カスハラ経験

紋別医師会
雄武町国民健康保険病院　秀毛寛己（しゅうけひろみ）

道外で勤務していたとき、その病院にとってVIP待遇の担当（執刀医）に充てられたことがあった。案の定「出身大学とこの手術執刀に関して経験数は？」完全に上から目線で患者の家族から偉そうに質問された。頭に血が上ったが淡々と事実を答えた。不快感しか記憶に残っていない。パーフェクトな手術で完全に黙らせることに成功した。「こんな若いのが執刀医で大丈夫なのか」と面と向かって言われたこともある。ひどいのは、万一失敗したら殺すとすごまれたことだ。全て沈黙させてきた。

北海道でもある患者の親族から、「救急で助けられなかったらどうなるか覚悟しとけ」と脅されたが実際救命したらガラッと態度が変わり、警察に、「先生の言うことには絶対服従だ」と感心されたこともある。これらはもう十数年以上も前のこと、カスハラの文字もない時代のことだ。

横柄な患者におまえ呼ばわりされ冷静さを失い、失敗したこともある。「二度と貴様のような医者にかからない」と捨て台詞、こっちもお前など「二度と来るな」。ところが別の機会にその家族の重症患者を診療した結果、三次病院で地元の初療のおかげで助かったから礼を言って来いと言われたらしく、本当に礼を言いに来られ、こっちもなんとなくばつが悪く、前言を後悔する羽目に。救急の場合、いかなる前提があるにせよ相手せざるを得ない。それに懲りてどんなに頭に来てもこのセリフだけは言わないことにした。

極めつけは、ひどい急性心不全なのに複数職員が過去にそのカスハラでのトラウマをかかえており、ナース側に入院受け入れを拒否されたケースもある。外来で半日で約10kg体重を減らすような荒療法で急場をしのいだ。点滴終了予定時刻を過ぎても終わらなかったのを看護師にグダグダ文句を言うのを見て、最後にこちらもついに切れてしまった。「文句言ってる暇があったらさっさと家に帰って札幌に行く準備しろ」体が大きかったので絡まれると職員は委縮してしまうようだ。先方にも事情と患者のカスハラ気質を申し送ったが、おとなしくしていて問題はなかったようだった。紹介した専門病院で当院の治療につき感心されたが、ちょっと荒っぽいねと笑われた。

突然、診療終了時、同僚に連れられ駆け込むようにやってきた男性。テタニー、過換気、しびれと全身のこむら返りのような痛みを訴える。その後大量に下痢、食べ物に違和感があったらしい。食中毒のような病態で急激な水分移動が原因と思われると、本人と妻に説明し、入院で様子を見ることにした。ところが、しばらくして新たな仲間が数名やってきて大きな病院に運べと言う。さっきは当院の治療入院で同意した妻も大きな病院へ紹介しろと言う。仲間がいると態度が高圧的に変わっている。希望の高次病院救急医に相談して、こちらの見立てと方針と全く同じと言ってくれたので、改めて納得させ当院に入院させ数日で軽快退院した。

1、2か月後、嘔吐と過換気でまた同様に担ぎ込まれてきた。同じような食材の摂取があり、そのせいかもと妻に説明した。その後、明らかに怒りの表情の見知らぬ男性が2名、話を聞かせろとやって来た。こんないい加減な説明で、こんな頼りない医者に大事な家族を見せられないから、自分が信頼できるところへ運ぶと言う。患者にその旨を伝え、他医への紹介状は仕方なく宛名空欄で書いて医事課に預けた。すると先の男性のうちの一人がその場で紹介状の封筒を破り、紹介先が書いてないと喚きながら職員の制止をふりきり外来へやって来たので「おたくはどちらさん？」と上から下までゆっくり熟視した。面食らってもごもご言うので、もう一人を呼びにやり「そっちが勝手に連れて行くって言ったから宛名が書けるわけないだろ」と言うと、その男性はいつの間にかさらに増えた関係者の前で急に開き直り「その態度は何だ、この野郎」と言うので、「おいもう時間がないぞ、どこに行きたいのか言えば電話しといてやるよ」とさっとかわしてその病院当直医に事の次第を話した。警察呼んだほうがいいですかときかれ経験上不要ですと答えたが、時間外にみたくないと言われ、明日午前診療に来てと言ってると彼らに伝えたところ、翌日午前一番にかかろうと言って札幌で待機すべくやっと病院から出て行ってくれた。結果、消化器系の問題だとこちらと同様の見解で帰されたようだ。最近の小学校の暴力事件と似ていて、説明に不服な女性がややこしい男性の仲間を呼び寄せ話がややこしくなる事例だ。

このような場合は話は通じないと思ったほうがよい。ただし医療は患者の安全が最優先なので、無下に出禁処置もとれずジレンマだ。「なにかあったらどうしてくれる？」このセリフは医師にとってはのど元に突き付けられたナイフのようなものだ。しかもそれを簡単には振り払えない。最大のカスハラだと思う。