

山陽新聞夕刊 [一日一題] 【モンスターAdoc】

モンスターペイシェント

岡山市病院事業管理者、岡山市立市民病院長 松本健五

モンスターペイシェント（迷惑・問題患者）、家族の増加に対し、医療機関が対応に苦慮している現状から、岡山県下の医療機関が加盟する問題患者対応検討会が2年前に設立されました。

モンスターペイシェントに対する適切な対応力を身につけ、解決する方策を見出す力を備えることにより、各医療機関が本来の目的である患者への安全で安心できる医療の提供を達成することに繋げることをとしています。大学、民間病院といった枠を超え、広域的に集まって実践的な対策を話し合う組織は全国でも珍しいのではないかと思います。

この会を通じて学んだことは、多々ありますが、その中で「Broken Windows Theory」（割れ窓理論）というのがありました。ある車がある路上に無傷の状態で放置しておいて数日経過しても、無傷のままであった。同じ場所に同じ車で窓を少し割った状態で放置したら、数時間で窓が割られ数日で破壊状態になった（「無監視地域」と見られた）。このことから医療従事者への言いがかり、暴力・暴言・セクハラ、不当要求等を放置しておく「無監視病院」と見られてしまい、患者・家族はエスカレートして過激な暴力・暴言・セクハラをますます行うようになるということです。すなわち病院も意識改革をし、組織として毅然とした断固たる対応が必要だということです。日医総研が平成20年に実施したアンケートによると医療者に理不尽な要求や暴言・暴行を行う患者との遭遇経験があったと回答した医師59.4%（回答総数：458人）、患者から訴訟をおこされるかもしれないと心配している医師84.8%（回答総数：772人）だそうです。医療、特に救急医療の現場は厳しく、深刻なのです。