とだ動物病院の診療等の方針について

当院で各種の迷惑行為が多発しており、業務に支障をきたしています。誠に不本意ではありますが、次のような対策を取らせていたくこととなりました。円滑な運営のため、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

【ご来院の際のお願い】

〇ご来院時には飼い主様はマスクや消毒等の感染対策をしてください。動物のキャリー（ケースやバックなど）やウエアなどはお預かりできませんので、各自で保管をお願いします。

〇猫・小型犬・小動物はキャリーなどに入れてください。飛び出たり顔などが出たりしないようにしっかり閉めてください。中型犬・大型犬の場合はリードを短く持って、他の患者様から離してください。病院内では、動物を離したり、リードを長くしたりしないで、しっかりと確保してください。

【診察等の際の願い】

〇当院は歯科・口腔外科専門です。かかりつけ医が行うような一般診療の対応やサービス行為はできかねます。かかりつけ医とご相談ください。

●歯科の診察の際に、動物の口の中等がみられない場合には、診察をお受けできません。

●動物の状況がわかる方がお連れください。代理の方の場合には、状況がわからないことや十分なご理解が得られずトラブルの元となります。処置等のご説明の際には、処置について決定できる飼い主様ご本人が説明を受けていただき、同意書をご記入ください。

●診察室などでは、動物は飼い主様などの慣れた方でないと扱えないことが多く、スタッフが触ることで怖がったり逃走したりしますので、動物を扱える飼い主様ご自身で診察台に載せていただき、しっかりと保定してください。

【診察等について】

●処置の内容、処置ができるか、費用のお見積もりなどについては、実際に診察や麻酔して処置をしてみないとわからないことが多く、診察前やお電話等でのお問い合わせには対応できません。

●歯科の診断と処置は、ほとんど麻酔をしてからになります。診察のみでは、わからないことが多く、麻酔後に追加・変更することがあります。追加の処置が必要な際には、追加の費用がかかることがあります。

〇動物は生き物なので、突然に体調が崩れることがあり、予想ができないことが起こり得ます。麻酔や薬に体質的に合わない場合などがあり、最悪の場合、死に至ることがあります。麻酔をしての処置などの際には、別紙の「麻酔と検査・処置・手術について」を必ずご覧ください。

〇診察を受ける際には、本書面の内容をご理解いただいたと判断いたします。それに反した行為があった場合には即時退去をお願いします。

【処置について】

当院の判断で診療等を行えないと判断した場合には、診察等をお引き受けできない場合があります。その際にもそれまでにかかった費用はお支払いいただきます。

重要項目（必ず目を通してから診察等をお受けください）

以下のような場合には診察・トリミング・ホテル(以下診察等)**をお受けできません。**

・当院の方針にご同意やご納得いただけない場合。飼い主様のご理解やご協力を得られない場合。
・手術・治療・トリミング・ホテル等の同意書をお書きいただけない場合。
・治療方針を決定できない方がお連れになった場合。例えば、動物の状況がわかっていない方、飼い主様でない方（飼い主様からの同意書がある場合を除く）、未成年の方（保護者の同意書がある場合を除く）。
・日本語が十分に理解されない場合や、認知に問題がある場合や診察内容が理解されない場合。
・患者（以下動物）が診察等に協力的でない場合、動物が逃走の恐れや攻撃性がある場合、そのように判断した場合。
・飼い主様が動物を保定できない場合。
・動物が預かれない状況（暴れる、騒ぐ、パニックになる、攻撃するなど）の場合やそれが予想される場合。
・お連れいただいた方が感染症の場合や疑わしい場合。
・職員や他の患者様の安全や健康を損なう恐れのある場合や疑わしい場合。
・当院の診察等の範疇でない場合や、当院で対応できないと判断した場合。
・反社会的勢力の関係者やそれを疑う場合。
・直前のキャンセルなどが 2 回以上あった場合（別途キャンセル料がかかります）。
・診療費などの料金をお支払いいただけない場合。
・その他当院の方針等に反する行為があった場合。

【迷惑行為等について】

当院や職員に対し、次のような迷惑行為や不適切な行為や言動がみられた場合には、診療等をお受けできません。状況により法的に対処いたします。さらに深川警察署に通報し出動を要請します。なお、病院は業務管理のために録画録音をしています。

・大声、暴言、暴力、強迫行為、ハラスメント行為、診察等の妨害があった場合。
・他の病院利用者や職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）。
・高圧的な態度や対応が難しい要求をされた場合やそのように判断した場合。
・謝罪や謝罪文を強要することなど。
・職員の指示に従わない行為（病院側の了承を得ず撮影や録音をすること、退去しない場合や居座り）、ストーカー行為や危険な行為と判断した場合。
・SNS 等で当院や職員に対して誹謗中傷や不適切な表現が見られた場合（直ちに削除していただきます）。
・第三者に当院でのやりとりなどを当院の許可なく言及した場合。

以上、ご理解をいただきましたら、ご署名をお願いいたします。（コピーを取らせていただきます）

日時；20　年　　月　　日　　お名前＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿