

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会医療法人北晨会 恵み野病院(以下「当院」という)は、患者さんやご家族をはじめとする皆さまからのご意見やご要望を真摯に受け止め、安心・安全で質の高い医療の提供に努めています。

一方で、職員に対する暴言、暴力、脅迫、人格を否定する発言、長時間にわたる拘束その他、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の心身に負担を与えるだけでなく、適切な医療の提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

当院は、職員の人権と安全を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で対応します。

1. カスタマーハラスメントとは

患者さん・ご家族等からの言動のうち、要求の内容またはその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、そのことによって職員の就業環境が害されるものをいいます。

具体的には、次のような行為を想定しています。(下記事項に限定されるものではありません)

- ・ 暴力、脅迫、威圧的な言動、暴言、侮辱等
- ・ 職員の人格や尊厳を傷つける発言
- ・ 正当な理由のない長時間または繰り返しの要求
- ・ 土下座等の不当な謝罪の要求
- ・ 職員への無断の録音・録画、撮影等
- ・ SNS 等への投稿をほのめかすなどして過度な対応を要求する行為
- ・ その他、職員の就業環境を害する著しい迷惑行為

なお、正当なご意見、苦情、要望等についてはカスタマーハラスメントに該当するものではありません。患者さん・ご家族等の状況や事情にも配慮し、個別に適切に判断します。

2. 当院の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員個人に対応を委ねることなく、所属長等が中心となり組織として対応します。

必要に応じて、対応者の交代、対応の中止、警察等の関係機関への相談・通報等を行い、職員の安全確保を最優先とします。

また、カスタマーハラスメントを受けた職員に対しては、相談や必要な支援を行うとともに、発生した事案を検証し、再発防止に努めます。

3. 患者さん・ご家族等へのお願い

当院は、患者さんやご家族をはじめとする皆さまからのご意見やご要望を大切にし、より良い医療の提供に努めます。そのためにも、皆さまと職員が互いの人格と尊厳を尊重し、節度ある言動でコミュニケーションを図ることが大切です。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。