

第93回日本結核病学会総会
ランチョンセミナー9のご案内



演題 **患者は何故怒る、
クレーム・暴力の対応**

座長 **一山 智** 先生 (滋賀県立総合病院 / 京都大学名誉教授)

演者 **横内 昭光** 先生 (東京海上日動メディカルサービス / 東京慈恵会医科大学総務部渉外室)

日時 **2018年 6月24日(日) 11時50分 ~ 12時40分**

会場 **D会場** (大阪国際会議場 10F「1009」)

- ※整理券の配布はございません。直接会場へお越しください。
- 本学会付設展示会 東ソーブースにて弊社製品を展示しております。是非お立ち寄りください。



第93回 日本結核病学会総会企業展示のご案内

会期 2018年 6月23日(土) 8:30~18:30
6月24日(日) 8:30~15:30

出展予定品 自動遺伝子検査装置TRCReady-80

演題 患者は何故怒る、クレーム・暴力の対応

座長 一山 智 先生（滋賀県立総合病院／京都大学名誉教授）

演者 横内 昭光 先生（東京海上日動メディカルサービス／東京慈恵会医科大学総務部渉外室）

要旨 国の危機管理のトップをされた方から、「国の危機管理の要諦」を教えられたことがあります。それは、当たり前のことではありますが、「備えあれば憂いなし 憂い無ければ備えなし」ということです。

私は、2004年（平成16年）に「人を見たらドロボーと思え」、「オイ・コラ」の性悪説の世界（警察）から、「人を見たら病人と思え」、「患者様」の性善説の世界（病院）へ転身しました。転身後まもなく近隣の病院で、余命を宣告された患者が、他の人を道連れにと、入院患者や看護師を刃物で襲う死傷事件が起き、命を助ける病院で起きた事件に大変ショックを受けました。その後も、毎年患者から医師、看護師らが殺傷される事件が起き、本年も、早々に名古屋の病院で医師が患者から刃物で刺され重傷を負う事件が起きております。

病院には患者から受ける暴力時のマニュアルは出来ていますが、一番真剣に読まなければならない医師は事件を他人事（ひとごと）に思っている程度の危機意識しかないようです。又、病院が危険度をレベル1・2・・・と分けして警察への連絡を制限させているなど、咄嗟に助けを呼べないために痛い目にあっているケースもあるのではないのでしょうか。

何故、患者は怒るのか？ 病院ですから色々な病気があり、重症患者から軽症患者まで患者の範囲も広く、「病気が治らなくてイライラしている」「病気の説明が不十分（わかりにくい）」、「上から目線だ」等と動機はさまざまです。医師が、個人として出来る危機管理は何なのでしょう。

病気は患者の体の中にあるのであって、パソコン画面の中にあるものではありません。機械的な対応であればロボットが取って代わることができるでしょう。そうではなく患者と1人の人間として向き合い、寄り添い、本音を汲み取るようなコミュニケーションをめざすのが、医師としてのあり方ではないのでしょうか。

「目は口ほどに物を言う」と言う諺がありますが、私は、「目は口より物を言う」と置き換えています。クレーム・暴力の予防の第一は目を見ての対応です。相手の目を見るということによって患者に誠意・誠実を示すこととなります。これが壊れると要求・苦情＝クレームになります。又、患者の目に怒りが表れた際に、素早く情報をキャッチし、距離をとるなど初期対応により、事件を未然に防ぐことが出来るのです。

患者の、目を見ることを備えに、患者とコミュニケーションを図り事件防止を図っては如何でしょうか。目は口より物を言う。



東ソー株式会社
バイオサイエンス事業部

東京本社 ☎(03)5427-5181

名古屋支店 ☎(052)211-5730

仙台支店 ☎(022)266-234

ホームページ <http://www.diagnostics.jp.tosohbioscience.com/>

大阪支店 ☎(06)6209-1948

福岡支店 ☎(092)781-0481