

あなたの施設は 大丈夫ですか？

監修

相澤 好治

北里大学医学部長、衛生学・公衆衛生学教授

編集

和田 耕治

北里大学医学部衛生学・公衆衛生学

今日からできる対策のアイデアが必ず見つかる！

ストップ！

病院の 暴言・暴力 対策ハンドブック

本邦初



医療機関における安全で安心な
医療環境づくりのために

昨今話題の一般病院・診療所における患者やその家族からの暴言・暴力について、すでに対策が進んでいる良い事例をもとに、予防・発生時の対応・事態の收拾まで役立つ具体策を示したわが国初の書籍。

安全・安心な医療環境を作り、患者にとっての良質な医療を実現するために必ず役立つ一冊。

医療従事者が抱える

- 暴言・暴力
- クレーマー
- セクハラ
- ストーカー
- 医療費の未払い
- ……etc.

対策

- マニュアル作り
- 教育・研修
- 接遇の見直し
- 良い事例に学ぶ

連携

- 警察
- 弁護士
- 医師会
- 看護協会

安心・安全な医療環境

患者に
とっての良質な
医療を実現！



メジカルビュー社

MEDICAL VIEW

医療機関における暴言・暴力の予防、発生時の対応、収拾まで 対策のすべてがわかる!

ストップ! 病医院の 暴言・暴力 対策 ハンドブック

目次構成

1章 意義

医療機関で働く人の安全と健康を守る活動の意義

2章 現状

暴言・暴力の現状と対策

患者からの暴言・暴力の経験率が高い看護職
なぜ患者等による暴言・暴力が起きるのか

3章 対策

暴言・暴力を予防する

3つの段階に分けて対策を考える

暴言・暴力を予防することの重要性

職員向け研修会

対策マニュアルを作る

医療機関のハード面を再確認する

一般医療機関における暴言・暴力に関連する法律

医療機関に必要な接遇

患者とのコミュニケーション

相手の立場になって話を聞く

患者の要望を活かした改善活動の実践

暴言・暴力が発生したら

暴言・暴力の発生時に必要な対応

メモ：コードホワイト 院内の暴言・暴力発生時の
緊急対応システム

怒りのメカニズムを知る キレやすくなった日本人

恐れメカニズムを知る 患者の暴言のスパイラル
に巻き込まれないようにする方法

精神症状に起因する暴言・暴力への対策

暴言・暴力を収拾させる

暴言・暴力を収拾させるために必要な対応

管理者が知っておくべき被害者の心のケア

被害者のケア 精神医学的側面から

暴言・暴力の被害状況をどこまで報告させるか?

4章 様々な暴力：対策と解決アドバイス

セクシャル・ハラスメント

ストーカー

悪質クレマー(脅しのプロ)

医療費の未払い

5章 外部機関との連携

警察との連携

弁護士との連携

医師会との連携

日本看護協会の立場から

医療消費者の立場から コミュニケーションの
改善を望む

6章 実際の取り組み

中核病院：玄々堂君津病院からのアドバイス

大学病院：香川大学医学部附属病院からのアドバイス

総合急性期病院：河内総合病院からのアドバイス

総合病院：長崎医療センターからのアドバイス

精神科併設一般病院：善通寺病院からのアドバイス

「アクションチェックリスト」を活用した具体的な対策づくり

付録：院内掲示ポスターのご提案



定価 3,990円 (5%税込) A5判・240頁・2色刷 ISBN978-4-7583-0025-4

Mメジカルビュー社

※お申し込み、お問い合わせは最寄りの医書取扱店または直接弊社営業部まで。

〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町2番30号 TEL.03(5228)2050 FAX.03(5228)2059
http://www.medicalview.co.jp E-mail(営業部) eigyo@medicalview.co.jp

注文申込書

年 月 日

ストップ!
病医院の暴言・暴力対策ハンドブック

■ 定価 3,990円(5%税込) ISBN978-4-7583-0025-4

冊

フリガナ
お名前

〒

フリガナ
ご住所

TEL. ()

取扱店

Mメジカルビュー社