

カスタマーハラスメントに対する方針

1.はじめに

当院は、すべての患者様やご家族に寄り添い、安心できる医療が提供できるよう努めています。質の高い医療サービスを提供するには、医療の担い手である職員一人ひとりが安心して業務に従事できる、健全で安全な職場環境の維持が不可欠です。

しかし近年、外来や病棟などの現場において、職員に対する誹謗中傷をはじめ、過度な要求・要望や威圧的言動、暴力行為などの迷惑行為が発生し、職員の尊厳が損なわれ、職場環境に重大な悪影響を及ぼす事例が見受けられます。

このような状況を踏まえ、当院では、質の高い医療サービスの持続的な提供および職員の健全で安全な職場環境の維持のため、「カスタマーハラスメント方針」を策定しました。

2.カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、当院では、カスタマーハラスメントを「患者さんやご家等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当院職員の職場環境が害されるもの」と定義します。

3.カスタマーハラスメントへの対応

当院は、これまでと同様に、患者さんやそのご家族からのご意見やご要望には真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員一人ひとりを守り、安心して働ける環境を維持するため、診療のお断りや院外退去など毅然とした対応を組織的に行います。また重大なカスタマーハラスメントに関しては、警察や弁護士などの外部専門家と連携し、法的措置などを含め厳正に対応します。

4.お願い

当院は、すべての関係者に対して誠実で丁寧な対応を心がけるとともに、職員の人権と尊厳が守られる職場づくりを重視しています。本方針の趣旨をご理解いただき、相互尊重の関係構築にご協力くださいますようお願い申し上げます。