

横浜市医師会報



4

2023

No. 966



<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。今回は医療従事者の患者さんによる迷惑行為についてのご相談です。

● 相談内容 ●

長年当院に掛かっている60歳代半ばの男性患者さんのことです。

時折、当院に診療に来ては看護師や事務員らに暴言を吐いたり、大声を出したりして迷惑をかけるのです。

この方は、同じ区内で開業されている歯科医の先生で、医師以外の医療従事者を見下しているような態度をとるので、他の病院では出入り禁止にしたところもあるそうです。

また、ご自身が歯科医であることから、診察・診療や薬剤処方等に精通しており、細かいことまで指摘して大声で暴言を吐きます。

しかも、法に触れるような行為については心得ており、敢えて法律相談に至るような状況は作らないため、出入り禁止にするような状況とまでは行かず、困っています。

今後さらにエスカレートしては大変ですので、何か良い知恵はないかと思いご相談させていただきました。

● 回答 ●

対象の患者さんは、歯科医師として医療に従事されている方ですから、医師としてのプライドがあるのかもしれませんが。

対応としては、今までの暴言等の詳細について記憶をたどり、出来る限り裏付けの資料として記録化をしてください。

また、今後も暴言等があれば、録音や録画等メディアへの記録と併せて書面記録にも残すことや、複数の職員で、かつ万が一の不測の行動を見越した間合いを取っての対応を心がけてください。

現状の打開策として、同じ医療従事者としての気持ちを理解した上での率直な意見を、院長さんを軸として病院からのお願いとして伝えてみてください。

患者さんの暴言や大声により、他の患者さんへの迷惑や病院職員の精神的苦痛につながることで、そして何より、このままの状態が改善されなければ今後の診察・診療も継続出来なくなる可能性があり、遂には他病院のように「出入り禁止」の処分を検討せざるを得ないこと等を、毅然とした態度で淡々と説明するのです。

それからの患者さんの出方を見て、今後の対応をさらにご検討されたら良いかと思います。

またご相談がありましたら何時でもご連絡ください。

● コンサルタントからひとこと ●

警察に相談するような段階にまでは至っていない場合、どのように対処したらよいのか判断に迷うかと思います。

まずは暴言等の事実があったことを証拠として残すことが大切です。