

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

札幌西円山病院は、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。

札幌西円山病院
病院長 山田 陽

以下の様な行為がカスハラに該当しますのでご注意ください

不当な要求	大声や威嚇行為	性的接触や言動	中傷や侮辱	不必要な録音・撮影
-------	---------	---------	-------	-----------

2025 年 12 月 1 日作成