

カスタマーハラスメントに対する基本方針

那覇市立病院（以下、当院）は、「和と奉仕」を病院の理念とし、安全で質の高い医療を提供するとともに、患者さんの権利を尊重し、最適な医療を行うことを心がけております。

医療現場では、患者さんやご家族が、病気や治療に対する不安、痛み、生活上の心配など、さまざまな思いを抱えておられます。当院は、その思いに寄り添い、十分な説明と誠実な対応に努めます。

一方、暴言、暴力、威圧的な言動、著しく過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、職員の安全や就業環境を害するだけでなく、他の患者さんへの診療や安全な医療提供にも影響を及ぼす場合があります。

カスタマーハラスメントの定義

患者さんやご家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当院職員の就業環境が害されるもの

以下のような行為は、カスタマーハラスメントとされる可能性があります。

- ・ 人格を否定する発言、侮辱、誹謗中傷、名誉・信用を傷つける行為
- ・ SNS やインターネット上への悪質な投稿、職員の個人情報等をみだりに公開する行為
- ・ 性的な言動、身体への不必要な接触などのセクシュアルハラスメント
- ・ 長時間・繰り返しの拘束、居座り、電話等により業務を著しく妨げる行為
- ・ 医療上または社会通念上、合理性を欠く過度な要求
- ・ 正当な理由なく特定の職員への対応、謝罪、面会等を執拗に要求する行為
- ・ 職員や他の患者さんの安全、診療、療養環境を害する行為
- ・ その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

なお、患者さん・ご家族からの正当なご意見、ご要望、苦情の申し出そのものをカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

当院は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

また、診療継続が困難となる場合には、患者さんの病状、緊急性、医療提供上の必要性等を十分に考慮した上で、法令等に基づき適切に対応します。

患者さん・ご家族の皆さまには、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。