

当院の職員は、皆様の命や健康を支えるために、日々誠意をもって対応しています。
暴言や威圧、過度な要求などの行為は、職員の心を傷つけ、医療の提供にも支障をきたします。

カスタマー(パシエント)ハラスメントはやめましょう



カスタマー
(パシエント)
ハラスメントとは

患者・家族・関係者等から職員に対して
行われる暴言・暴力・威圧・不当な要求など、
その尊厳を傷つけ、働く環境を害する
迷惑行為 のこと

以下のような**迷惑行為**は、**カスタマー(パシエント)ハラスメント**に該当します

暴言・威圧・脅迫



大声で怒鳴る、脅す、
侮辱的な言葉を
浴びせる など

暴力・身体的な攻撃



叩く、蹴る、物を投げる、
肩をつかむ、
突き飛ばす など

過度な要求
不当な要求



合理的理由のない要求
の繰り返し、
診察順番の強要、
特別扱いの要求 など

長時間の拘束
執拗な言動



長時間に及ぶクレーム、
何度も同じ内容を執拗
に繰り返す など

SNS・インターネット
上での誹謗中傷



職員や当院に対する
事実と異なる投稿や
誹謗中傷 など

セクハラ



性的な発言、身体への
不必要接触、
つきまとい行為 など

※ 正当なご意見・ご要望は、窓口やご意見箱などを通じてお寄せください。

… 皆さまへのお願い …

お互いを尊重し、思いやりのある
コミュニケーションを心がけましょう。

私たちは、皆さまに最善の医療を
提供できるよう努めてまいります。
ご理解とご協力をお願いいたします。



悪質な行為に対しては、毅然と対応します

職員の安全確保や診療環境の維持のため、悪質なカスタマー(パシエント)
ハラスメントは、以下のような対応をいたします。



診察・治療の
お断り・中止、
当院入場のお断り



警察への通報



法的措置の検討



関係機関への
情報提供

※悪質な行為は、刑事罰や損害賠償の対象となる可能性があります。

すべての方が安心して医療を受けられる環境づくりに
皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。



日本赤十字社 成田赤十字病院