

# 患者暴力等の トラブル対応 と予防策

実際に身体的暴力が発生した場合、どのように対応したらよいか。

## 歯科医院での事例

患者は親知らずを抜歯した。治療2日後に「こんなに痛みが続くとは聞いていない」受付に押しかけてきた。歯科医師が治療内容や経過を説明すると、「誰に物を言っているのか」と胸ぐらをつかんできた。

「離れる」という判断ができない人が多い傾向にある。「この場を何とかしたいな」や「落着

## 第8回

# 身体的暴力発生時の対応

事例から対応方法を考える②

関西医科大学看護学部・看護学研究所 矢山 壮氏

今回は悪質クレームの事例について考えた。今回は身体的暴力発生時の対応について考えてみる。

まず、何らかの身体的暴力を受けたときは、適切な位置(ポジション)をとること、かつ行為者から十分な距離を取るこ

「離れる」という判断ができません。医療者はこの「離れる」という判断が

これらへの対応ができるようになるためには暴力発生時のトレーニングを受けることを推奨する。色々なト

とれるように練習をしておくことで、自信をもって対応できるようにになり、暴力被害の拡大を最小にとめることができる。そのため、定期的にトレーニングをおこな

## 表 暴力を受けたときの対応ポイント

- ポイント1: 速やかに離れる、逃げる
- ポイント2: 十分な距離を保ち、安全なポジションをとる
- ポイント3: 安全で有利な場所に対応する
- ポイント4: 安全な技術を用いて回避する
- ポイント5: 冷静さを保ち、落ち着いて対応する
- ポイント6: 応援要請を行い、複数人で対応する
- ポイント7: 被害に関する記録や証拠を残す

これらの対応ができるようになるためには暴力発生時のトレーニングを受けることを推奨する。色々なト

とれるように練習をしておくことで、自信をもって対応できるようにになり、暴力被害の拡大を最小にとめることができる。そのため、定期的にトレーニングをおこな

**大阪の歯科医院で働きたい人のための 求人情報サイト** 毎月15日更新

- ▷府内中心の歯科求人情報
- ▷スマホからの閲覧も可能
- ▷費用は3カ月で1万円

掲載お申し込みは <http://osk-hok.org/job/> [こちら](#)

# 女医の会主催「未来を花束にして」上映会

## 私たちに向けられたメッセージ



上映後の交流会

女医の会は、3月25日、映画『未来を花束にして』の上映会を開催。25人が参加した。矢部あづき副理事長に感想を寄せてもらった。

「未来を花束にして」はそんな映画だった。原題は「サフラジェット」、100年前のイギリスで女性参政権を求め実際に存在した急進派の女性たちを指す。男性と平等の権利を求めた市井の女性たちは、なぜ血を流す闘いに身を委ねなければならなかったのか。

史の転換点となった。物語の終盤、指導者による「将来の子どもたちが、兄や弟と同じ道を歩めるよう、言葉ではなく行動

「大阪のコロナ禍3年を検証する」医療・保健所・介護・保育・障がい現場から」

協会が常任幹事団体を務める大阪社会保障推進協議会は、シンポジウム「大阪のコロナ禍3年を問う」を昨年11月6日に開催。協会紙面でシンポ

税のところで、送料込み千円で注文を受けたい。希望者は協会まで。TEL 06-6568-7731 (新聞部)

**劇場版 「荒野に希望の灯をともす」 上映会ご案内**  
～医師 中村哲 現地活動35年の軌跡～

5月19日(金) 阿倍野区民センター小ホール  
(大阪メトロ谷町線「阿倍野」駅⑥号出口から西へ50m  
JR天王寺駅・近鉄阿倍野橋駅から南に800m)

前売券 1,200円 (一般・シニア) 当日1,500円  
上映時間 ①10時30分 ②13時 ③15時

主催 映画「荒野に希望の灯をともす」大阪上映委員会  
関西共同映画・グループ未来  
お問い合わせ: 090-3486-7719/0120-778-237

# 協会行事案内

参加ご希望の方は、必ず事前にお申し込み下さい。M&Dホールは保険医会館東隣りです。

**無料相談**

無料相談	雇用	法律
4月19日(水) 14時～17時	4月20日(木) 14時～16時	5月8日(月) 14時～16時

※会場は保険医会館。1週間前までに要申し込み

**あなたも「隠れ難聴!?」難聴がまねく認知症 (耳鼻咽喉科の立場から)**

保険でよい歯科大阪連絡会 市民講座

日時 6月11日(日) 午前10時～正午  
会場 M&Dホール(保険医会館東隣り)  
講師 岩井浩治氏(耳鼻咽喉科岩井クリニック)  
会費 会員・スタッフ無料、会員院所未入会勤務医1万円  
定員 80人  
主催 「保険でよい歯科医療を」大阪連絡会

**第56回定期総会 記念講演 抗加齢(アンチエイジング)医学の最前線**

日時 5月28日(日) 午後3時～5時  
会場 ホテルモントレグラスミア大阪・21階  
(大阪府大阪市浪速区湊町1丁目2-3)  
講師 斎藤一郎氏(鶴見大学歯学部前教授、抗加齢歯科医学研究会・ドライマウス研究会代表)  
会費 会員・スタッフ無料、会員院所未入会勤務医1万円  
定員 120人

**新規個別指導対策講習会**

日時 5月13日(土) 午後7時～8時30分  
会場 M&Dホール(保険医会館東隣り)  
講師 社保研究部講師団  
会費 千円 定員 80人  
持参物 『カルテ記載を中心とした指導対策テキスト 2021年2月版』  
※歯初診の施設基準に係る研修会(午後6時30分)も併せて受講可能です

**大阪総がかり行動実行委員会が憲法記念日の集会を開催**

5月3日(水・祝) 午後2時～3時  
扇町公園(「扇町」駅すぐ)  
終了後、梅田方面へパレード  
※参加される方は会場で歯科保険医協会の青い幟を目印にしてください。