

患者さんとのトラブルは、医師にとって大きなストレスとなるばかりでなく、医療訴訟などに発展すれば、時間的、精神的、時として社会的に強烈なダメージを被る。外科の先生が定年退職されるときスピーチでよく聞かれるのが「外科医人生を大過なく過ごせたのは何よりもよかった」とのコメントであるが、この言葉の指す「大過」のなかには、「裁判沙汰」が含まれている場合が多いと思われる。

今年度より病院長職に就いて改めて痛感しているのは、裁判沙汰になる・ならないを問わず、患者さんと医療者の間のトラブルが依然として非常に多いことである。そして、近年目立つ要因は、①患者・家族のクレームの増加と②医師の対応力不足である。患者・家族が医療過誤とは全く別次元の事項でも執拗にクレームをつけてくるような傾向は年を追って悪化する一方である。レストランやホテルのフロントで怒鳴っているような巷でよく見かける光景が、医療機関にも流れ込んできている。再三担当医が説明してお勧めしても、頑として聞き入れなかった入院拒否や手術拒否の患者さんから、その後の経過が悪かった場合にクレームを受けることはたびたび経験するところである。主治医がカルテに状況を記載するばかりでなく、「医療行為の不同意確認書」に署名してもらわなければ、水掛け論になりかねない時代になってきた。

さて、このような患者・家族の変化は、社会現象の一つとして解決することは難しそうである。ならば、患者さんとのトラブルを防ぐためのノウハウを医師のほうで学ぶことは、もはや必須のこととなっていると思われる。トラブルはやはり、経験の少ない若手医師に多い。患者・家族の扱いに慣れていなくてトラブルの原因を作りやすいことと、説明不足で相手に不信感を与えやすいことが原因と思われる。今回の特集では、患者さんとのトラブルを避ける方法をその道の専門家の先生方が具体的かつ詳細に解説してくださっている。このハンドブックを座右に置いてトラブルの少ない外科医人生を送っていただけたら幸いである。

(橋口陽二郎)

臨床外科 (第79巻 第3号)

発行 株式会社 医学書院

代表者 金原 俊

〒113-8719 東京都文京区本郷 1-28-23

☎ 社内案内 (03) 3817-5600

販売・PR 部直通 (03) 3817-5659

E-mail: sd@igaku-shoin.co.jp

☎ 本誌編集室直通 (03) 3817-5708

ファクシミリ (03) 3815-7802

E-mail: ringe@igaku-shoin.co.jp

担当 阿部・川村・小路

2024年3月20日発行 (毎月1回20日発行)

(1部) 定価: 3,080 円 (本体 2,800 円 + 税 10%)

2024 年年間購読料 (増刊号を含む 13 冊, 税込, 送料弊社負担)	
冊子版	45,540 円
電子+冊子版 個人	47,740 円
電子版 個人	43,824 円

印刷所 三美印刷(株)

広告申込所 (株)文京メディカル 電話 (03) 3817-8036

別刷取扱い 医学書院販売・PR 部 電話 (03) 3817-5696

- Published by IGAKU-SHOIN Ltd. 1-28-23 Hongo, Bunkyo-ku, Tokyo © 2024, Printed in Japan
- 本誌に掲載された著作物の複製権・翻訳権・上映権・譲渡権・貸与権・公衆送信権(送信可能化権を含む)は株式会社医学書院が保有します。
- 本誌を無断で複製する行為(複写、スキャン、デジタルデータ化など)は、「私的使用のための複製」など著作権法上の限られた例外を除き禁じられています。大学、病院、診療所、企業などにおいて、業務上使用する目的(診療、研究活動を含む)で上記の行為を行うことは、その使用範囲が内部的であっても、私的使用には該当せず、違法です。また私的使用に該当する場合であっても、代行業者等の第三者に依頼して上記の行為を行うことは違法となります。
- JCOPY (出版者著作権管理機構 委託出版物)
本誌の無断複製は著作権法上での例外を除き禁じられています。複製される場合は、そのつど事前に、出版者著作権管理機構(電話 03-5244-5088, FAX 03-5244-5089, e-mail: info@jcopy.or.jp)の許諾を得てください。
- 医学書院ホームページ(インターネット)は <https://www.igaku-shoin.co.jp> です。
- *「臨床外科」は株式会社医学書院の登録商標です。