

1

診療方針にことごとく反抗する患者に院長が憔悴してしまったケース

相談内容

■相談者

A 眼科医院の A 院長から「長年通院している患者のことで悩んでいます。私の言うことは全否定ですよ。頭にくるし、ほとほと手を焼いています。この患者のことがずっと頭から離れず、最近は体調がすぐれなくて……」と相談。声から察するとかなり憔悴しているようで、悩みの深さが伝わってきた。

■患者

64 歳の男性 X。糖尿病性網膜症、緑内障で点眼などの治療を受けている。通院歴は、およそ 7 年。

■トラブル概要

X の症状は今年に入り悪化。A 院長は、眼科での治療だけでは不十分と判断し、X にたびたび近隣病院の内科の受診を勧めた。しかし X は、「内科に行くぐらいやったら、死んだほうがマシや。また何か新しい病気と言われるのは絶対にいやや。あんたは目薬だけくれたらいいんや」とまったく聞く耳を持たない。どうやら少し前に、どこかの内科を受診し、足が壊疽になりつつあることを指摘されたようだ。糖尿病合併症は、確実に進行しているといえた。

X は、6 年前にも A 院長の勧めを断っている。X は、硝子体出血を

A 院長は一瞬気持ちは萎えそうになったそうだが、勇気を奮って、普段は出さないような大声ではっきりと、「これが最終結論です。訴えるのはあなたの自由だ」と伝えたところ、X は驚いたような表情を浮かべ、その後少し言葉のやりとりはあったものの、最後には「わ、わかった」と言って立ち去って行った。

普段温和で知られている A 院長だったが、いつもやり込められている X を圧倒するような迫力ある台詞回しに、周りのスタッフたちもびくつきした様子だったという。あるスタッフからは「普段おとなしい人を本気で怒らせると怖い」と言われたそうだ。

その後、X は A 眼科には現れていない。

“診療を断ること”を示唆した理由

- ・長年のわがままにも親身に対応してきた
- ・院長のやることなすことすべてに反抗する
- ・院長が胃炎や睡眠障害など体調がすぐれなくなった
- ・自身の健康を害してまで我慢する必要はまったくない

A 院長は、それなりにていねいに対応してきたが、相手はそれを聞く耳をもたない。この段階ではもはや適切な関係を結べないほど信頼関係は失われていると言わざるをえないといえた。したがって診療拒否を伝えるという強気の手段を取ることにした。もちろん、この患者もはじめから悪意のある人物ではなかったのかもしれない。筆者の“分析”のところでも、その点は指摘したが、だからといって、怒りの矛先を A 院長に向けてきたのは明らかに間違いだ。加えて、筆者が大問題と思うのは、A 院長自身の身体への影響である。夫人から指摘があるように、すでに影響が出ているのであり、さらに進めば、経営に支障が生じるかもしれない。

とにかく、ひとことで言えば、このような限度を超えてこちらに悪意を向ける患者には見くびられないことも大事である。やさしさや思いやりに加えて、「悪意を跳ね返す勇気」が医療者には強く求められる

応招義務を改めて理解する

21 弁護士がみる 応招義務の現状

患者の診療契約と契約自由の原則

診療行為は、診療契約を結んだ医療者と患者間の診療契約に基づいて行われる契約の履行にほかならない。契約書などに調印していないが、来院患者の申し込みと医療者の受付業務により契約は成立している。

患者は、どの医療者と診療契約を結んで診てもらおうか、今までの医療者に加えてまたは替えて別の医療者に診てもらおうなどと、診てもらう医療者を自由に選べる。

これは、人が診療を受ける私的な関係の契約を、自由意思で自由に決められる「私的自治の原則」に基づいた「契約自由の原則」によるからで、来院していた患者が急に来なくなったとか、いつの間にか他の医療者に診てもらっていたなどということは、日常茶飯事である。

医療者の応招義務

一方、医療者のほとんどは、「患者の受診申し込みは断れないもの」と思い込んでいるほど、断らずに診療しているのが実情である。医師である以上、医道からして当然のことと考える人は多い。

さらに、医業が患者の心身への侵襲行為を伴うため、高度な医学を専門に習得し国家試験に合格した医師でなければ医業をしてはならないと医業の独占を与えた医師に、国が公的義務として「応招義務」を

- ・ 意思表示は明確にする（拒否の場合は特に）。「検討します」、「相談します」という言葉は使わない（余計な期待感をもたれるので）。

院内掲示のポスター例（大阪府保険医協会による）

ご来院の皆さまへ

迷惑行為により診療を お断りすることがあります

当院では、次のような迷惑行為があった場合には、診療をお断りする場合があります。

患者さんの安全を守り、診療を円滑に行うとともに、最善の医療を提供するためにも、何卒ご理解のほどお願いします。

1. 他の患者さんや職員にセクシャルハラスメントや暴力行為があった場合、もしくはそのおそれが強い場合
2. 大声・暴言または脅迫的な行動により、他の患者さんに迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げた場合
3. 解決し難い要求を繰り返し行い、診療業務を妨げた場合
4. 建設設備等を故意に破損した場合
5. 受診に必要でない危険な物品を院内に持ち込んだ場合
6. 飲酒をされている場合

院長