

患者さま・ご家族さまへ

カスタマーハラスメント防止に関するお願い

当センターでは、安心して医療を受けられるよう、患者さまの権利を尊重し、安全で質の高い医療の提供に努めています。

同時に、患者さまやご家族、そして職員が互いに尊重し合い、安心して医療を受けられる環境を守ることも重要であると考えています。

そのため、職員に対する以下のような行為については、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

- ・暴言・威圧的な言動(大声で怒鳴る、人格否定、差別的発言、脅迫)
- ・暴力行為(殴る、蹴る、物を投げる、器物破損等)
- ・不当な要求(根拠のない診断書要求、不適切な処方要求、過度な補償要求等)
- ・業務妨害行為(長時間の居座り、繰り返しの面談・電話要求等)
- ・プライバシー侵害(無断録音・録画・撮影、SNS 誹謗中傷等)

これらの行為に対する当センターの対応方針は以下のとおりです。

- ・複数職員による対応
- ・面談・面会の中止
- ・院内への立入り制限
- ・警察への通報
- ・弁護士への相談・法的措置

なお、精神症状や認知機能の影響による言動については病状を考慮して対応しますが、安全確保を最優先とし必要な措置を講じます。

ご理解とご協力をお願い

当センターは、患者さまの権利と職員の安全の両方を大切にしています。すべての方が安心して治療を受けられる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。

愛知県精神医療センター 院長