

テーマ：医療機関のペイシエントハラスメント対策

増加している患者やその親族とのトラブル回避や対応による従事者の業務の停滞、メンタルのダメージ（による休職、退職）を防止するため、その対策は医療機関全体で取り組むべき喫緊の課題です。東京都医療勤務環境改善支援センター（勤改センター）では、医療機関でのハラスメントをテーマとした院内セミナーへの講師派遣を無料で実施しています。

ペイシエントハラスメントについて

2022年4月からパワーハラスメント対策が中小企業でも義務化されました。また、今年の10月1日からは、**カスハラ対策が義務化**され、医療機関では特にペイシエントハラスメント対策が義務化されました。医療現場のペイシエントハラスメントの判断基準としては、以下のことがあります。

- (1) 患者家族の要求内容に妥当性があるか
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当であるか

※複数回のクレームの場合、患者の病状等の情報を診療側から聞き取り、病気に起因する場合には、その対応方法を検討する必要がある。

ペイシエントハラスメントの影響について

ペイシエントハラスメントの影響は、大きく分けると①業務への影響、②職員への影響、③職場環境への影響、④その他 の4つがあり、この影響で業務がストップし、パフォーマンスが低下します。また、職員がこれらを原因に退職してしまう事があり、更に、他の患者へ影響を与える可能性もあるため、しっかりとした対応が必要です。

ペイシエントハラスメントの対応方法について

ペイシエントハラスメントへの対応は、以下の3点が大切です。

- (1) 組織的に対応する
- (2) 毅然と対応する
- (3) 警察への相談・通報をためらわない

一人で対応せずに、あらかじめ誰が対応するか決めておくことが重要です。そして対応担当者は、しっかりと患者の話を聞き、可能であれば別室に案内して座って話をしましょう。対応担当者は、傾聴を基本として希望を十分に聞き要求を正確に把握します。そして、常識を逸脱した要求に対しては「違法」であることを気づかせます。また、医療機関が謝罪したと思われてしまうため、原則として個人の判断で謝罪してはいけません。さらにこのとき、録音や録画を準備しておくことも大切です。（録音や録画は、必ずしも了解を得る必要はございませんが、更なるトラブル防止のために了解を得ておくという方法もあります）暴力的な行為については迷うことなく警察に通報しましょう。

迷惑行為対策の基本

迷惑行為対策のポイントは5つあります。①発生した迷惑行為を把握すること。②原因を分析すること。

- ③ 再発防止策を検討すること。④その方策を実行すること。⑤再評価をすること。

特に迷惑行為の内容を把握する時は5W1Hを意識して、医療機器や物品を壊した場合は現場を保存しておくことや記録に残しておくことが大切です。職員がペイシエントハラスメントに対応できるよう、次の点が必要です。

- (1) 相談に応じ、適切に対応できるような体制を整備すること
- (2) 被害者への配慮のため、メンタルヘルスなどの取り組みをすること
- (3) 被害を防止するためにマニュアルの作成や研修を実施すること
- (4) 職員の良くない対応がハラスメントのきっかけとならないよう教育・研修を実施すること

医療機関の基本方針を作成し、院内掲示として迷惑行為により診療をお断りする掲示物や録音録画の禁止についての掲示などをすることも大切です。可能であれば委員会を設けて定期的に会合し、対策手順を職員に周知しましょう。ペイシエントハラスメントは、予定を超えて患者を長時間待たせてしまう事や心無い一言が引き金となるなど、医療機関の対応が原因となる場合があります。また、ハラスメントと正当なクレームの間のグレーゾーンがあり、判断に悩むことがあります。相談窓口担当者はじめ、多職種でのハラスメント研修の実施をお勧めします。

東京都医療勤務環境改善支援センター

勤改センターでは、医療機関における良好な勤務環境の整備に向けた取り組みへの支援を実施しております。お悩みのこと等がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

随時相談窓口
(平日 9:30-17:30)

03-6272-9345



詳細はこちら