

病院ないし医師の医療行為 に関連するトラブル一般



顧問弁護士

多良法律事務所
多良 博明

暴言・暴力・迷惑行為
への対応について

大声や暴言または脅迫的な言動により迷惑が及んだ場合、ないし病院職員や病院利用者に対する暴力行為があった場合、もしくはその恐れがある場合、病院内の安全が脅かされます。その他、病院職員の業務を妨害した場合（謝罪や謝罪文の強要、必要限度を超えて面談を強要する行為等）があれば、当然のことながら、診療を拒否することが認められます。

場合によっては、病院内敷地内への立ち入りを禁止し、警察に通報することも考慮する必要があります。

他の病院利用者や病院職員にみだりに接触したり、卑猥な発言などの公然わいせつ行為、セクハラ行為、ストーカー行為があった場合や正当な理由なく院内に立ち入り、長時間とどまった場合に

は犯罪行為に当たるので、警察に協力を求めることもできます。

「モンスターペイシエント（患者）」に対する対応

最近では、医療の現場で医師・看護師などの医療関係者に理不尽な要求をする「モンスターペイシエント」が増えていきます。

具体的な行動としては、医療スタッフに対する執拗なクレームから、脅迫や暴力を用いて、土下座などの度を越した謝罪の要求まであります。仮に落ち度があつて、損害賠償請求を受けた場合でも、賠償額は被害者が被った損害の範囲に限定されます。確かに医療側の落ち度が医療契約に基づく債務不履行や不法行為に当たるのであれば、損害賠償が必要になる場合もあります。しかし、その賠償額はあくまで被害者が被った損害の範囲に限定

されます。落ち度があつたとしても賠償額としては大きなものになることはほとんどありません。

また、執拗なクレームをつけたり脅したりする場合がありますが、根拠を付した医療機関側が、本来の賠償義務の範囲を超えて、自発的に何らかの支払いをするようにさせたいと思つていたりすることが多いと考えられます。これは、恐喝、強迫といった犯罪ととられても仕方がないものです。

そのようなモンスターペイシエントには毅然と対応し、安易に相手方の要求には応じないようにする必要があります。

このような行為は、一見対応が難しいように思ふかもしれませんが、患者側も目的があつて行つていることがほとんどなので、いくら頑張つても達せられないとわかれば、その時点で諦めます。したがつて、毅然と対応す

ることです。

また、このようなモンスターペイシエントの場合には、自分が理不尽な要求をしていることの証拠が残ることを嫌がりますので、今後この件に関する認識に齟齬があるといけないので、対応を記録させていただきます」などと告げて、現場の状況の撮影や録音をすることを勧めます。自分が無理難題を言つてると自覚しているモンスターペイシエントは、それを吐いて退散します。恐れないで下さい。

☆ ☆
お困りごとがありましたらお寄せください。

バックナンバーを
HPで公開中

協会HPトップ→「長崎保険医新聞」→「医師・歯科医師のための法律相談」からご覧いただけます。

※無断転載禁止