

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

宇治脳卒中リハビリテーション病院（以下「当院」という。）は、患者さまおよびご家族に安心して医療を受けていただけるよう、安全で質の高い医療・サービスの提供に努めています。

そのため、患者さまやご家族からいただくご意見、ご要望、ご相談には誠実かつ丁寧に対応いたします。

一方で、暴言、暴力、脅迫、不当な要求など、当院職員の人格や尊厳を傷つけ、安全な診療や職場環境を損なう行為については、カスタマーハラスメントに該当するものと考え、職員を守るため組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当院は、カスタマーハラスメントを患者さま、ご家族、その他の当院の運営に関係を有する方々からの言動のうち、要求内容が社会通念上妥当でないもの、または、その手段・態様が不当であり、職員の就業環境を害するおそれのある行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

【該当する行為】

- ・暴言、侮辱、威圧的な言動、人格を否定する発言
- ・暴力行為、物を投げる・壊すなどの行為
- ・脅迫、威嚇、居座り、長時間にわたる対応の強要
- ・土下座や過度な謝罪の要求
- ・医学的根拠や院内ルールを逸脱した診療・処置・薬剤処方等の要求
- ・職員個人への誹謗中傷、つきまとい、SNS 等への悪質な投稿
- ・セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為
- ・他の患者さまや職員の安全・診療に支障を及ぼす行為

※上記は例示であり、これらに限りません。

3. 事実確認と対応

当院は事実関係を確認した結果、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には必要かつ相当な範囲で次の対応を行うことがあります。

- ・個人の対応とせず、組織的に対応します。
- ・記録のため、通話の録音または映像の記録を行う場合があります。
- ・ご対応を中止し、退去をお願いする、または、お電話を終了させていただく場合があります。
- ・特に悪質と判断した場合、警察・弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を講じる場合があります。

4. 職員への取り組み

当院では職員が安心して働ける環境を整備するため次の取り組みを行います。

- ・職員の安全確保
- ・教育・研修の実施
- ・相談・報告体制の構築
- ・被害職員への心理的・組織的支援
- ・必要に応じた再発予防策の実施

5. 患者さま・ご家族へのお願い

当院では、患者さま・ご家族からいただくご意見やご要望を、医療・サービスの質の向上につながる大切なものと考えています。

その一方で、職員も一人の人間であり、人格と尊厳を持って業務に従事しています。安全で適切な医療を提供するためにも、職員に対する暴力、暴言、脅迫その他の迷惑行為はお控えください。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。