

ペイシェントハラスメントに対する 当院の基本的方針

シーサイドアニマルクリニックでは、動物病院を心地よく訪れやすい環境にするために、患者さんやそのご家族（ペット）に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供を心掛けております。しかし、最近のごく一部の患者さん・関係者ではありますが、常識の範囲を超えた要求や、スタッフの人格や病院を中傷するような言動・暴力・セクハラ等（これらをペイシェントハラスメント＝「ペイハラ」といいます）があり、職場環境や診療環境の悪化を招く重大な問題となっています。当院では、ペイハラを放置せず、スタッフのみならず、他の患者さんも守るため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で対応いたします。

次のような行為はペイハラに該当する可能性があります。

- ・ 暴力（精神的暴力・言葉・文章での暴力を含む）を振るった場合
- ・ 性的な言動（セクシャルハラスメント）を行った場合
- ・ 大声、暴言または脅迫的な言動、居座り、長時間の電話等により、他の患者さんに迷惑を及ぼしたり、当院スタッフの業務を妨げた場合
- ・ 解決しがたい要求（金銭・過剰な謝罪や土下座の要求等）を繰り返し行い、当院スタッフの業務を妨げた場合
- ・ 当院の医療機器・備品・病院設備を故意に破損した場合
- ・ 危険物（刃物・ガソリン等）を当院敷地内に持ち込んだ場合
- ・ 他の患者さん、家族（ペット）及び当院スタッフの尊厳および当院などを攻撃・誹謗中傷するような内容（口コミなど）をSNS・インターネットに投稿した場合

患者さんであっても、ペイハラは容認しません。

- ・ ペイハラがあった場合、病院として対応します（スタッフ個人では対応させません）。
- ・ ペイハラの内容によっては今後の診療をお断りすることがあります。
- ・ 病院敷地内への立ち入り（出入り）を禁止する場合があります。
- ・ 警察に通報し、被害申告をする場合があります。
- ・ 損害賠償を求めることがあります。

*プライバシー及び個人情報保護のため、病院敷地内での無断撮影・録音行為を禁止します。
*SNS・インターネット等への投稿については、事実と異なる内容・個人への攻撃・暴力や誹謗中傷に繋がるものに関しては、弁護士等のしかるべき機関に相談するなど厳正に対処します。

*不満の一切発生しない医療サービスは存在しません。不満・苦情は、様々な理由から起こりますが、思い違い・勘違いで生まれるものも少なくありません。これらの殆どはよく話をすることにより解決できますので、ペイハラに陥る前に、一旦心を落ち着かせてからご相談ください。当院は話し合いの扉を閉じることは基本的にありません。

STOP!

当院は、患者さんからの迷惑行為・ペイハラを容認しません。
迷惑行為は、診療不可と判断し、退去していただきます。



暴言・性的言動
悪質クレーム



暴力・強要



SNS/インターネット等による
名誉毀損



居座り・拘束

上記等の迷惑行為があった場合は

警察に通報します

令和7年 6月 22日
シーサイドアニマルクリニック 院長