

モンスターペイシメント対応における

公的・法的機関への協力依頼

長崎腎病院

○江藤りか 林田めぐみ 藤原久子 山中真樹子 丸山祐子 宮崎健一
李 嘉明 橋口純一郎 原田孝司 船越 哲

【症例】

48歳女性、2009年1月に慢性腎炎のために血液透析導入となり、生活保護のもと週3回の通院透析を継続している。当院での透析開始半年過ぎた頃より『透析後に自宅に戻ってからの頻回の電話』がみられるようになった。電話の内容はスタッフの対応に関するクレームが主体であり、頻回・威嚇的であった。このような電話は刑法に明記されている業務妨害という犯罪であることを説明したが、院外からのクレーム電話は持続していた。加えて、予定の透析時刻に来院せず自分の携帯電話の電源は切り、患者への連絡でスタッフの業務が費やされた後に自分の好きな時間に来院し、即時の透析開始を要求した。患者の親戚に連絡したが協力は得られなかった。一時不眠があったため精神科受診に繋がったが、診断は『適応障害』であり、人格障害の可能性も高いとのことであった。尚、精神科医の受診は数回でドロップアウトし、現在も定期受診に至っていない。

これに対し、我々は以下の順序で対応した。

1. 患者の言動を電子カルテに記録した。
2. 市役所生活課の担当者から患者に暴言を控える旨の進言を依頼したが、逆に患者は市役所を通じたことについての不満が憎悪し、業務妨害電話や威嚇はエスカレートした。
3. 医師会を通じて弁護士に相談したところ、「もし院内・市役所・保健所などでの対応で限界であれば警察への連絡もやむを得ない」とのコメントであった
4. これまでの経緯のサマリーに加え、電子カルテ内の業務妨害・威嚇内容のプリントアウトを持参して県警の刑事課に相談した。この際警察には、有事に備えての報告であり、現時点での対応は不要であることを強調し、患者が安定している時期でも担当刑事への半年毎程度の連絡を行った。このように、早期から連絡し警察と信頼関係を構築することは重要と考える。

結果的に、予定透析時刻に来院しなかった際に一度だけ警察に出動依頼

(安否確認)し、患者に自身の行為の犯罪性を自覚してもらえた。その後の業務妨害と威嚇はほとんどみられていない。

【考案】

最終的に警察の協力を要請した一例を提示した。クレームは本来サービス向上のために生かすものであるが、特に同一集団の患者から高頻度の要求に晒される透析医療の場合、医療機関の健全な存続が当然優先する。また、治療の場は社会的ルール内での医療施設・患者間の契約関係に基づくことを常に念頭に置き、触法的な患者の行為には冷静に断固とした対応をすべきと考える。