当院におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

札幌渓仁会リハビリテーション病院は、患者さん及びご家族に対して真摯に対応し、質の高い医療サービスを提供することを基本理念とし、その信頼や期待に応える事で、より高い満足度を認識してもらうべく心掛けます。そして医療側と患者側が双方に信頼関係を構築して治療・ケアに共に当たってもらいます。

しかし、ごく一部の患者さん・ご家族、その関係者から常識の範疇を超えた不当な要求や高圧的な言動・態度、職員の尊厳を傷つける行動により、職員自身が心身の不調を来たしたり、病院の業務自体が滞ったり、またそれに迷惑を被る他の患者さんの存在などが有ります。

我々はこれらのハラスメント行為（カスハラ・ペイハラ・セクハラ等）を重大事象と捉えて、この行為を決して放置せず、当院職員はもちろん他の患者さん・ご家族の人権を尊重し擁護するために、カスハラに対して毅然とした態度で、組織的に対応します。

札幌渓仁会リハビリテーション病院
病院長　橋本　茂樹

当院では、以下に示す迷惑行為や暴力行為を認めた場合は強制的に退院・退去の対象となります。

1.利用者や職員に対し暴力をふるったり、或いは強迫した場合。
2.大声を出す、暴言をはく、或いは強要などにより、利用者に迷惑を及ぼしたり、職員の業務を妨げた場合。
3.当院の建物・設備・機器備品を故意に破損した場合。
4.当院管理者の許可なく、凶器・引火物・その他の危険物を当院敷地内に持ち込んだ場合。
5.治療や面会などの目的がなく当院建物・敷地内に立ち入り、職員が注意しても退去しない場合。
6.その他、当院管理者が業務に支障を来す行為と認めた場合。

◆これらの行為の恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合は、警察に通報します。

医療法人 渓仁会
札幌渓仁会リハビリテーション病院