

Y4-01

看護職員が受ける患者・家族からの暴力の現状調査

長岡赤十字病院 看護科

滝沢 明子、関 ひとみ、小森 雅子

【目的】看護職員が受けている暴力についてどのように認識しているかを明らかにする。

【方法】1. 調査方法 A病院で看護ケアを行っている看護職員655名（師長を除く）

2. 調査期間 平成22年10月18日から10月28日

3. 研究方法 独自に作成した質問紙を用いた留め置き式調査。結果の単純集計と要因分析を行う。

4. 倫理的配慮 説明書を用い、研究趣旨、プライバシーの保持を伝え、同意が得られた対象に協力依頼した。所属施設の看護研究倫理審査委員会の承認を得て実施した。

【結果】回収数478（回収率73%）有効回答472（有効回答率99%）過去1年間で暴力を受けたことがある44%、受けたことがない56%、受けた行為を暴力だと思った54%、思わなかった44%であった。行為を受けたときの気持ちは「嫌・不快」「仕方ない」「つらく悲しい」であった。患者・家族への気持ちや対応に変化があったは46%、具体的には「訪室したくない」「関わりたくない」であった。変化なしは52%で「疾患のため仕方ない」「慣れている」であった。受けた行為を報告・相談した79%、インシデントレポート提出は2%であった。

【考察】看護職は患者の行為を「疾患のため仕方ない」「慣れている」と受け止める傾向があり暴力と認識していないことが多い。さらにインシデント報告は患者へのインシデントという認識から、ほとんど提出されていない。また暴力を受けた看護職は精神的に傷ついてしまうため、看護の専門性の低下や質の高い看護ケアの提供に支障をきたすと考えられる。暴力に対して理解を深める職員教育と暴力を受けた際の報告体制や精神的ケアへの取り組みが必要である。

Y4-02

病院における暴言・暴力の対応について

長野赤十字病院 医療安全推進課

吉田 祥男、東川 保幸

【はじめに】近年、医療現場でも暴言・暴力がある。医療はサービス業と言われるが、「患者=お客様」という発想から、患者や患者家族から暴言・暴力を受けても「患者だから...」と泣き寝入りすることも多いと聞く。危機管理向上と院内の暴言・暴力の対応に注力すべく平成21年度から警察OBを登用し、そのノウハウのアドバイスを受けている。平成21・22年度における当院での職員に対する暴力の実例を踏まえて経緯と対処方法を報告する。

【事案】平成21・22年度の暴力事案は共に5件。いずれの年度も暴力行為者の内訳は患者4件、患者家族1件であった。（1）患者家族が入院中の母親の看護方法に不満を持ち、看護師長に暴言を吐き、胸ぐらをつかんだ。医安室に相談はあったが、主治医が警察通報は控えるようにとの指示で警察通報はせず。（2）精神科通院患者が希望どおりの診断書を書いてくれないことに不満を示し、医師の足を蹴った。即時医安室スタッフが現場臨場、主治医から希望があり、警察通報した。警察官が臨場し、現場検証、交番へ連行、嚴重注意、書類送致となった。患者は反省を示した。（3）何年にもわたり医師、看護師に不満を言うため、病院に入ったり、病院周辺で待ち伏せしている者に某日注意したところ体当たりされた事案。過去の経緯から現行犯逮捕となった。

【対応方針】・暴言・暴力対応も業務の一環・院内内規を遵守したホウ・レン・ソウ・複数で対応・違法行為は看過しない（警察への通報を躊躇しない）・毅然と対応・法令を遵守する

【結語】暴力があった瞬間、患者・患者家族といえども、それは加害者になる。暴力があった場合、毅然と対応するよう、職員に指導し、暴力を許さない病院作りをしたい。