

# ハラスメントにかかる基本方針

当院は、安全で良質な医療を提供し、患者さんならびにご家族等に対して真摯に対応致します。当院職員による不適切な対応があった場合は、患者サポートデスクおよび患者さんの声にお寄せください。

一方、患者さんならびに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、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為はゆゆしき問題です。わたしたちは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、患者さんならびにご家族等に対し、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、患者さんならびに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・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応し、場合によっては公的機関等と連携して対応します。

令和6年6月  
筑波大学附属病院長

## 当院におけるカスタマーハラスメントとその対応

当院では、患者さんおよびご家族等からの以下のような言動等をハラスメント行為と定義しています。

ハラスメントが発生し、それによって患者さんと病院との信頼関係が損なわれた場合、当院での診療をお断りする場合があります。あることをご理解ください。

### ①業務に支障をきたす行為

複数回または長時間にわたる説明の強要をする、長時間の拘束・居座り行為、立ち入り禁止箇所への侵入行為、職員の発言に対し揚げ足取りや執拗な攻め立てをする、繰り返し或いは執拗に苦情を言う、長時間或いは度重なる電話、職員の指示に従わないなど、医療業務に支障をきたす行為

### ②暴言

大声を上げる、罵声・暴言などの秩序を乱す行為

### ③脅迫・威圧的な言動

身体財産名誉等に危害を及ぼす趣旨の発言をする、睨みつける・物をたたく等の恐怖を与える行為

### ④侮辱的発言

「馬鹿」「無能」等といった侮辱的な言葉を使用する行為

### ⑤差別的発言

国籍、ジェンダー、外見等に基づく侮辱や人格を否定する言葉を発する行為

### ⑥暴力及びそれに類する行為

身体に対する攻撃の他、職員の持ち物を無理やり取り上げたり、物を壊したり、建物設備などを故意に破損する行為、その恐れの高い場合を含む

### ⑦強要

要求を通すため、SNS への投稿や報道機関等への情報提供をほのめかす行為他、不利益を与える行為をする旨を告げる行為

### ⑧権限の濫用

自身の社会的地位や立場を盾にとり、職員に対して通常の範囲を超えた特別な対応を強要する行為

### ⑨名誉毀損

インターネット上で誹謗中傷をしたり、プライバシー情報を公開したりする行為

### ⑩セクシュアルハラスメント

身体に不適切に触れたり、触れさせたりする、私的なメッセージや手紙を送る、性的な発言をするといった行為

### ⑪プライバシー侵害

職員の個人情報（名前、住所、連絡先）を求める行為

### ⑫危険物の院内への持ち込み行為

### ⑬正当な理由のない又は過度な要求行為

### ⑭他の患者さんに迷惑をかける行為

### ⑮その他、著しい迷惑行為

これらの行為は、他の患者さんや職員の安全と尊厳を守るために許されません。ご理解とご協力をお願いいたします。

※「ご家族等」には、患者さんに関わる全ての方および組織・機関を含みます