

独立行政法人国立病院機構カスタマーハラスメントに対する基本方針

国立病院機構は、患者さんやご家族等に対して真摯に対応し、信頼、期待に応えることで、より良い医療サービスの提供を心がけています。

一方で、患者さんやご家族等からの要求、言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるものや、職員からの適正な指示の無視やルール違反等、健全な病院運営を阻害するものがあります。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な医療サービスの提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

職員がこれらの行為を受けた際は、上長等に報告・相談の上、場合によっては警察への通報等の必要な措置を講じるなど、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

わたしたちは、職員の安全な就業環境を確保することで安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては患者さんやご家族との関係性をより良いものとするにつながると考えています。

円滑で良好な診療環境維持に向けて、皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

独立行政法人国立病院機構

理事長 新木 一弘

迷惑行為は許しません!!

当院では、安全で質の高い医療を行うためには、患者さんと医療機関のお互いの信頼が大切であると考えています。そのため当院では、以下の行為をされた場合、治療をお断りすることや、院外退去を求める場合がありますので、ご了承ください。

警察に通報します

1. 他の患者や職員に暴力をふるった場合、もしくはそのおそれ強い場合
2. 大声、暴言、または脅迫的な言動により、他の患者に迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げた場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨げた場合
4. 機器備品・建設設備を故意に破損した場合
5. 他の患者や職員にみだりに接触したり、卑劣な発言をしたりするなどのセクハラ行為及びストーカー行為
6. SNSでの脅迫・誹謗中傷
7. その他、円滑な診療や業務を妨害する行為を行った場合

