



京大病院 リスクマネージャーのみなさま、こんにちは。
本日は、患者さんに関する相談窓口をお伝えしたいと思います。
あまり、知らないかたもいらっしゃると思いますので、ぜひ、
診療科、部署等のスタッフにお伝えいただければと思います。
お手間でなければ、スタッフに転送してくださいね。

項目：

1. 患者さんからの暴言・暴力が医療に与える影響

2. 患者さんに関する相談窓口

1. 患者さんからの暴言・暴力が医療に与える影響

患者さんが、病気や現状を受け入れられず、今後のことが不安で
周囲にあたり、心無い言葉を言う、ということは
理解できる反応です。

基本的には、その患者さんが非常時にあって、そのような態度を
とるのだと、私たち医療者は、理解し、接します。

ただ、理解できる範囲を超える行動をとる患者さんもおられます。
・夜間や人がいないときに、執拗にスタッフに苦情を言い続ける。
・ちょっとしたエラーをひどくとがめて、何度も謝罪させる。

このようなことが続くと、医療現場は緊張が高まり、疲弊します。
そして、医療者—患者間の緊張関係は、エラーを誘発します、
そのエラーの結果、かえって関係が悪化することあります。
過去には、問題行動をとる患者・家族への対応の窓口となって、
ひとりで問題を引き受け、疲弊し、職場を去った医療者もいます。

患者からの暴言・暴力は、以下の2点の問題を引き起こします。

- ① 医療・ケア提供時のエラーを誘発する
- ② 現場スタッフの離職につながる

早期に問題を整理し、対応を考える必要があります。
時間が経てば経つほど、対応は困難になります。

2. 患者さんに関する相談窓口

まず、周囲のスタッフとも情報共有し、組織の中で周囲に相談します。それでも対応に困る場合、対応経験の豊富な窓口相談し、解決策と一緒に考えることをお勧めします。

本院には、以下の相談窓口があります。

◎ **患者相談窓口**(医療サービス課 医療安全掛)これは事務組織
⇒ 患者さんからの相談を受ける一方で、医療者側からの相談にも乗っています。

例: 患者さんがスタッフに威嚇行為を示す。暴力があった。

◎ **医療安全管理室**(医師、看護師、薬剤師の専従医療安全管理者)
⇒ 患者さん対応の中で医療に関する相談を受けています。

例: 入院の継続が必要だがどうしても退院したいと揉めている。

※ 退院させてよいか、等の医療判断は、事務の相談窓口で対応することは危険です。医療安全管理室に相談してください。

◎ **臨床倫理相談室**(医師、看護師、薬剤師など)
⇒ 臨床倫理に関する相談を受け付けています。
医療安全管理室のメンバーに加えて多くの方をメンバーに登録しています。
医療安全管理室のメンバーが初期対応をし、困ったら、他の登録メンバーに相談します。

例: 終末期の医療に関すること

<相談後の流れ>

さて、相談を受けた側はどのように対応しているでしょうか。
基本的には、<医療でやっていることと同じ>です。

現状をお聞きし(=問診)、評価・分析し(診断)、過去の類型に照らし合わせて、対応策を提案し(適応判断)、相談者の同意を得て(インフォームド・コンセント)、一緒に対応する(治療)。

その後の経過に応じて、また、別の対応を検討します。

相談者と相談を受けた側が一緒に対応することが大切です。

＜患者と医療者が一緒に治療に取り組むことと同じ＞と考えています。

相談を受けた窓口スタッフは、24 時間 365 日、対応することはできません。

一般の医療においても、患者さんが夜間や休日に困ったときに、いつでもすぐに医療者が側にいて対応できることはありません。それと同じです。患者さんには、これこれの症状があったら、まずどのように対応するのかを伝えていますね。

このような状態になれば、救急外来に来てください、と説明しますね。

休日や夜間に対応するレベルについては、あらかじめ相互理解できていると思います。

それと同様に、相談窓口でも、平日の勤務時間内に相談を受けますが、休日や夜間の対応はどうしたらよいか、平日にあらかじめ現場と協議しておきます。それでも、休日や夜間に緊急事態が発生したら、警察に連絡してください。

警察に連絡するレベルとは、暴力があった、身の危険を感じる威嚇行動があった、というものです。レベルに応じた対応が必要です。レベルに応じた対応をとることも、一般の医療と何ら変わりません。

＜余談ですが・・・＞

相談を受ける側も精神的にも疲弊します。事務部門や私たちは、コミュニケーションスキルを高める研修を受けたり、互いに相談し、疲弊しすぎないようにしています。患者さんからの連日の電話や訪問に対応しても、心にため込まないように心がけています。

患者対応をする場合も、当該部署の医療者と相談窓口スタッフの信頼関係があれば乗り切れますので、どうぞご協力を！

＜まとめ＞

うまく、相談機能を使っておられる診療科や部署もありますが、まだまだ存在を知らない方もおられるようです。

現場の困りごとは、違った視点で考えると解決することもあります。

必要に応じて、顧問弁護士や警察にも相談しています。

毅然とした対応をとることは必要ですが、その方法については、十分に

検討しておく必要があります。

困ったときには、相談機能を活用する！ということをぜひ、スタッフにお知らせください。

また、以上の内容は

<京都大学医学部付属病院 患者・家族等からの暴言・暴力対応マニュアル>

にも記載されています。(緑色のクリアホルダーにて配布)

こちらは、紙媒体のみとなっており、各病棟や外来に配布しています。

(現時点ではあえて院内WEBには掲載していません)

例：凶器を所持する患者・家族への対応

セクハラ行為への対応

怪文書・怪電話に対する対応

医療従事者の味方になってくれる法律

迷惑行為が繰り返される場合の診療拒否についての考え方

長時間続く電話への対処方法

文書で回答せよ、と言われたら・・・

簡易版は、全職員に年に1回配布の医療スタッフマニュアル携帯版にも掲載しています。

緊急対応 35頁「暴力事件等発生時」

ここでは、緊急度別に連絡先を挙げています。

***** 今回は、困ったときの相談窓口をお伝えしました *****