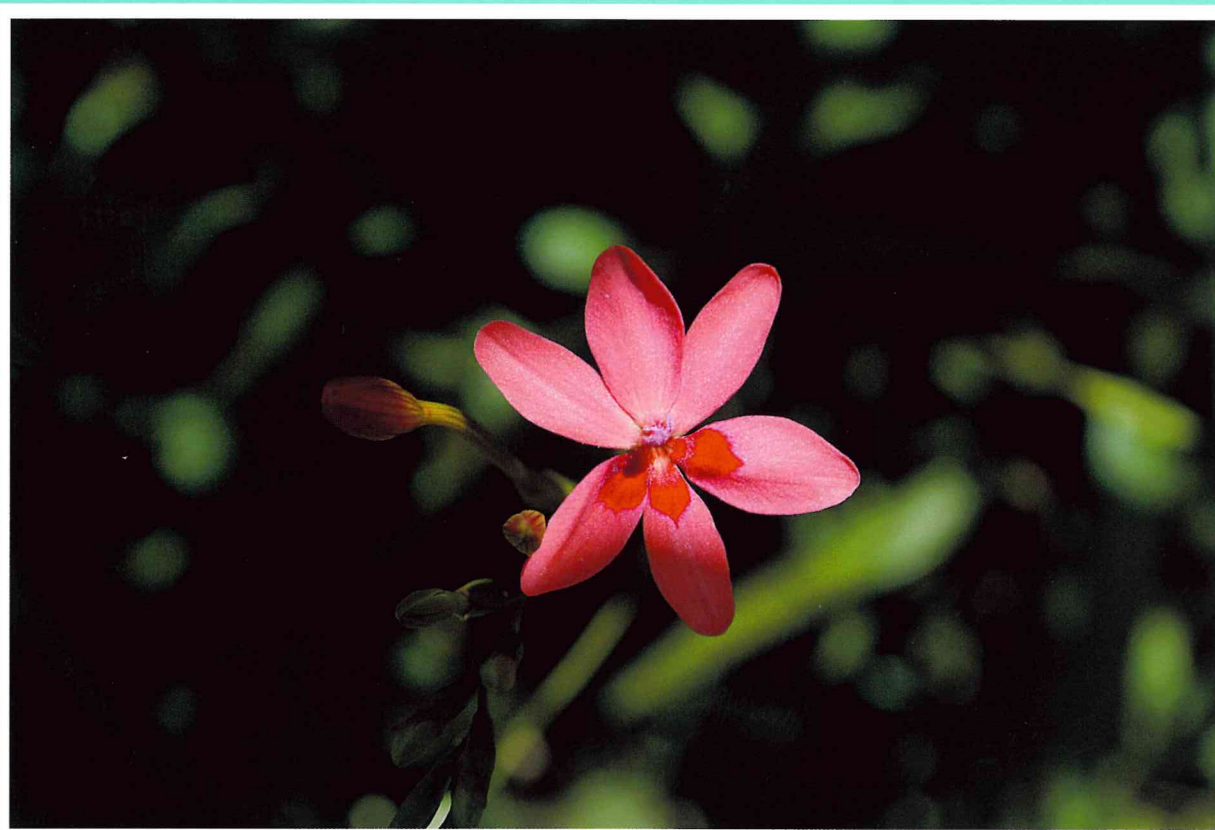


横浜市医師会報



5

2023

No. 967



<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。今回は患者のマスク着用拒否対応についてのご相談です。

● 相談内容 ●

他院からの紹介で通院している男性患者について相談です。自動車事故の後遺症でリハビリにいられていますが、2回目の来院の際に、マスクの着用を拒否する行動がありました。リハビリ室では、他の高齢患者さんもいることからマスクの着用をお願いしていますが、ノーマスクで入室し、着用拒否の持論を展開する等していました。理学療法士、看護師、最終的には院長からマスク着用をお願いしましたがこれを拒否し、暴言を吐いて離院されました。今後は、どのように対応したら良いでしょうか。

● 回答 ●

院内での感染対策等の基本的なルールを逸脱するような患者については、毅然とした態度で対応します。問題行動のある患者についての情報を職員間で共有し、対応する者が孤立しないような体制を作っておくことです。また、あらかじめ最寄りの警察署の生活安全課に相談し、緊急時にすぐに警察官が対応できるような準備をしておく、安心かと思います。その際には、対応状況を時系列で書面の作成または録音等して証拠を残し、提示するとスムーズです。

● コンサルタントからひとこと ●

マスクの着用については、「個人の判断が基本」という形に変更され、マスク着用を強制することが難しい状況です。しかし、感染のリスクが高い病院内等ではマスク着用が推奨されています。院内のルールを明確化し、マスクの必要性を丁寧に説明してください。それでもなお従ってもらえない場合は、退室を求める等毅然とした態度で対応します。また、暴言・暴力があった際は躊躇することなく110番通報してください。

