

桐生厚生総合病院カスタマーハラスメントに対する方針

当院は、患者さんやご家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い医療サービスを提供することを心がけます。

一方で、患者さんやご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるもの、他の善良な患者さんに対して影響を及ぼすものであり、これらの行為は、職場環境及び診療環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、職員と他の善良な患者さんの人格を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、患者さんやご家族等に対し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。

もし、患者さんやご家族等からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

次の迷惑行為により診療をお断りする場合があります。

職員又は他の患者・家族、その関係者等に対する

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不退去・居座り・監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 交通費の請求や診療費の不払い要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求

桐生地域医療企業団 桐生厚生総合病院
病院長