

カスタマーハラスメント指針

基本方針

「私たちは患者様の笑顔と安心を糧とし信頼される病院を目指します。」「専門職として日々研鑽し、安全で良質な医療サービスを提供します。」という理念のもと、すべての患者さん・ご家族の立場を尊重し、誠実かつ丁寧に対応致します。

- 一方で、職員の尊厳や安全を守ること、安心・安全な医療の継続には不可欠です。常識を逸脱した要求や言動、暴言・暴力等、SNS 中傷には毅然と対応致します。ご理解ご協力をお願い致します。

カスタマーハラスメントの定義

- 利用者等からの要求や言動のうち、妥当性を欠き、社会通念上不相当で、職員の就業環境を損なうもの。

(具体例)
- 大声や奇声、暴言、威圧的・脅迫的な態度・言動により、他の利用者や職員に迷惑を及ぼすこと
- 暴力行為やその恐れがあること職員にみだりに接触したり、卑猥な発言や言動など公然わいせつ行為及びストーカー的な行為をすること

- 解決しがたい要求を執拗に繰り返し、職員の業務を妨害すること
- SNS 等での誹謗中傷や個人情報などを拡散すること
- 謝罪や謝罪文を強要すること
- 職員の指示に従わないこと(飲酒・喫煙・無断外泊など)
- 医療・介護サービスと無関係な要求や迷惑行為を行うこと
- 許可を得ず撮影や録音をすること
- その他、迷惑と判断される行為

カスタマーハラスメント行為が認められた場合の対応方針

事実関係を確認し、ハラスメントに該当すると確認された場合、以下の対応をとります

- 職員の安全確保のため、対面や電話等の対応を中断します
- 施設外退去していただきます(強制退院を含む)
- 医療・介護サービスの継続を拒否します
- 警察・弁護士へ相談し、必要に応じて法的措置も行います
- 同様の事案発生を防ぐため、再発防止措置の取り組みを行います

社会医療法人盛和会 本田病院

院長 本田 学