

特集

パシエント ハラスメント

報道部・堂下康一

患者から暴言・暴力 病院疲弊

職員退職 治療遅れ 病床休止

患者やその家族からの暴言、暴力、セクハラ。いわゆる「パシエント(患者) ハラスメント」に医療機関が頭を抱えている。対応を誤れば疲弊した職員が退職や遅れに追い込まれる上、他の患者の治療の遅れにもつながる。院内の相談体制構築など、早急な対策が求められている。

数年前、県内のある病院の看護師らが、入院患者の家族からの度重なる暴言で心身を擦り減らしていた。「ばかじゃないの」「対応が悪い」「ちゃんと仕事をしろ」長期にわたったため、数人の看護師が精神的苦痛を理由に退職。病院は人手が足りず病床の一部を休止せざるを得なかったという。

「院内放送」
「当院では暴言、暴力、性的嫌がらせなどの行為があった場合は、強制的な退去や警察への通報をいたします」
長崎市の日赤長崎原爆病院では毎朝10時、患者・家族向けの院内放送を流している。「パシエント」

院内放送

同室では警察と同病棟のOB各1人の計2人が相談対応。患者側から職員に対しクレームがあり介入したケースは2019年度は13件で、22年度は倍以上の33件に増加。ひと月平均2



パシエントは職員を疲弊させ、病院の体力を奪っていく。長崎市茂里町、日赤長崎原爆病院(田中英樹撮影)



「パシエント対策は病院全体で取り組むことが大事」と話す谷口院長。日赤長崎原爆病院(田中英樹撮影)

「75件だが、谷口氏は「1件につき10回程度、患者側に対応するケースもあり相当時間を費やす。このため、パシエントの芽を察知したら早めに相談するよう職員には伝えている。個人任せにするのではなく、病院全体で職員を守る体制を築くことが大事」と言う。

ギャップ

寄せられたクレームは幹部らでつくる医療安全管理委員会や事例検討会でも協議。谷口氏は「もちろんクレームの中には、医師の説明が足りないなど対応

敬意と敬愛が大切

「医療事故・パシエントハラスメント」紛争予防・解決の実践的手法(日本法令)の著書がある福岡博孝弁護士(長崎)にパシエントの原因や対策を聞いた。

インタビュー

パシエントは増えているのか。具体的な統計はないが、昨年、私の講演、研修依頼が18件あり、うち7件がパシエントだった。また私が最近取材に応じたパシエントのネット記事へのコメントも約1カ月で千件を超え、医療者の書き込みが多かった。対応に困っている病院が少なくないだろう。

パシエントに詳しい 福岡 博孝弁護士



医療者も患者側も「お互いにリスペクトすることが大切」と話す福岡弁護士。長崎市内(林田友広撮影)

消毒液の点滴で患者を死させた事故など重大な医療ミスが相次ぎ、世間から非難を浴びた。このころ厚生労働省が医療安全を病院側に強く求めるようになった。医師が治療方針を決めるに従って「パターンリスム」は通用しなくなり、一時期「患者様」と呼ぶようになった。つまり患者側の力が強くなり、権利意識が高まった。また社会全体のストレスが強まり我慢をしづらい状況になっていることも影響していると思う。

医師法は、診療を求められれば正当な理由なく拒んではならないという「応召義務」を医師に課しているが、パシエントにさらされ続けた末、対処法が診療拒否しかないこともある。厚労省も2019年、「患者の迷惑行為で信頼関係が崩れており緊急対応が必要な場合などは、新たな診療をしないことが正当化される」となど自治体に通告。医療機関は口頭や文書で順次、迷惑行為の是正を勧告し、それでも改善しない場合は退去命令や診療拒否に踏み切ることができるとしている。

お友だち紹介キャンペーン 2023年 皆さんの周りに長崎新聞のご購読を検討されている方はいませんか? WEB(パソコン、スマートフォン)、フリーダイヤルでお申し込みいただけます。 0120-374673 (平日・午前10時～午後6時) 長崎新聞社販売局 TEL.095-844-5182

Table with 2 columns: 患者、家族の暴言、暴力などで困っていること and 県医師会調査 複数回答. Rows include: 患者が退院しないことなどで不必要な入院の継続 (20.4%), 風評被害 (12.2%), 看護師らが退職し、業務に支障が生じた (8.2%), 看護師らが退職し、病棟閉鎖による収入減 (2.0%), 職員が対応に時間をとられ、具体的な損害発生 (75.5%), 職員の就労環境が悪化 (44.9%), 他の患者の通院や治療に支障が生じた (18.4%), その他 (8.2%).

対応苦慮 実態浮き彫り

県医師会、県看護協会の調査

県医師会と県看護協会が過去に実施したパシエントの実態調査でも、各病院や施設が対応に苦慮する実態が浮き彫りとなっている。県医師会は2020年3月、県内147病院を対象に調査し、約半数の77病院から回答を得た。それによると、約5割が過去1年以内に患者、家族からの暴力や、対応に苦慮した暴言などを経験。1年以上前を含めると7割近くは上った。その原因複数回答には「患者・家族等の誤った権利意識」「患者や家族が抱えているメンタル障害・パシエント」が約6割で、「医療行為等に対する非難や批判と責任追及」が約5割。「暴行・傷害」も3割近くあった。こうした行為の結果、7割強で職員が対応に時間をとられ業務に支障が生じ具体的な損害が発生。被害を受けた職種については、患者と接する場面が多い「看護職員」を約9割が挙げた。被害に遭ったスタッフの多くがそのまま勤務したが、心労で体調を崩したり、休職・退職したりしたケースもあった。また県看護協会が病院や施設の実態調査では自由記載欄に「松葉ついで頭をかち割ると脅された」「あざになるほどたたかれたりつねられたりした」などの具体的な被害のほか、「精神的につらい。もう対象患者の所に行きたくない」「看護師には人権はないのかと感じることが多い」と追い詰められているさまがうかがえる記述もあった。

12ヵ月以上購読いただける方を紹介すると もれなくプレゼント!! 紹介されたあなたには ¥1,000 JCB GIFT CARD 紹介されたあなたには ¥1,000 JCB GIFT CARD 3,000円分の JCBギフトカード 1,000円分の JCBギフトカード 購読者の条件 長崎県内在住で、申込日から6ヵ月以内に新規購読開始できる方 購読期間を「12ヵ月以上」ご契約いただける方 長崎新聞は、すえおき価格で頑張ります(1ヵ月購読料金 税込3,086円)