

ペイシエントハラスメントから 職員を守れ！ ～当院の取り組み～

神奈川民医連
横浜勤労者福祉協会 汐田総合病院
土橋 育子

課題

- 患者本人には何ら問題行動は見られない場合でも患者家族からの執拗な過度の要求や電話による長時間拘束事例などが複数発生し、他の患者の安全な療養に影響を及ぼしていること、職員の負担感も大きくが問題視されていた

運動・取り組み

- 患者からの暴言暴力の対策についてはポスター掲示やセクシャルハラスメントについては個別の対応にて取り組んできたが、それだけでは職員を守りきれない事例があった
- ペイシエントハラスメント対策の取り組みを開始した

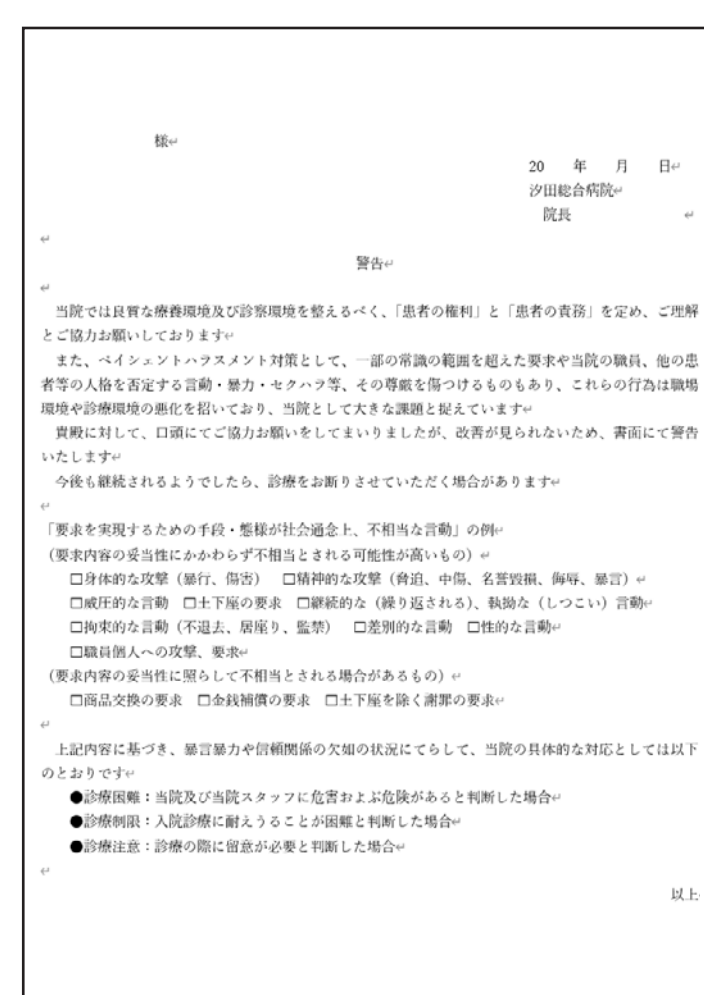
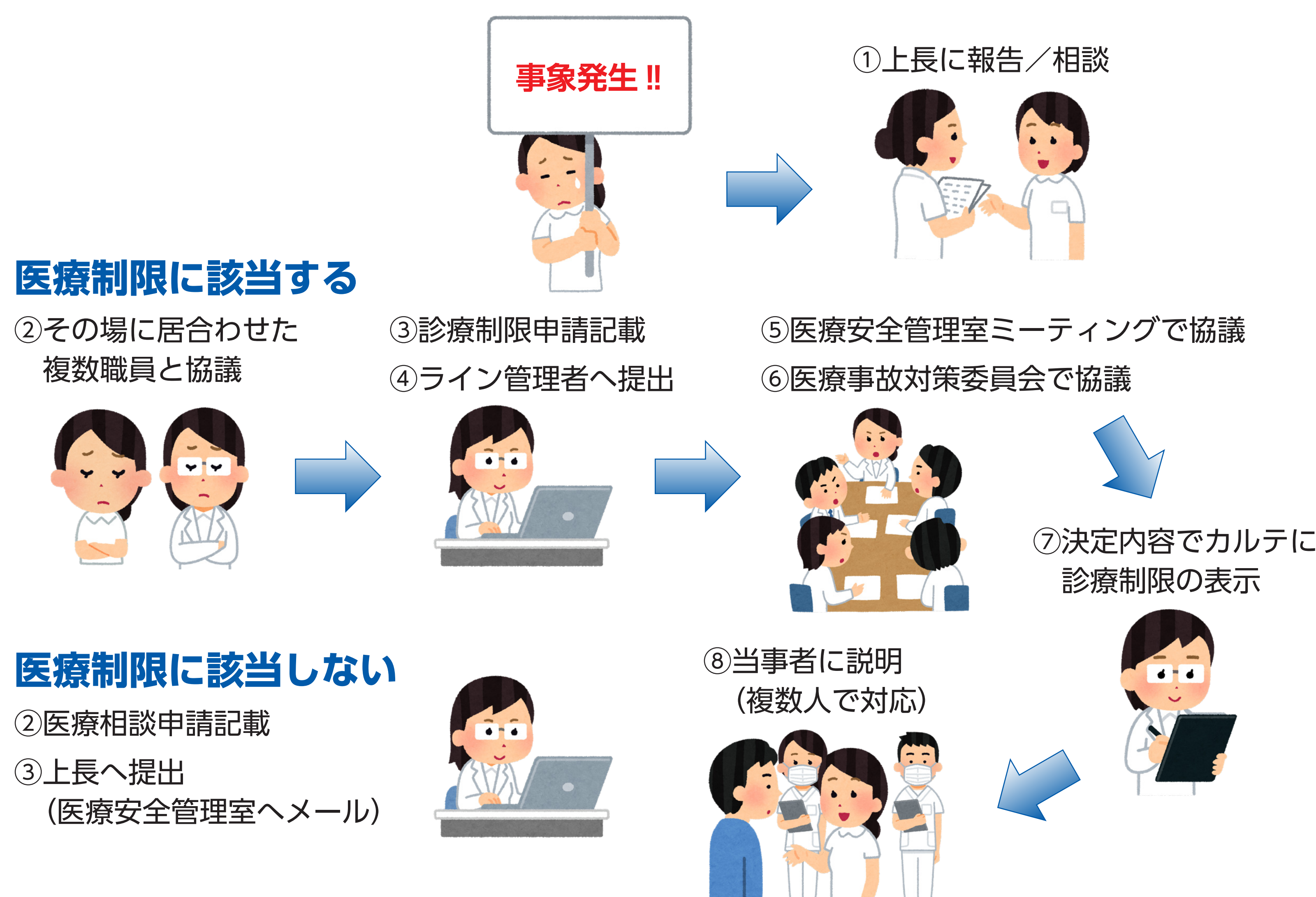
院内暴言・暴力対応指針の作成

2003年に作成され、その中に「暴言、暴力に対する当院の基本方針」が定められた。情勢などにあわせて、順次改訂され、現在の同指針は以下の通りとなっている（最終更新は2024年4月1日）

「暴言、暴力に対する当院の基本方針」

- 当院は適切な医療・療養環境の確保と維持を図るため、院内外を問わず、暴力・暴言やハラスメント行為一切を排除する
- この基本方針は、当院の利用者及び全職員を対象とする。なお、当院の利用者とは、患者、家族、面会者その他すべての来院者のことを言う
- この基本方針を周知徹底のため、病院全体で取り組む課題として位置づけ、院内へ掲示する。職員アンケートの実施や報告、相談体制の周知及び、講習会等の機会を提供することに努める

当院の対応フロー



警告文



診療制限患者カルテ申請書



病棟ステーション前



外来待合室



カンファレンス室 IC で使用

新潟県モデルの採用と当院の工夫

新潟県が独自に「ペイシエントハラスメントに対する基本方針」を策定したことで、当院も参考にして「汐田総合病院 ペイシエントハラスメントに対する基本方針」を作成することができた。この取り組みを具体化する方法として「入院のしおり」に当院のとりくみをA4サイズ1枚程度にまとめた文書を追加して事前にご協力をおねがいすることとした。さらに軽微な事象の段階から「警告文」として当院の運営にご理解とご協力をいただくように渡す取り組みも始めた。

実際の事例を盛り込んだポスターを作成



掲示場所

事例紹介

- 患者家族より面会時に大きな声で看護師に対して威圧的言動
- 面会時間が守れない
- 繰り返しの同じ質問での病状説明の要求

当該師長より警告文対応とした
家族より「また警告文をもらいたくないし入院できなくなるので」とペイシエントハラスメント行為はなく入院継続している

結果

- 病院としてのペイシエントハラスメントへの取り組みが開始
- 2024年9月1日～2025年7月31日
- 警告文を渡した件数 10件
- このうち診療制限件数 5件
- 入院継続が難しい患者においてフローにて対応し家族へも説明し退院となったり診療制限カルテとなる事例あり組織として対応が行えた

考察

- 患者自身に何ら問題がなくても診療に制限がかかってしまうことについては課題は残るが、組織としての対応が明確になり、医療従事者が我慢することがあたりまえではなく、社会通念上不当とされる行動がハラスメントとして認識されることは必要である
- 職員の言葉使い、説明不足、態度からペイシエントハラスメント行為になるケースもあり、日常的に職員の接遇教育も必要である
- 患者、家族等のコミュニケーションも大切であり信頼関係の構築がペイシエントハラスメント予防に繋がる



公益財団法人 横浜勤労者福祉協会
汐田総合病院
Ushioda General Hospital
所在地：神奈川県横浜市鶴見区矢向1丁目6番20号



病床数：324床
（一般病床104床、回復期リハ病床58床、地域包括ケア病床162床）

COI開示すべき利益相反関連事項は存在しない