

## 医事紛争にならないために ～患者さんの送ってくるサインを見逃さない～

紛争の芽は早期に察知し摘み取ることが必要です。紛争の芽が出そうなとき、患者さん（ご家族も含む）から何らかのサインが送られてくることがよくあります。はじめはクレームではなく、紛争の芽とは思われない何気ない話し掛けであることがあります。

### 【患者さんからのサインと対応例】



患者さん

今日は日曜だから主治医の先生は回診に来ないですよね？

- × 「そうですね～、日曜ですからね～」
- 「そうですね。直接の回診には来ませんが、何かご心配ですか？電話で報告もできますし、何かあれば当直医も来ますよ。」



職員



患者さん

〇〇度の熱ですが処置してもらわなくていいんでしょうか？

- × 「大丈夫です、このくらい。それより休んでいてください。」
- 「〇〇度ですね。普通では心配ありませんが、医師にも報告しますね。さらに気になることがあれば教えてくださいね」「今後も注意して観察します。1時間後にまた測って、教えてください。」



職員

上のような話し掛けは、決してクレームでも、はっきりした非難でもありませんが、患者さんから積極的に話し掛けが行われていること自体に注意が必要です。基本的に患者さんは受け身ですが、その受け身の患者さんが質問、要望などの形で積極的に医療者に働き掛けていること自体が、何か疑問や不信、不審の種を持っていることをうかがわせています。このようなときは、さらにコミュニケーションをとって、真意や要望を聞き取ることが大切です。特に「大丈夫です」という回答だけで理由を説明しなければ、納得されているように見えても実は納得されておらず、患者さんは仕方なく黙っているというケースがあります。この後状態が悪くなった場合には「あのとき言ったのに！」と、不満が出るかもしれません。

患者さんの疑問や質問には、一言で済まさず、丁寧な受け答えで患者さんの不安を取り除いて差し上げましょう。

職員の皆様へ：お読みになりましたら下記へサインをお願いします。院内ラウンド時に確認させていただきます。