

暴力、暴言、土下座の強要……

そのクレーム、やりすぎではないですか？

SNSに
アップするぞ！

土下座しろ！

慰謝料払ったら
許してやるよ！

つべこべ言うな！
言われたとおりにしろ！

STOP!

パシエント ハラスメント

患者は
神様じゃないのか！

— みなさまに気持ちよく過ごしていただくために —

その言動、
必要ですか？

ひとりで抱え込まず、
相談を！

暴言・暴力は
許されません！

パシエントハラスメントとは？

医療現場において患者さんやその家族が、医療従事者や病院職員に対して行う、以下のような迷惑行為のことです。

- 暴言、暴力、威嚇、脅迫
- 理不尽な要求や過度なクレーム
- 土下座の強要など社会通念を超えた言動
- セクシュアルハラスメント
- SNS 等による誹謗中傷



パシエントハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ、安心・安全な医療の提供を妨げる重大な問題です。
悪質な行為は、警察への通報や法的措置を取らせていただく場合があります。

職員に伝える際のポイント

ご意見がきちんと相手に伝わるように、職員に伝える際には、以下の点を意識してください。

-  **1** ひと呼吸、置きましょう！
感情的にならず、冷静にお話してください。
-  **2** 言いたいこと、要求したいことを
明確に、そして**理由を丁寧**に
伝えましょう！
-  **3** 職員の説明も聞きましょう！
お互いの理解が、より良い解決につながります。

お互いに尊重し合い、安心して医療を受けられる環境づくりにご協力ください。

東京女子医科大学病院
病院長