

医療機関における患者によるハラスメント対応マニュアル(案)

1. 目的

このマニュアルは、患者によるハラスメント行為が発生した際に、医療従事者が適切かつ迅速に対応できるようにすることを目的とします。患者および職員の安全を守り、医療現場での信頼関係を維持するためのガイドラインを提供します。

2. 初期対応

2.1 事実確認

- ハラスメントが疑われる状況が発生した場合、対応する医療従事者は、冷静に事実を確認します。
- 具体的な発言や行動、ハラスメントが発生した状況を詳細に記録し、必要に応じて目撃者の証言を収集します。

2.2 迅速な報告

- ハラスメント行為を確認した場合、速やかに上司(看護師長や担当医)に報告します。
- 必要に応じて、セキュリティ担当者や病院管理者にも報告します。

3. 集団での対応

3.1 複数人での対応

- ハラスメント行為が続く場合、対応は複数の医療従事者が共同で行います。単独での対応は避け、集団で行動することで安全を確保します。
- 可能であれば、セキュリティ担当者も同席させます。

3.2 役割分担

- **対応係:** 主に患者と直接対話し、ハラスメント行為を止めるように指示する役割を担います。冷静かつ明確に、患者に対して警告や指示を伝えます。この役割は通常、最も経験豊富な医療従事者(看護師長や担当医)が担当します。
- **記録係:** すべてのやり取り、発言、行動を詳細に記録する役割を担います。記録係は、対応の過程で発生した出来事を正確にドキュメント化し、後の報告や証拠として使用できるようにします。

- **仲裁係:** 患者をなだめ、状況を落ち着かせる役割を担います。仲裁係は、穏やかな口調で話し、患者の感情を落ち着かせ、緊張を和らげることに集中します。この役割は、冷静で信頼性の高い医療従事者が担当します。
- **セキュリティ担当者:** 必要に応じて、現場の安全を確保し、ハラスメント行為がエスカレートした場合に対応する役割を担います。場合によっては、警察との連携を行う準備も整えておきます。
- **サポート係:** 対応係や仲裁係を補助し、必要に応じてサポートを行う役割を担います。例えば、患者の不満に対する具体的な解決策を提供したり、物理的に介入が必要な場合に備えたりします。

3.3 チームでの対応の重要性

- 各役割は、事前に定められた対応マニュアルに基づいて行動し、全員が一貫した対応を取ることで、患者に対して一貫性のあるメッセージを伝えます。
- チームでの対応により、状況を制御しやすくするとともに、患者が医療従事者を個別に攻撃するリスクを軽減します。

4. 警告と対応措置

4.1 初回の警告

- ハラスメント行為が確認された場合、患者に対して冷静かつ明確に、その行為がハラスメントであり許容できないことを伝えます。
- 患者には、ハラスメント行為を止めるように警告を出します。警告は口頭で行い、状況に応じて文書での警告も発出します。

4.2 再発時の警告

- 初回の警告が無視された場合、再度警告を出し、ハラスメント行為が続く場合には厳しい措置が取られる可能性があることを伝えます。
- 具体的には、治療の中断、診療契約の解除、または施設への出入り禁止が含まれます。

5. 緊急対応と警察との連携

5.1 緊急対応

- ハラスメント行為がエスカレートし、医療従事者や他の患者の安全が脅かされる場合、直ちにセキュリティ担当者に連絡し、状況を制御します。

- 必要に応じて、患者の身体的拘束や強制退去などの対応を行いますが、これは法律に基づき、慎重に行われなければなりません。

5.2 警察との連携

- 重大なハラスメント行為(暴力行為、脅迫、性的ハラスメントなど)が発生した場合、直ちに警察に連絡します。
- 警察との連携により、適切な法的措置を取ります。警察が到着するまでの間、セキュリティ担当者が現場を監視します。

6. 記録の方法

6.1 記録の重要性

- ハラスメント対応中に行われた全てのやり取り、行動、決定は、詳細に記録される必要があります。これにより、事後対応や将来的なトラブル回避に役立てることができます。

6.2 記録の内容

- **日時と場所:** 事案が発生した日時、場所(例: 診察室、病棟など)を正確に記録します。
- **関係者の名前:** ハラスメント行為に関わった患者、家族、医療従事者、目撃者の名前を記録します。
- **行動と発言の詳細:** 患者や家族の具体的な発言、行動、ハラスメントの内容を正確に記載します。言葉は可能な限りそのまま引用し、行動は客観的に記録します。
- **対応の詳細:** 医療従事者が行った対応の内容、警告の内容、どのような方法で伝えたか(口頭、文書)、その後の状況を記録します。
- **証拠の保存:** 可能な限り、ハラスメント行為に関する証拠(音声録音、ビデオ映像、書類など)を収集し、適切に保存します。

6.3 記録の保存

- 記録は、適切なシステム(電子カルテ、専用の報告書フォームなど)に入力し、関係者がアクセスできる状態に保ちます。
- 記録は、法的要求に従い、一定期間(例: 5年間)保存します。

7. 事後対応

7.1 事後報告と記録

- ハラスメント行為が発生した場合、詳細な報告書を作成し、上司や病院管理者に提出します。報告書には、ハラスメントの内容、対応措置、関係者の証言を含めます。
- これらの記録は、今後の対応策を強化するための貴重なデータとなります。

7.2 メンタルヘルスサポート

- ハラスメント行為の対象となった医療従事者には、必要に応じてメンタルヘルスのサポートを提供します。これには、カウンセリングや心理的支援が含まれます。

7.3 対応の見直し

- 事案が終了した後、対応が適切であったかどうかを振り返り、今後の改善点を検討します。これにより、ハラスメントに対する病院全体の対応力を向上させます。