

暴力・暴言・迷惑行為対応マニュアル

1. 患者や来院者から暴力を受ける危険を感じた場合や、暴力・暴言を受けた場合の対応について

【平日日中】

外来診療科の場合

- ① 身の危険を感じたら声を出して他の職員を呼ぶ。
- ② 危険と察知したら対象患者から一定の距離をとる。(両腕を広げた距離)
- ③ 医療安全対策室参与(PHS3333)及び外来師長(PHS3010)・管理課長(内線 6190)に連絡し対応を要請する。
- ④ 可能であれば対象患者に対して低い声で話しかける。
- ⑤ 対象患者を医療安全対策参与室又は地域医療室へ誘導し対応する。
- ⑥ 対象患者の暴力の実態を客観的事実や発生時間などをメモしておく。
- ⑦ 医療安全対策室参与及び外来師長が現場担当者となり必要があれば警察への通報を行う。
- ⑧ 医療安全対策委員長への報告を行う。
- ⑨ 不当要求行為等発生連絡表(別紙)及びカルテに記録する
- ⑩ 不当要求行為等発生連絡表(別紙)は医療安全対策室へ速やかに提出する

病棟及び透析センター・手術室の場合

- ① 身の危険を感じたら声を出して他の職員を呼ぶ。
- ② 危険と察知したら対象患者から一定の距離をとる。(両腕を広げた距離)
- ③ 主治医又は当該看護師長に連絡し、また医療安全対策室参与(PHS3333)及び外来師長(PHS3010)に連絡し対応を要請する。
必要であれば管理課長(内線 6190)に外来師長から連絡を入れ対応を要請する。
- ④ 可能であれば対象患者に対して低い声で話しかける。
- ⑤ 対象患者を面談室など個室化している場所へ誘導し、対応する。
- ⑥ 対象患者の暴力の実態を客観的事実や発生時間などをメモしておく。
- ⑦ 医療安全対策室参与及び外来師長が現場担当者となり主治医や当該師長を交え警察への通報や入院の継続についての検討を行う。
- ⑧ 医療安全対策委員長への報告を行う。
- ⑨ 不当要求行為等発生連絡表(別紙)及びカルテに記録する
- ⑩ 不当要求行為等発生連絡表(別紙)は医療安全対策室へ速やかに提出する

【夜間、休日】

救急外来の場合

- ① 身の危険を感じたらコードレッド発令する。
- ② 危険と察知したら対象患者から一定の距離をとる。(両腕を広げた距離をとり 1 対 1 にならない)
- ③ 救急外来診察室の緊急通報ベルを鳴らし守衛に応援・対応を要請する。
- ④ 対象患者の暴力の実態を客観的事実や発生時間などをメモしておく。
- ⑤ 必要に応じて医療安全対策参与・医療安全対策委員長・外来師長に連絡を取り報告を行う。
- ⑥ 不当要求行為等発生連絡表(別紙)及びカルテに記録する
- ⑦ 不当要求行為等発生連絡表(別紙)は医療安全対策室へ速やかに提出する

病棟・透析センター・手術室の場合

- ① 身の危険を感じたら声を出して他の職員を呼ぶ。またはナースコールを押す。
- ② スタッフステーション内にある緊急通報ベルを鳴らし、コードレッド発令する。
- ③ 対象患者の暴力の実態を客観的事実や発生時間などをメモしておく。
- ④ 主治医に状況を報告し主治医は必要に応じて入院の継続について判断する。
- ⑤ 病棟師長及び医療安全対策委員長に報告をする。
- ⑥ 不当要求行為等発生連絡表(別紙)及びカルテに記録する
- ⑦ 不当要求行為等発生連絡表(別紙)は医療安全対策室へ速やかに提出する

夜間、休日の守衛や事務職員等の対応

- ① 守衛は緊急通報ベルが鳴れば至急現場に駆けつけ状況の確認を行う
※電話での確認などは行わず現場に早急に駆けつける
- ② 緊急対応が必要と判断された場合は当直医師・事務職員に連絡して現場に来るように要請する
- ③ 人員が必要と判断された場合は救急外来看護師に連絡して応援を依頼する
- ④ 危険が予測された場合で当直医師が警察への通報を指示した場合は速やかに警察への連絡を行う
- ⑤ 医療安全対策室参与に連絡しアドバイスや指示を受ける
- ⑥ 必要があれば外来師長・医療安全対策委員長に連絡をする
- ⑦ 守衛は緊急通報ベルが鳴った時間や、現場に駆けつけた時間などをメモしておく
- ⑧ 被害者への対応・対象患者への対応(必ず 2 名以上で)・連絡調整などの役割に分かれて対応する。

警察への連絡、傷害事件としての取り扱いについて

警察への連絡：院内職員では制止できない場合や職員への傷害があった場合や院内の器物を破損・損壊した場合、主治医や夜間休日なら責任当直医の指示により警察への通報を行う
判断に迷ったり対応に苦慮する場合は医療安全対策室参与に相談する

通報する場合の手順：事務職員から110へ通報を行う
通報時は下記の報告事項を伝える

警察への通報時報告必要事項

- ①いつ（時間）
 - ②どこで（場所）
 - ③誰が（何人が）
 - ④誰に
 - ⑤何をした
 - ⑥通報者氏名・電話番号（0745-53-2901）
- 落ち着いてはっきりとした口調で報告する

2. 暴力行為等を受けた職員への対応（当該管理者が主として行う）

- ① 所属長に連絡をする。当事者は報告できない場合が多いので同勤務スタッフや当直医などが連絡を行う
- ② 被害者の心身の状況を確認し受診の必要性を判断する。
- ③ 暴力行為等を受けた場合は必要科（夜間は救急外来）を受診し身体状況の確認を受ける。
※職務中の暴力被害は労働災害に該当するため医師の診断を受けておくことが重要である。
※眼に見える外傷がなくても受診して身体状況を確認する必要がある。
※当該所属長は職員が受診する際も付き添う。
- ④ 被害者の家族に連絡を行う
※職員が傷害を負った場合、被害が大きい場合等には本人の了解を得て職員の家族に連絡をする
※緊急に連絡を行う場合は連絡調整係に指示する。その場合は後に当該所属長から再度被害職員の家族に連絡する。
- ⑤ 当該所属長は労務災害の手続きを行う必要があるため総務課への報告を行う
- ⑥ 心理的なサポートについて配慮する
※メンタルサポートをする上において被害職員が精神的に孤立しないよう十分配慮する
※警察への対応も被害職員1人では行わず被害職員から承諾を得た病院職員が同席する
※必要な休息をとらせる
※プライバシーを十分守ることや個人ではなく病院として対応することを伝える
※被害職員が暴力原因でないことを伝える
※被害職員へのサポートのまずさにより二次的被害を受ける危険性があるため対応時の言葉の持つ危険性を理解したうえで対応する
※必要に応じて専門的なメンタルサポートが受けられるようにする

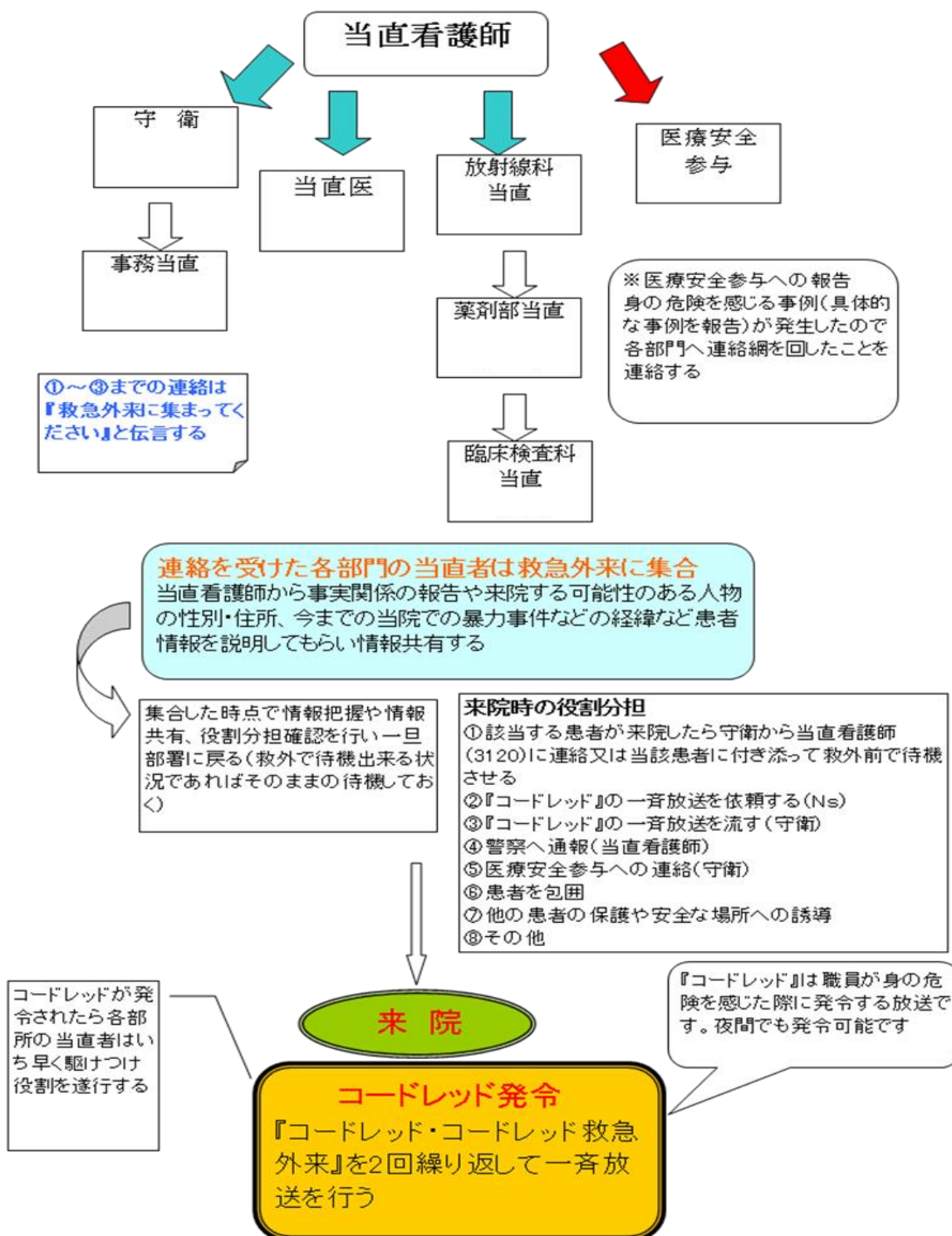
3. 医療安全対策委員会としての対応

- ① 現場に駆けつける
- ② 現状把握
- ③ 証拠保全及び記録についてきちんと出来ているかを当該職員やその他職員に確認する
- ④ 医療安全対策委員長への報告
- ⑤ 臨時の委員会開催の必要性を検討する
- ⑥ 開催が必要と判断されれば臨時の委員会を開催
- ⑦ 医療事故防止対策委員会を招集するかを検討し必要があれば委員を招集する

4. 病院としての対応

- ① 加害患者の対応について今後引き続き当院で診療を行なうか又は診療拒否をするかを協議し決定する
- ② 診療拒否の場合、事件を起こした当該診療科のみの診療拒否又は全診療科においての診療拒否かを決定する
- ③ 関係部署に連絡し診療拒否になっていることを統一する
例えば、外来カルテや救急外来申し送りノートへの記載・診察券で受付ができないシステム変更等

暴言や脅迫等で受診を強要し来院する可能性がある場合（来院時）の対応手順



不当要求行為等発生連絡表

報告所属長	氏名										
対応職員	氏名										
発生日時	令和	年	月	日	時	分～	時	分			
発生場所	病棟 外来	診療科	階	西・東	科	病室	号				
不当要求者氏名・名称											
氏名：			生年月日			年		月		日	
住所：											
その他情報：											
事案の概要											
対応状況											
参考事項											

平成20年4月
医療安全対策委員会

- 1) 院内Webライブラリーから取り出して記載して下さい。
- 2) 発生したら、速やかに記載して提出してください。
- 3) 記載した用紙は医療安全対策室、医療安全参与室へ提出してください。