# カスタマーハラスメント（ペイシェントハラスメント）に対する基本方針

佐藤病院は公徳会の理念「愛のある医療　良識に基づいた医療　公正、公平な医療」に則り、安全安心な医療の提供に努めております。

しかし、ごく一部の患者さん・ご家族やその関係者の中には、常識の範囲を超えた要求や言動、暴言・暴力、セクハラ等により職員の尊厳を傷つけるものや、他の善良な患者さんに影響を及ぼすものもあります。これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招く重大な問題です。

当院は、これらの要求や言動に対して誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

以下のような行為が認められた場合は診療不可能と判断し、診療をお断りすることがある他、警察への通報を行う場合があります。

適切な医療が実施できるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

佐藤病院　院長

以下のような行為はカスタマーハラスメント（ペイシェントハラスメント）に該当しますのでご注意ください

① 職員や他の患者さんへの暴力

② 職員や他の患者さんへのわいせつ行為、セクシャルハラスメント、つきまとい

③ 暴言や脅迫的な言動

④ 解決しがたい要求や過度な要求を、長時間あるいは繰り返し行う迷惑行為

⑤ 建物・設備・機器を破損する行為

⑥ 危険物を持ち込む行為

⑦ 許可なく職員や名札、他の患者さんを撮影又は録音する行為

⑧ 許可なく院内の撮影動画や録音データをインターネットや SNS に公開する行為

⑨ 正当な理由なく長時間滞在し、診療や他の患者さんの対応を妨げる行為