

テーマ: 職員の安全確保 (院内暴力への対応)

「職員が安心して働ける安全な職場」と言っても、
どんなことを言っているのかわからないのですが？



例えば、院内暴力です。といっても、殴る蹴るなどの有形の暴力ではありません。
大声で怒鳴るなどの行為も暴力の一つです。

- (1) 暴行・傷害・強迫などの刑法に当たる行為があった時には、医療機関が毅然とした態度で対応し、場合によっては警察に通報することも必要です。
- (2) また、大声で怒鳴ったり、いつまでも窓口に居座るなどして、他の患者さんの迷惑になる場合も、同様です。

職員の安全確保を図るために医療機関として暴力行為等が発生した場合の初動対応等の体制をきちんと定め、職員全員に周知しておくこと、職員は安心して働くことができます。

◆◆ 注意 ◆◆

スタッフ間に暴言やパワハラがあっても、安全な職場とは言えません！

ハラスメントは、得てして「密室」で起こります。◆ハラスメントが疑われる場合には、指摘や注意の場に、上司が立ち会うようにする、◆指摘や注意をした者は、報告書を作成することにする、といったルールを設けることで、ハラスメントを防止で



きることもあります。何より、日頃から、互いにコミュニケーションを取り合う関係を築いておくことです。

いちばん大切なことは、日頃から、スタッフが上司に言いたいことが言えることです。上司は、クレームやインシデントと決めつけず、話を聴くことです。スタッフ同士がコミュニケーションを取り合うことで、患者さんの暴言・暴力のエスカレートを防ぐこともできるんです。



★★ ワンポイントアドバイス ★★

- 患者さんが安心するためには、いつも決まった相性の良いスタッフが複数で対応するようにしておくことも有効です。
- 患者さんの要望に応じられない時には、応じられないことを理解させることよりも、「本当は応じてあげたいのだけれど、本当に残念！」という気持ちを伝えた方が、スタッフは責められません。

無料

お困りのことやご不明な点などがございましたらお気軽にご相談ください！
社会保険労務士と医療経営コンサルタントがアドバイスいたします(秘密厳守)。



東京都医療勤務環境改善支援センター随時相談窓口

☎ 03-6272-9345 (平日9時30分から17時30分まで)

詳細はこちらから検索！ ⇒

勤務環境かいぜんサポートナビ