

# 横浜市医師会報



9

2021

No. 947



<http://www.yokohama.kanagawa.med.or.jp/>

## こんなクレームどうすればいい？

横浜市医師会が契約している株式会社ウィ・キャンより、医療機関におけるクレーム相談の中から事例をご紹介します。

### ● 相談内容 ● (株式会社ウィ・キャン発行 DF通信No.39より転載)

午前と午後で一つのベッドを交代で運営する方法で透析治療を行っています。本日午後の患者さんが午前の透析患者さんに対して悪気はなかったと思うのですが「早く帰れよ。僕がそのベッドを使えないから」などとおっしゃったため、午前の患者さんは面白くなく、その患者に対して「あなたにそんなことを言われることはない」と強い口調で答えました。言われた午前の患者さんからすると非常に恐怖を感じる発言であったようです。私としては患者間のトラブルには関与したくないのですが、このような場合どのような対応をすればよいかアドバイスを頂きたいです。

もちろん、患者間で暴力沙汰になれば警察に連絡をしますが、当院としては、午前の患者さんが終了後、午後の患者さんの治療をしていただくようにしています。しかし、今回運営がうまくいっていなかった可能性もあるので午後の患者さんに「午前の患者さんの透析をしっかりと治療した後、午後の患者さんの透析治療に入ることにしています」と伝えたのですが収まりがつかず暴言を吐いたとの事でした。

### ● 回答 ●

本件トラブルが長く続いたり、事が大きくならないと思いますが、万一、暴力沙汰になった場合は迷わず警察にご連絡ください。

院内トラブルの件ですが、たとえ患者同士のトラブルであったとしても、院長に管理責任があります。万一、患者同士のトラブルで一方の患者に損害が発生した場合には、医療機関も管理責任義務を追求される可能性があります。そのため、患者といえども守らなければならない「院内のルール」を掲示したり、チラシで周知徹底するような方法をとってください。

次にこのようなことが発生した場合は、必ず以下のように対応してください。

- ①複数の職員で対応する
- ②記録を残す
- ③万一、暴力沙汰に発展した場合は迷わずに警察に連絡する

チラシ例

患者様へのお願い

当院でのルールに従い、次の患者様にはご面倒をおかけしますが、前の患者様の治療が完全に終わるまでお待ちいただくようお願い申し上げます。

院長

### ● コンサルタントよりひと言 ●

院内のルールを説明する時に、一方的にルールを説明するだけでは、従わない人もいます。中には照れ隠しかどうか理由は定かではありませんが、逆切れする人もいます。

本件の患者さんもそうだったかもしれません。そのような時は必ず、「お急ぎのところお待たせして大変申し訳ございません」と一言添えてお辞儀するだけで、お待ちになっている患者の気持ちも変わったかもしれません。自分のせいだけでなく院内での患者の不満を言われたときには、必ず、一言相手の気持ちを和らげる言葉をかけることが重要です。