

公益社団法人地域医療振興協会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

地域医療振興協会は、患者さんやご家族等に対して真摯に対応し、信頼、期待に応えることで、より良い医療サービスの提供を心がけています。

一方で、一部の患者さんやご家族等からの要求、言動の中には、職員の人格を否定する言動、威嚇、脅迫、暴力、長時間の拘束、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるものや、職員からの適正な指示の無視やルール違反等、健全な病院運営を阻害するものがあります。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な医療サービスの提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

当協会は、職員がこれらのハラスメント行為を受けた際には、上長や法人内のハラスメント相談窓口等に報告・相談の上、場合によっては警察への通報等の必要な措置を講じるなど、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

わたしたちは、職員の安全な就業環境を確保することで安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては患者さんやご家族との関係性をより良いものとするにつながると考えています。

円滑で良好な診療環境維持と、地域における安全で質の高い医療の提供のため、皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

公益社団法人地域医療振興協会

理事長 藤来 靖士