

## 悪質患者への対応実演

### 徳大病院で研修会



クレームに扮する捜査員(左側)に対応する病院職員(徳島大学病院)

徳島大学病院は21日、医師や職員に不当な要求をする患者「モンスターベイシエント」への対応を学ぶクレーム対策研修会を同病院で開いた。

病院職員が不当な要求を突き付けられたケースを想定した訓練を実施。

県警組織犯罪対策課の捜査員がクレームに扮し「優先して診察させろ」「院長を出せ」などと要

求したのに対し、病院職員は「医師の紹介がないとできない」「この件はこちらで対応する」などと要求を拒絶した。

同課の野本正志課長補佐は「複数の職員で対応し毅然とした態度を示すこと。会話などをメモや録音機で記録することも大切」などと助言。全国

の病院の対応策なども紹介した。(平尾貴宏)