

老人介護施設

あの先生に文句を
言いたいから
連れてこい！

外国人スタッフを
つけて、教育しろって
いうことなの！？

口のきき方に
気をつけろよ

病室

検査したのに
説明がない！
主治医と話をさせて！

早く退院、
転院させて！

私の言う
とおりに
やって

これってカスハラに該当するかも?!

主張する内容に正当性があっても、主張方法に問題があるものが該当します。

訪問・在宅診療

夜だけでももちろん対応
してくれるわよね

全然病気が
良くならない
じゃない

あの先生は嫌
だから別の先
生に代えて！

病院受付

なんだこの料金は!?
患者から金を
ぼったくる気か！

いったい何時間
待たせるんだ
私の方を早く
してくれ

なんでもいい
からさっさと
検査しろ！

円滑なコミュニケーションのために

- ① ひと呼吸、置きましょう
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、その理由を丁寧に伝えましょう
- ③ 医師・看護師・職員の説明も聞きましょう

院所名：