ペイハラについて考えてみましょう

ペイハラは、ペイシェントからのハラスメント、つまり患者側からの嫌がらせ行為のことです。患者自身によるもの、またはその家族が医療従事者へ迷惑行為をしたり暴言・暴力をふるったりすることを指します。

たとえば、職員へ「バカ」「アホ」という暴言、長時間居座る、長時間の迷惑電話、執拗な要求を長々する、殴る、身体をさわる、執拗につきまとうなどの迷惑な言動が該当します。

最悪のケースでは、2021年12月に大阪市で男が通院先のクリニックに放火し、26人が犠牲になった事件も起きています。

識者によると、「ペイハラは以前から多かったが、見過ごされてきた。近年はハラスメント意識の高まりで、重大な問題との認識が広がった」といいます。

ペイハラは、被害を受ける当事者はもちろん、周りの患者にも不愉快な思いをさせてしまい、本来あるべき医療行為を妨げるなどの影響を及ぼします。ペイハラを放置せず、職員のみならず、他の患者・家族の人権を尊重し擁護するため、ペイハラに対して、毅然とした態度で対応することが大切です。

1.介護現場でのペイハラ

介護現場においても、利用者やその家族からの精神的暴力や身体的暴力、セクハラなどが増えている現状があります。

あるデータによると、通所介護では精神的暴力が多く、入居者型介護施設では身体的暴力が多い傾向があるといいます。

2.介護職員が直面する特有の問題

「介護職員は何でもしてくれる」「施設側は要望を聞く立場にある」「介護職員が多少のことは我慢するべきと考えている」というイメージをもたれているという面が特有です。利用者には認知症や精神疾患などの症状がある人も多いため、仕方がないこととらえ、身体的・精神的にダメージを受けても耐えなければならないと誤解している職員も多いのです。

3.ペイハラ対策

識者は、「国や自治体などが主導し、業界全体で対策をとる必要がある」と指摘します。

①マニュアルの作成

一人で悩まず、組織として対応するためのマニュアルを作成しておきましょう。

なお、ペイハラ防止を啓発するポスターの掲示をお薦めします。とても効果的です。

②毅然とした態度でペイハラを断固拒否する。

・患者さんであっても、迷惑行為は容認しません。

・迷惑行為があった場合、職員個人でなく、病院として対応します。

・内容によっては、今後の診療をお断りしたり、病院への立ち入りを禁止したりするなど、毅然とした対応をとりましょう。

③従業員の教育・研修

ペイハラへの知識をしっかりと持ち、ペイハラと判断した際にどのように行動するべきかの教育・研修が必要です。

④心理的サポート

ペイハラを受けた職員のケアや、ペイハラかどうかを悩む気持ちを相談できる「心のサポート窓口」を整えておくことが大切です。

市教育委員会生涯学習課
人権教育推進室（教育庁舎2階）
☎32・3814
FAX 33・1230
✉jinkenkyouiku@city.komatsushima.i-tokushima.jp

市民文芸　花みずき歌壇（431）　山﨑泰子・選

毎日の田廻り絶やすことならず赤銅色に身を焦がしても　前原町　福元　英夫

このひとと共に生きんと思いたる日を憶いおり星は輝く　松島町　六田　靖子

列なして行きかう蟻よあたたかい光をずっと信じていよう　小松島町　萬宮千鶴子

再会を約束するごと両の手に『夜間飛行』の本くれし人　中田町　湯浅　百世

父親にわだかまりなくありがとうビックバンへの感謝と同じ　横須町　天王谷　一

お買い物ごっこ遊びの園児らは電子マネーでタッチ決済　日開野町　森　理子

初黒鯛の姿形を絵に描き額に飾りて短歌などを詠む　小松島町　綴木　茂治

秋めいて子を抱く母のような雨酢橘の果実日々ころころと　松島町　萬野　行子

ありがたやみんなあるある小松島やさしい人とサンサン太陽　田浦町　岩田　泰一

生かされて生きてこの夏を越えゆかんまこと時雨と降る蝉のこえ　中田町　松並　敦子

《今月は、固定資産税・後期高齢者医療保険料３期分、国民健康保険税・介護保険料４期分の納付月です。》忘れずに納期限内に納めましょう。市税の納付は、確実・安心・便利な口座振替をご利用ください。