

# 暴力・暴言への対応

## 1) 定義

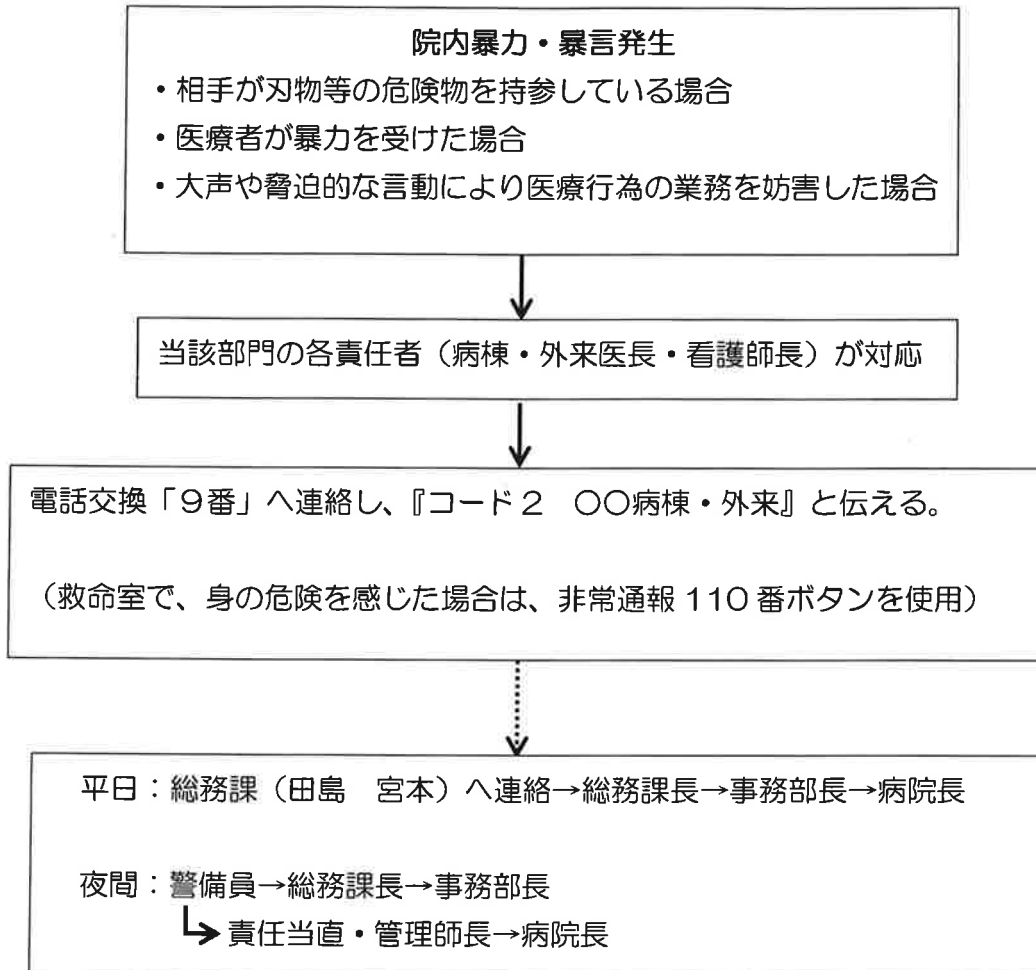
院内暴力：患者あるいは患者家族・見舞い客などの来訪者から「セクシャルハラスメント」「暴言（言葉の暴力・精神的暴力）」「暴力（身体的暴力）」などを受けたり、あるいは、「悪質（理不尽）なクレームや脅迫など何らかの威力」などによって診療が停滞したり、労働意欲が低下する様な状態をいう（私立大学病院医療安全推進会議東京ブロック 11 校の共同研究による定義）。

\*セクシャルハラスメントについての詳細は、「セクシャルハラスメントの防止に関するガイドライン」も参照。

## 2) 注意点

- 被害者たる職員を守ることが第一であり、同様の犯罪行為を抑制することが重要である。
- 個人の問題として放置せず、組織としての対策を講じるため、所属長や病院へ報告する。
- 放置すると潜在化、悪質化する傾向がある。
- 抑止するには、暴力行為を受けた当事者及び発見者が声を出し、周囲に事実を知らせる。対応に人手を要する場合は、電話交換に『コード 2』と連絡をする。  
(安全管理マニュアル「エマージェンシーコールの運用について」参照)
- セクシャルハラスメントは、その行為そのものが犯罪（猥褻行為）である。
- 警察への届け出については、被害者の意思を尊重する。
- 事を大きくしたくない、隠したいなどと被害者が思っている場合、本人の意思は最大限尊重するものの、犯罪性が高い、度が過ぎるなどの場合には、勇気をもって告発するように説得し、警察に告訴する。
- 加害者が患者や家族の場合、被害者は治療現場や院内に人間関係を心配し秘密裏にしたり、または諦めの気持ちで泣き寝入りしたりしてしまうこともある。このような場合には、主治医と職場の上司が話し合い、患者自身、または家族に“犯罪”であることをしっかり伝える必要がある。
- 状況によっては、警察に通報、家族への通知をする。

## 院内非常事態が発生した場合の具体的な流れ



### ◎警察への通報が必要な場合

- 1) 傷害を負った患者が運ばれてきた場合（疑問があれば警察へ連絡）
- 2) 自殺未遂（特に、刃物使用・灯油使用の場合）
- 3) 死因が不明の場合
- 4) 外国人でパスポートがない等、不審な患者

※牛久警察署 029-871-0110（場合によっては、110番）