

西播医療安全ニュース

2023年7月（第43号）発行

◆令和5年度 第1回 医療安全研修

テーマ：患者・家族からの暴言・暴力への対応について
～医療機関における暴力・ハラスメント対策～

日時：6月3日（土）13：30～16：30

場所：姫路商工会議所

講師：株式会社 JST 西岡敏成先生

講師略歴：元兵庫県警察視長 姫路警察署長 播磨方面本部長を歴任
元関西国際大学人間科学部教授

医療機関において、患者やその家族などから職員に対して行う暴言・脅迫、暴力、セクシャルハラスメントなどの院内暴力は、職員の心身に影響を与え、安全で質の高い医療や看護提供の妨げになります。

苦情やクレームは増大傾向にあり、その対応の重要性が増しています。今回、患者対応、特に暴言・暴力に対する危機管理について学ぶことが出来ました。

安全のためには、必要なムダがあります。

自施設にホームページや掲示物に、ハラスメント、暴力・暴言は許さないと宣言していますか？

あなたに問題があるのではない。
組織に問題があるのです。
ストレスを貯めないでください。
一人に対応せず、二人以上で対応しましょう。

Customer Harassment
カスタマー・ハラスメント 顧客嫌がらせ

定義

- 職場・業務
- 背景：優越的関係 → 顧客暴言行動
- 業務上・社会通念上の範囲を超えて
- 就業環境・業務推進阻害
- 尊厳を傷つける行為

医療・介護（顕著）

特にサービス業増加

増加傾向
2020年以前

◆研修会参加者のご意見

- 「理不尽な事があれば警察に頼って良いし、それを盾に出来ることが学べた」
- 「法的知識を身につけ、対話能力を向上させることが自分自身やスタッフを守る」
- 「どんな場面でも記録が大切ということが改めて確認できた。忘れかけたことを思い出すいい機会になった」
- 「对患者・家族だけでなく、対職員間にもあるので、組織が危機意識を持つことが重要」
- 「再発防止につなげていくためにも、組織へ働きかけていくことが課題」
- 「中小の施設では、暴言・暴力に対する対策が看護部の管理者に委ねられる」
- 「日々対応する職員は身体的にも精神的にも追い込まれることが少なくない」 等

改めて、決して一人で対応するのではなく、施設単位で対応策を講じる事が喫緊の課題であると感じました。

困りごとを感じたら、是非西播の研修や事例検討会に参加してください。
一緒に考え、取り組んでいきましょう。

～研修のお知らせ～ 令和5年度 第1回 西播支部 研修

日 時：9月9日（土）13時30分～16時30分（13時受付開始）

場 所：姫路 じばさんびる 901号室

テーマ：教えて辰巳先生！本当の心理的安全性

～心理的安全性を理解し育てることについて、一緒に考えてみませんか～

講 師：近畿大学医学部附属病院

安全管理部教授 辰巳 陽一 先生

弁護士との事例検討会

問題患者対応、院内暴力、転倒転落対応など、医療安全管理上の問題点に対し法的立場から指導を受けながら、話し合いをしています。自施設の困難事例の解決や、他施設の実例からの学びもたくさんあります。**参加ご希望の方は、事務局までご連絡ください。**

奇数月第3火曜日 16時30分～18時00分 姫路商工会議所（参加無料）

発行元：兵庫県看護協会西播支部 医療安全委員会

事務局：赤穂市民病院 松下佐智子

電 話：0791-43-3222 FAX：0791-43-0351

e-mail：kango1090@amh.ako.hyogo.jp