

西播医療安全ニュース

2022年8月（第40号）発行 兵庫県看護協会ホームページ掲載

医療安全研修会報告

テーマ：現場で困っている対応困難な事例にどう対処するのか

～コロナ禍の現状も交えて 弁護士の立場から～

日時：令和4年6月4日（土）13：30～16：30 場所：姫路商工会議所201号室

講師：森脇法律事務所 森脇 正 弁護士、南本 一志 弁護士

医療現場では、患者さんやご家族からのクレームや暴言暴力に悩まされていることがあると思います。特にコロナ禍においては面会の制限により電話で対応することが増えたため、コミュニケーションの取りにくさからクレームにつながりやすい状況となっています。

今回、施設内で起こっている対応困難な事例について、法的な視点から効果的な対応についての研修を行いました。

コロナ禍にてWEB開催と会場のハイブリッドで予定していましたが、音声トラブルがあり会場のみへ当日急遽変更となり、大変ご迷惑をおかけいたしました。

アンケートでは、研修内容について「良く理解できた」、「理解できた」と回答された方で100%という結果でした。

アンケートの自由記載内容についてご紹介します。

「各事例の具体的な対応が聞けた。」

「法的な視点から根拠をもとに講義されたので勉強になった。」

「看護記録の記載の重要性が認識できた。」

「暴言に対しての患者への対応が聞くことができ心が軽くなりました。」

「自施設で実践に活かせる」などの意見がありました。



研修内容から抜粋して相談と回答の内容をご紹介します。

相談1：コロナ禍において入院患者の面会が制限されている為、家族からの状態確認の電話対応を看護師がしています。その際に「伝達不備がある」と暴言を受けています。

弁護士より回答 入院患者の面会が制限を受けているのは、コロナ感染防止のためであり、原則的に病院には落ち度はありません。しかし患者家族の気持ちも十分理解できることもあります。面会制限を解除できない堅い方針が変更できないのなら、ある程度の苦情にも耐えることが求められるかもしれません。しかし限度を超えた場合には、念のために会話の内容を録音しておくべきです。

相談2：コロナ禍での面会禁止でも家族は「少しでも良いから顔を見せて欲しい」と何度も要求し、家族対応へ時間がとられています。

弁護士より回答 コロナ感染防止のための面会禁止は行政指導によって必然的に発生することであり、それによる弊害は行政側へ救済を求めることになるかと思えます。しかし、実際問題として患者家族の執拗な面会希望については、その実現は感染防止のために絶対に許可できないとの姿勢を持つのであれば多少の犠牲を覚悟しても面会を断念させるべく説得するしかありません。コロナ禍に伴う社会的犠牲と言うべき事態です。

相談3 クレーム患者の受診時に「診療拒否」、「出入り禁止」は可能ですか。

弁護士より回答 患者に「出入り禁止」を言い渡すためにはいわゆる診療契約の解除が確定している必要があります。患者の職員に対する言葉遣いの内容、その発生頻度、職員の疲弊ぶりなどを詳しく調査した上で、それらの積み重ねが結局「(診療契約解除の) 正当事由」に該当するかどうかの判断を経る必要があります。「正当事由」に該当すると判断されれば、契約解除通知をした上で実際に「出入り禁止」を申し渡すこととなります。

相談4 患者に「診療契約解除」を伝えるのは誰ですか。また弁護士に相談するタイミングがわかりません。(アンケートにて質問があり、回答をいただきました)

弁護士より回答 誰でも良いです(病院長、事務長、医療安全部長、弁護士など)。また、弁護士へは、被害を受けて困っている時に相談をし、職員を守ることが大切です。

西播支部では今回の講師を引き受けてくださった森脇弁護士を招き、医療安全管理上の問題点に対して指導を受けながら話し合いをしています。是非ご参加ください。

弁護士との事例検討会

参加ご希望の方は、事務局までご連絡ください。

奇数月第3火曜日 16時30分～18時00分 姫路商工会議所(参加無料)

発行元：兵庫県看護協会西播支部 医療安全委員会

事務局：赤穂市民病院 松下佐智子

電話：0791-43-3222 FAX：0791-43-0351

e-mail：kango1090@amh.ako.hyogo.jp

※コロナ禍のため開催が中止になることもあります。

