

# 職員ハンドブック

第3版



医療法人道南勤医協 函館稜北病院

# 目 次

I. 道南勤医協函館稜北病院理念と基本方針	P3
II. 患者さんの権利	P4
III. 個人情報保護方針	P5
IV. セカンドオピニオンについて	P6
V. 臨床倫理規定	P7
VI. 基本心得・マナー	P8
VII. ドクターコール	P10
VIII. 院内暴力発生時初期対応マニュアル	P11
IX. 医療事故が発生したら	P12

# I. 道南勤医協函館稜北病院理念と基本方針

## [基本理念]

### いつでも、どこでも、誰もが、安全で安心できるよい医療と介護・福祉を

私たちは、すべての国民が人間として尊重される医療と福祉の実現をめざします。そのために、同じ願いをもつ広範な人々との共同の輪を広げます。21世紀が平和と福祉の花開く世紀になることをめざしていきます。

## [基本方針]

### 1 患者さんの人権を尊重する医療と介護・福祉をめざします。

- すべての国民が平等で尊重される医療と福祉の実現をめざします。
- 『共同の営み』の立場から、患者さんの声によく耳を傾け、患者の権利を大事にし、その実現に努めます。
- 社会保障制度改善の運動をすすめます。

### 2 地域に根ざした保健・医療介護・福祉のネットワークづくりをすすめます。

- 他の医療・介護福祉施設や行政、ボランティアなどとの交流や共同のとりくみを大事にします。
- 友の会と共同し、より開かれたネットワークをめざして活動します。

### 3 安心して住み続けられるまちづくりをすすめます。

- 暮らしと福祉、教育、環境、文化などのまちづくりに活動に積極的に参加します。
- 友の会や地域の人々、多くの関係機関や団体との連帯・連携を深め 『安心して住み続けられるまちづくり』をすすめます。

### 4 憲法改悪に反対し、いのちと平和を守る運動をすすめます。

- いのちと平和を脅かす動きや戦争政策に反対します。
- 平和憲法を守り、改悪の動きに反対します。
- 核兵器の廃絶をめざし、平和を守る運動をすすめます。

### 5 地域とともに歩む民医連職員として成長しあうことをめざします

- 職員相互の連帯を感じられる職場づくりをすすめます。
- 患者さんや友の会、地域の人々から学びあうことを大切に、疾病を生活と労働の場でとらえ人権を守る立場をつらぬきます。
- 職員が生きがいを持って民医連運動にとりくみ、育ちあう環境をつくり、共に成長しあうことをめざします。

2002年5月 策定

2017年5月 改定

2004年5月 改定

2022年7月 改定

2005年6月 改定

2012年3月 改定

## Ⅱ. 患者さんの権利

函館稜北病院（以下 当院）は、基本理念「いつでも、どこでも、誰もが、安全で安心できるよい医療と福祉・介護を」を実現するため活動しています。また、病気の治療やリハビリテーション医療を通じて患者さんの社会復帰や社会参加を支援しています。私たちは患者さんの権利を深く理解し、患者さんとの共同のいとなみによって、この権利をさらに守り発展させていくよう努めます。

### 1. 良質な医療を平等に受ける権利

患者さんは、適切な水準に基づいた安全な医療を快適な環境のもとで受ける権利があります。また、国籍、人種・民族、思想信条、年齢、性別、社会的地位、経済的状态、ライフスタイル、疾病や障がいの種類にかかわらず人間として尊重され、無差別・平等の医療を受ける権利があります。

患者さんは病院に対して、意見・苦情などを表明する権利があり、そのことで不利益を受けません。

### 2. 知る権利

患者さんは、自らの状況を理解するために必要なすべての情報を、わかりやすい言葉や書面などで、納得できる十分な説明を受ける権利があります。また、当院の体制や設備、医療に関する制度についての情報を得る権利及び、自らの診療記録の開示を求める権利があります。

### 3. 自己決定する権利

患者さんは、医療の内容について医療従事者と協議し、自由な意思に基づいて治療を受け、選択し拒否する権利があります。患者さんは自ら学習し、自己決定の際に主治医以外の医師の意見（セカンドオピニオン）を聞く権利があります。

### 4. プライバシーを尊重される権利

患者さんは、自身の承諾なくして自己の診療に直接的にかかわる医療従事者以外の第三者に対して、個人情報が開示されない権利があります。また、私的なことについて干渉されない権利があります。

### 5. 患者さんとして療養できる権利

患者さんは、健康を保持される権利及び、達成可能な最高水準の健康を追求する機会を持つ権利があります。そのために必要な社会福祉、社会保障及び公衆衛生向上のための制度改善を、国や自治体に要求する権利があります。

### 6. 医療における共同のいとなみ（パートナーシップ）としての責務

より良い医療を実現するためには、患者さんの主体的参加と医療従事者の真摯な努力及び、お互いの共同が必要です。患者さんは、主体的にいのちとくらしを守り健康をはぐくむ活動に参加し、医療従事者との共同のいとなみをとおしてこれらの権利を発展させる責務があります。

2005年 4月 制定

2012年 4月 改定

2017年 5月 改定

2022年11月 改定

### Ⅲ. 個人情報保護方針

函館稜北病院（以下 当院という）は、利用者個人に関する情報（以下「個人情報」という）の重要性を認識し、以下の取組みを実施しております。

1. 当院は、個人情報（医療情報を含む、以下同じ）を個人情報保護管理者又は個人情報事業管理者を置き、その管理者に適切な管理を行なわせております。
2. 利用者から、各々の個人情報を取得させていただく場合は、利用目的をできる限り特定するとともに、利用者に対する当院の窓口などを予め明示したうえで、必要な範囲の個人情報を取得させていただきます。
3. 当院は、利用者より取得させていただいた個人情報を適切に管理し、利用者の同意を得た事業者等以外の第三者に提供・開示など一切致しません。
4. 当院が、上記3項における利用者の同意に基づき個人情報を提供する事業者等には、利用者の個人情報を漏洩や再提供などしないよう、契約により義務・遵守事項の明示を受けるなど適切な管理を実施しております。
5. 当院は、医学・医療の向上などの目的により、利用者の個人情報を学術・教育・研究に用いる場合がございます。当院の内部規定を遵守し、個人が特定されないように匿名化したうえで利用させていただきますが、利用者は、当院が別に定める方法にてお申し出いただくことにより、これらの取扱いを中止させたり、再開させたりすることができます。
6. 当院は、利用者により有益と思われる当院の事業、取組み又は共同して取組みを行なう団体の情報を、電話・郵便・持参するなどの方法によりお知らせする場合がございます。利用者は、当院が別に定める方法にてお申し出いただくことにより、これらの取扱いを中止させたり、再開させたりすることができます。
7. 利用者が、本人の個人情報の照会や修正などを希望される場合には、当院の担当窓口（総合受付）までご連絡いただければ、合理的な範囲で速やかに対応させていただきます。
8. 当院は、当院が保有する個人情報に関して適用される法令及び規範を遵守するとともに、上記各項における取組みを適宜見直し改善いたします。

2005年 3月制定

2012年 6月改定

2017年 5月改定

2022年 11月改定

## IV. セカンドオピニオンについて

函館稜北病院（以下 当院という）では、「患者さんの権利」に基づき、セカンドオピニオンの保障を掲げています。

### 1. セカンドオピニオンとは

患者さんが自分の病状や治療に関して、現在の主治医とは別に、他の医師の「意見」を聞いて参考にすることをいいます。患者さんにとってより良い治療方法を自己決定できるようにするためのものです。

なお、セカンドオピニオンは専門の医師として治療方法等についての意見を述べるにとどまり、患者さんに対し診療行為（処置・薬剤投与・検査など）を行うことはありません。

ご不明な点は当院の職員にお気軽にご相談ください。

### 2. 当院での診療内容についてセカンドオピニオンを希望する場合

- ・対象は患者さんまたは患者さんの意思を代行するご家族です。
- ・主治医、看護師にご相談ください。

### 3. 当院にセカンドオピニオンを求める場合

- ・予約が必要ですので、あらかじめ病院に連絡をお願いします。
- ・現在、受診中の病院での診療情報提供書と検査データ（画像はフィルムまたは CD-ROM でも可能です）をお持ちいただきます。
- ・相談対象は患者さん本人、またはご本人とご家族です。
- ・相談内容は治療に限り、医療費、医療訴訟、医療給付などは範囲外となります。
- ・担当医師は当院で指定する場合があります。また結果については、相談当日ではなく、後日にお話しすることもあります。

2012年 3月制定

2017年 5月改定

2022年 11月改定

## V. 臨床倫理規定

函館稜北病院は患者さんの権利を尊重して最善の医療を平等に提案します。

1. 医学および医療は病める人の治療はもとより人々の健康維持や増進を図るものであり、私たちは医療を受ける人々の人格を尊重し、やさしい心で接するとともに医療内容について説明し、信頼を得るように努めます。
2. 私たちは生涯学習の精神を保ち、医学の知識と技術の習得に努め、尊厳と責任を自覚し、教養と人格を高めるように心掛けます。
3. 患者さんのライフスタイルの多様化に配慮し、個人の価値観と権利を尊重し、医療を提供します。
4. 療養生活における治療のさまざまな選択肢について医師から患者さん及びご家族が納得し、選択できるようわかりやすい言葉で十分に説明し必要な支援を行います。また、専門治療病院の情報提供を行い、セカンドオピニオンにも対応します。
5. 患者さんが信仰上の理由から希望する医療行為については専門的な知見に基づく情報提供を行い、十分な理解を得たうえで個人の権利を尊重し支援を行います。
6. 患者さんが生への積極的な治療を希望される場合は当院で出来得る治療を提供し、治療を希望されない場合は患者さんの希望を最優先し、安らかな治療を心掛けます。
7. 終末期には、身体的・精神的・社会的な痛みとスピリチュアルペインの4種の痛みがあります。スピリチュアルな苦痛を和らげることに對して傾聴することで自己の人間としての尊厳が回復し、生涯を生き抜いてきたという満足を得ることができるようスピリチュアルケアを提供します。

2012年 4月制定

2017年 7月改定

2022年 10月改定

## VI. 基本心得・マナー

### 《あいさつ》

あいさつは人の心と心を結ぶもっとも基本的で効果の高いコミュニケーション手段です。患者さんやご家族に対してはもちろんのこと、職員同士でも明るくあいさつをします。

- 明るくさわやかに、笑顔であいさつをします。
- 自分から進んであいさつをします。
- 声を出して、心を込めてあいさつをします。
- 時と場所に応じて、あいさつ、会釈、目礼、声掛けをします。
- 迷惑をかけたときには素直に謝ります。

### 《言葉づかい》

「言葉」は自分の人格そのものです。言葉が意思を伝えます。適切で丁寧な言葉づかいで患者さんやご家族に安心感を与えます。また職員間の協力関係を高めます。

- 「思いやりのある言葉」を使います。
- 正しくわかりやすい言葉づかいで、患者さんやご家族に誤解を与えません。
- 言い回しにも気を配り、良好なコミュニケーションをとります。
- 敬語を正しくつかいます。
- 節度ある言葉づかいをします。

### 《身だしなみ》

身だしなみは社会人として最低限のマナーです。「赤ちゃんからおとしよりまで誰もが不快に思わない」ことが基本です。

- ユニフォームは正しく着用し、清潔にします。
- 髪の毛は清潔にまとめ、髪型や髪の色にも気をつかいます。
- 靴は汚れや破損に注意し、安全で活動的であるよう心がけます。
- 爪は短く切り、マニキュア、つけ爪等は禁止とします。
- メイクや香料は、患者さんが不快に思わない程度とします。
- ピアスは禁止とし、ネックレス等は業務に支障がない程度とします。
- 清潔、衛生に配慮します。

### 《態度》

患者さん、ご家族、そして同僚など、周りの人たちからどのように見られているかを意識する必要があります。忙しくても共通的な対応ができるのがプロの医療人です。自分の態度を振り返り、周囲の人たちに好感を与える態度をとります。

- 患者さん、ご家族を思いやり、気配り・心配りの優しい対応をします。
- 相手の話を聞く時には相手の眼を見て、うなずいたり、相づちをしたりしながら、相手の話には関心を示します。
- 相手の目線に立って、親しみのある態度をとります。



○患者さんのプライバシー、尊厳、不安に配慮して行動します。

#### 《職員間コミュニケーション》

医療人として、組織人として、社会人として、適切なコミュニケーションをとり、チームワークを高めます。

- お互いの個性と職種、仕事を尊重します。
- 職員同士でもマナーに基づいて適切な対応をします。
- 進んで情報提供し、連携を強化します。
- お互いに刺激し合い、お互いを高めます。
- 上司、部下、同僚にかかわらず、相手を思いやり、気遣います。

#### 《職場規律の遵守》

職場の中では決められたルールとマナーを守り、上司同僚と良好な関係を維持し患者さんご家族に安心と満足が得られる仕事を目指します。

- 職場の規律や手続きは確実に守り、省略しません。
- 常に時間厳守を励行し、迷惑をかけません。
- 言葉づかいに配慮し、良好な人間関係を築きます。

#### 《報告・連絡・相談》

仕事を進める中で絶えず報告・連絡・相談が必要です。その実行が上司、同僚との良好な関係をつくり、患者さんの安心につながります。

～報告・連絡・相談（ホウ・レン・ソウ）～

- 上司にありのままを報告し、隠し事はしません。
  - 業務遂行は適宜、上司に報告、同僚と絶えず連絡・相談し、チームワークで仕事を進めます。
- ー求められる前に報告しますー
- 報告によって仕事を終了します。
  - 申し送りの際は重要なポイントを確実に伝えます。

#### 《電話対応》

電話は仕事を処理する大切な通信手段です。声だけが頼りの電話ですが、電話の印象がそのまま病院・施設・部署の印象になります。感じの良い適切な対応をしていきます。

- はつらつと元気な声で受話器をとります。
- 外線…稜北病院の〇〇（部署名または受付等）の〇〇です。
- 内線…所属と名前を名乗ります。
- 微笑を受話器の向こうに伝えます。
- ベルは2回以内でとるように心がけ、3回以上は「お待たせしました」と言葉を添えます。
- 受話器は、かけられた先方が、切られてから、静かに置きます。

2012年 4月 改定

2017年 5月 改定

2022年11月 改定

## Ⅶ. ドクターコール

# 急患発生

発生者

①受話器を取って

②院内放送を押し

「ドクターコール！ドクターコール！場所は〇〇です。」

「ドクターコール！ドクターコール！場所は〇〇です。」

※2回繰り返します！

総務課職員

①クリニックに連絡する。

②内線800/802/823

(夜間診療・救急当番時等 内線701/777)

「ドクターコールです。場所は〇〇です。」

午前9時から午前6時 短縮994に連絡

警備員は各セクションに連絡を取る。

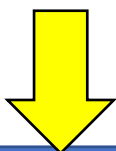
## Ⅷ. 院内暴力発生時初期対応マニュアル



一人で対応しないで人を呼ぶ

### レベル1

暴言・ハラスメント



加害者に  
止めるように説得

やめた場合

- ・複数の職員で事情聴取
- ・セクション長に連絡

・総務課長に連絡

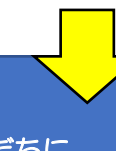
平日/内線 114

休日/ 総務課長 又は 管理部に連絡

・セクション長に連絡

### レベル2

脅迫・暴力行為及び器物破損



ただちに  
110番

やめない場合

・総務課長に連絡

平日/内線 114

休日/ 総務課長 又は 管理部に連絡

※緊急連絡網参照のこと

・セクション長に連絡

### レベル3

治療を要する障がい

### レベル4

重大な傷害事件（含む死亡）



ただちに  
110番

ドクターコール

総務課長

又は

管理部に連絡

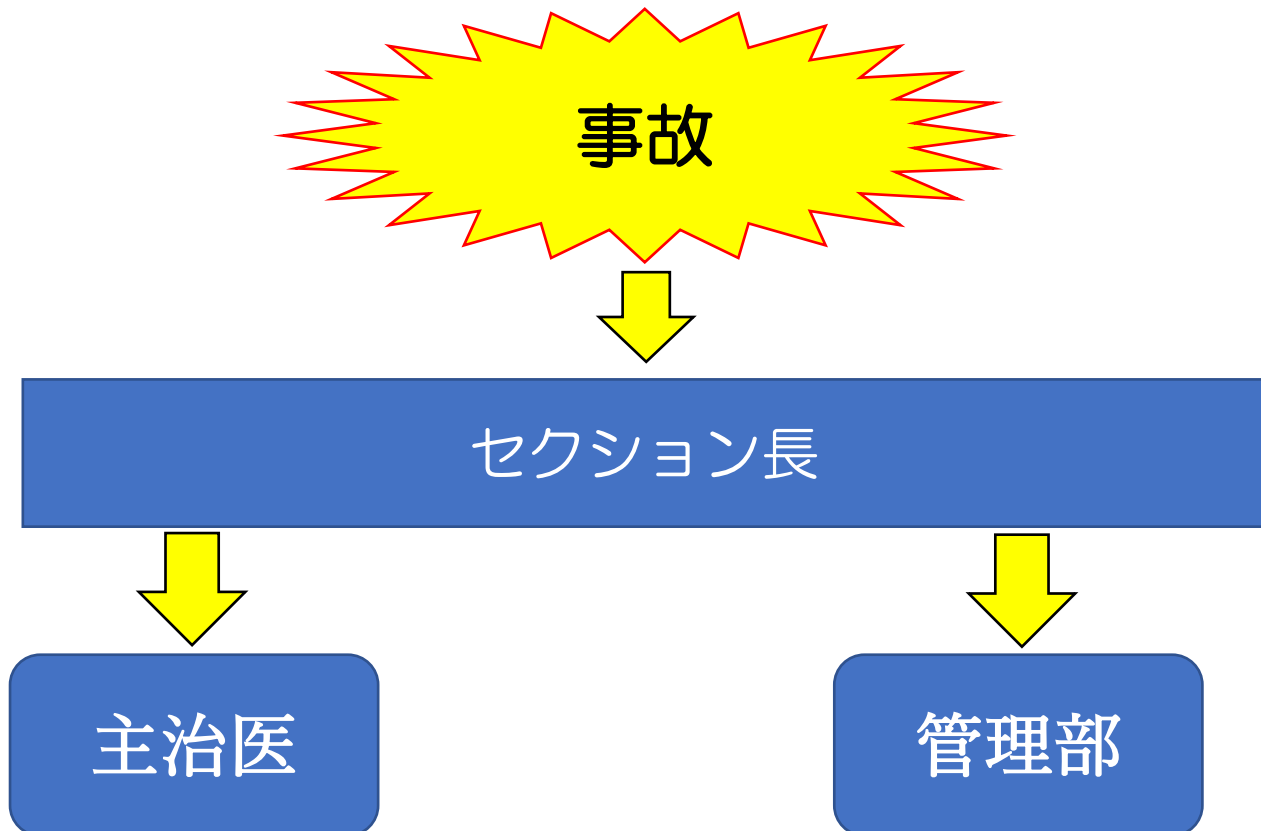
※緊急連絡網参照のこと

警察対策

事故対策本部

判断や対応に困ったときは、安全管理室に連絡する

## Ⅸ. 医療事故が発生したら



- 報告書はインシデント・アクシデント報告を作成。
- 夜間・休日は日当直の判断で主治医と連絡をとる。
- 判断が難しい場合は、夜間・急患であっても管理部に連絡する。

2011年 7月制定

2017年 8月改定

2023年 4月改定