

看護師への言葉の暴力に対する看護管理者のあり方

～言葉の暴力を与えた患者家族の1事例からの検討～

中西里絵¹⁾ 小日向幸江¹⁾ 三ツ倉裕子¹⁾ 高橋陽子¹⁾ 美原盤²⁾

1) 脳血管研究所美原記念病院 看護部

2) 脳血管研究所美原記念病院 院長

【はじめに】看護師は、労働者として安全で快適な環境で働くことが確保されなくてはならない。しかし、実際の臨床の場では、身体的暴力、言葉の暴力、セクシュアルハラスメントなどの被害者となっていることは少なくない。今回、入院患者に対する看護師の言動、行動に対して、患者家族から謂われのない言葉の暴力を受けた事例を経験した。これに対し看護管理者は、看護管理の1つの課題と捉え、適切な職場環境を構築するために対応したので報告する。

【事例紹介】患者は85歳、女性。脳梗塞で入院し、ADLは全面介助であった。患者の長男（65歳、会社役員）、長女（60歳、無職）は毎日、面会に来院した。面会の度に長男、長女は、担当看護師に対して「天皇陛下に対応するように接しろ」「誰からもらっている給料なんだ」「看護師として失格だ」などの言葉を繰り返した。また、同室の患者を担当している看護師に対しても言葉の暴力を与えるようになり、被害が増える事態となった。言葉の暴力を受けた看護師は恐怖感や勤労意欲の低下などを引き起こした。

【師長の対応】当該患者家族の対応、および情報の窓口を師長（不在時は主任）として病棟スタッフに周知し、家族の面会時はなるべく師長または主任が声をかけるようにした。師長は、日々の当該患者家族の言動、行動、被害を受けた看護師の状況について、医療安全管理者に報告した。医療安全管理者は、臨時の医療安全委員会を開催し、顧問弁護士との連携を図りつつ法的な規定を遵守した対応を師長に指示した。師長は、被害を受けた看護師の気持の表出を促し、必要な休養をとらせるとともに精神的な支援を行った。

【考察】医療機関における暴力は、看護師の心身に影響を与え、質の高い看護の提供を阻害することに繋がる。看護管理者は、看護師が受ける暴力の予防、の被害を最小限の留めるため、組織として対応することが重要である。