

## 悪質患者 毅然と対応を 徳大病院で研修会



捜査員が扮したクレーマー（左側）に対応する病院職員—徳島大学病院

徳島大学病院は20日、医師や看護師に不当な要求をする患者「モンスター・ペインメント」への対応を学ぶ研修会を同病院で開いた。

県警組織犯罪対策課の中山元巡查部長が「毅然とした態度で、できないことはできないと断ることが大事。相手の名前を確認し、対応内容を記録することもある力な証拠になる」などと説明した。

その後、病院職員が患者から不当な要求や苦情を突き付けられるケース

を想定して訓練。中山巡查部長が悪質な患者に扮し「違う薬をくれ」「院長を呼べ」などと要求したのに対し、病院職員が「まず担当医や診療記録を確認する」「私が担当した」と冷静に対処した。

研修会は昨年に続き2回目。同大によると、看護師や受付窓口での対応が困難な苦情や抗議は、2010年度に256件あったが、11年度（12月末現在）は50件に減少している。（大塚康代）