

ある病院での出来事・・・泣き寝入りするの？

これは、このホームページを開設した当初からずっと一貫して指摘してきた問題のごく一端の話である。

医者「独善」「思い上がり」「横着さ」「傲慢さ」がかなりはっきりでていて、しかも密室ではなく、第三者の目撃者の証言が存在するという稀有に近い話である。(そうでなければ、言った、言わないの水掛け論に終わることが往々にしてある。)

高齢の男性が2型糖尿病で当院に通院していた。2週間に1回、もう4年になる。その前には近くの市立病院で入院して治療をうけていた。インスリンの投与が必要なのだが、自己注射はできない。目盛が小さいのでよく見えない。患者自身が途中で諦めてしまった。高齢であるのに加え、後天性の聾で、声の抑制が利かないから大きな声になる。多少不愉快になる人もいるかもしれない。さらに心室中隔欠損もある。当然心不全も合併している。

当初は、他の診療所に通院していたのだが、受付が露骨に嫌な顔をする。耳が聞こえないのいいことに、ことあるごとに嫌がらせをする。(患者の奥さんの話。以下夫人のことを Frau と書く。) で、当院に通院することになった。

足が痛い、というから、診れば色が変わっていて、明らかに壊死寸前である。「これは、手術で切断することも考えなければ・・・」と言っているうちに、小生の知らないうちに市立病院を受診した。(こちらには、何の相談もなく、だから紹介状も書いていない。彼ら夫婦にしてみれば、以前に入院して治療をうけていたから診てくれるだろうとの考えだったようだ。) ところが、何科を受診したのかわからないが、**なぜか、(というのは、本来この市立病院で処置するべきところなのである。)**循環器病センターを紹介されて、数日間何の治療もなく、いきなり徳会洲会八尾病院を紹介され、(つまりは、たらいまわし) その整形外科で両下趾切断術をうけた。たしかに、腕はいいらしく、ほぼ完璧の手術であったらしい。5ヶ月間入院し、インスリンなどによる糖尿病のコントロールはきわめて良好であった。

退院後、内科的には当院でも何とかしようとは思いますが、外科的な処置はできない。ご夫婦は、市の高齢福祉課やケア・マネージャーらと相談し、市立病院を受診した。(この間、家族や福祉課などからも、当院にはなんらの情報もなかった。)

このときの話が本題である。福祉課やケア・マネさんたちが順番をとって、**指示された**

とおり、ある科を受診した。診察室にはいるなり、いきなり、「徳洲会病院で手術したものをウチでは診られない。徳洲会に行ってもらわないと」とのっけから診る気がない。診療拒否をほのめかす。一緒に診察室内に入っていたケア・マネージャーが驚いて、「少し腫れているような気がするんですが、膿んでなんかいませんよネ？」と訊ねると、いきなり3箇所をブスッと穿刺し、「血しかでないから膿んでません！！」・・・ケア・マネにたいする当てつけ、ないしは嫌がらせ、としか思えない。膿んでいるかどうかは1箇所穿刺すればわかるだろう。彼らは呆気にとられて、Frauに「隣の市の市立病院にでも行きますか？」「なんで〇〇市に住んでいるのに隣の市まで行かなあかんのん！」とFrauは当然拒否する。そらそうや。税金は〇〇市に対して払っている。(念のため、隣の市立病院もたいしたことはない。)

Frauもまた高齢である。5ヶ月間に及ぶ八尾までの毎日の通院で精神的にも身体的にも疲労の極限にあっただらう。入院中に患者の姉が亡くなったり、子供か孫かでいろいろあったり、というような状況であっただらう、パニックに陥っていたようだ。

この時点で、徳洲会病院の内科医から当院への紹介状があったが、インスリンの投与量や投与方法などについての情報はなく、当然ながら、手術の詳細や経過についての情報はなかった。さらに、邪険にされた市立病院でのいきさつについてもまったくわからない。電話で福祉課の人に詳細な話を聞くまでわからなかった。

そのわからない時点で、市立病院の院長に電話をし、やあやあ元気？ 久しぶりといった挨拶の後、突然のクレームである。「えらい邪険に扱われた」と患者の家族らが言っているのだが、いったいどうなっているのか？

院長は即座に反応し、カルテを見て、「それは皮膚科で診たもので、徳洲会からの紹介状がないから、それをもらってきてくれませんか？」・・・なるほど。

しかし、この患者は、指示されても皮膚科を再び受診するだろうか？ それこそトラウマになっているだろう。カルテには、紹介状がない、ということと、念のため抗生物質を3日分処方した、とある。「3回ブスッと突き刺したとか、邪険な態度で接したとか、については当然ながら記載されていない。ブスッと突いたり、八尾に戻れとか言うよりも、院長の言うように、紹介状をもらっておいで」といえばすむこと。また、念のためというのは、その後の予約診療をする気がないのだから、自分が針で突き刺したことによる感染症を予防したい、という意味だろう。

院長に向かって、「アンタが診たってえな」と頼む。皮膚科の×元某という女医について

「あれあ、万年××か？」と尋ねたが、院長には何をいっているのか、理解できなかったらしい。……この患者にしてみれば、とりあえずゆうていくところがない。で、当院に受診したときにこの間のいきさつを縷々述べる。こちらもよく理解できなかったのだが、邪険に扱われたことは間違いない。内科的にはともかく、外科的処置については、こちらではできない。患者も家族も不安がっている。「よっしゃわかった。院長に善処してもらおう」

以下、この手の話のいくつかの例を挙げる。もう時効だろうからそのまま書く。

循環器センターに受診した患者の話。初めに診てくれた若い医師は親切にしてくれ、翌日、念のため再受診することになった。ところが、この医者が余計な無駄話をし、まあ、剣もホロロな扱いで、患者は怒って帰って来る。そんなもん、泣き寝入りすることはない。院長なり、総長なりに対して、いきさつを書いて怒っていることを意志表示すべきだ。……実際にメールで送ったそうで、謝罪のメールが返ってきたという。

成人病センターでもあった。邪険にされ、冷たくされた患者の家族が言う。患者自身が、健気にも「わたしもこれからいろんな物を一生懸命に食べて、頑張るわ」すると、追い討ちをかける。家族の表現によれば、「なんという愛情のない表現でしょう！」……**なに食べても一緒です！！** この言葉が引き金になって、家族は総長あてに手紙を書いた。このときの総長の反応は、「これはおかしな（変な）人間だ、ふつうは泣き寝入りするもんや。」……これ以来、この男の言うことを信じたことがない。問題の把握がまったくできていない。当の冷たくあしらった医者は、外国に出張中で、ルンルン気分で帰国した。途端に総長にコテンパンに怒られ、患者の家を尋ね訪ねて、（患者は受診してから2週間も経たないうちに亡くなっていた。）葬儀の日に、土下座して謝罪した。……このときでも、初めは、「紹介状もない、ルール違反である！」などと粋がっていたのだが、紹介状なしで受診する人は、多いときには、1日100人を超えていた。つまり、嘘をついて誤魔化そうとただけの話。それもばれて、余計怒られよった。

ある市立病院では、患者が助けを求めて受診しているのににもかかわらず、ヒステリックにわめき、連休明けまで待たせて、一時意識も朦朧とし生命も危険な状態になったが、他院で透析することでギリギリ一命をとりとめた。このときは、院長と事務局長とが家族に謝罪に行った。言い訳も上手ならともかく、「あの医師は、ときどきヒステリーをおこしたりするんです」など、それこそ、患者の知ったことではない。院長やなしに本人に行かせればよかったのに。……2~3発殴られたら、いかになんでもわかるだろう。……こ

の患者の場合は市議員さんの紹介だったらしい。

ボクは、昨日今日のここの住人ではない。40年以上前の学生時代から住んでいた。この市立病院ができた経緯もみんな知っている。設立準備委員会のメンバーもほぼ知っている。最初の院長から現在の院長に至るまでもほぼ知っている。ボクの両親も家族もずいぶん世話になっている。今回のようなことを責める立場にはないだろう、と思う人もいるかもしれない。

かつて、眼科の小便臭いオネエチャンが、その日の機嫌で診療をする。あまりのことに、市民が立ち上がり、残留を哀願したが、結局放逐されてしまった。・・・この類の人間の本性は変わらない。どこに言っても、何を諭されても同じことをしているのやろネ。自ら省みることができないのだから、ゴルゴ13の「変態が刑務所でなおるか！！」とは、一面の真理を衝いている。

話をもどすと、この患者に代わって、絶対に泣き寝入りはしない。子供のころによく聞いた「日本陸軍」の「天に代わりて不義を撃つ！」今、流行りの言葉で表現するなら、「倍返し」をしたいところです。ボク個人が見たわけではないが、第三者（善意の）である福祉課やケア・マネージャーなど数人が、怒っている。呆れている。この医者や病院を信頼していない、とまで表現した。だから、となりの市の病院にでもかかりますか？という。・・・それは話が違うやろ！ この医者を放逐すべきだろう。

高齢者イコール弱者などという安易な条件反射的反応を認めるつもりはないが、相手は趾を切断したところだから歩けない、聾だから相手の言っていることを理解できないし、抵抗する術を持たない。・・・泣き寝入りしろとでも言うのか？

このたびの一連のことにおいて、ちょっといい話が2つあった。ひとつは、院長が**即座にその場で**反応したこと。（当然といえば当然で、院長の仕事の一環でもある。それでも反応しなかった市立病院もあるから、院長の英断だったろう。）もうひとつ。皮膚科の看護婦が**やさしい人**だったことだろう。丁寧に包帯をしてくれはって・・・と Frau がずいぶん感謝していた。名前は今のところわかっていない。あまりのひどさを見かねてのことなのか、あるいはもともと持っていた惻隱の情の現れなのか、それらが混ざった状態なのか、現場を見ていないから定かではないが、闇夜に灯りが見えたような感覚を Frau が持ったと

してもおかしくない。

カルテには、実施したことや、経過については書くことができるが、邪険言い方をしたとか、態度をとったとか、しなくともいい処置をしたことなど、書かないし、書けないし、書きようがない。・・・「書は言を尽くさず、言は意を尽くさず」の正反対の状態である。そらまあ、都合の悪いことは書けへんわナァ。記録を見る限り、何をどうしてどうなったかがわからない。

院長が、徳島訛りで「あの先生はいつもあんなんらしいです」、と言う。それはあかんやろ。医者になるために医学部に入学したのか、医学部に入学した結果医者になったのか？・・・まわりが見えないタイプでもあるらしい。・・・ちょっとだけ親切心を示せば、患者に不愉快な思いをさせず、また周囲に迷惑を掛けることもなかったのである。つまり、院長の言うように「紹介状をもらって来て」ですんだ話。

紹介状

紹介状の有無が問題になっている面がある。たしかに、われわれの業界には、紹介状は不可欠である（実際にはそれほどでもないのだが、今回の問題に関してはあった方がいいだろう。）、という考え方がある。しかし、その他の業界の人々（一般人と表現してもいいだろう）は、そういうことを知らない。たとえば、よその業界での常識については、われわれ外部にいる一般人にはわからない。ひどい開業医は、紹介状を持参しないと診察をしない。自ら、病状や病態を把握する能力に欠けている。紹介状はあった方がいいが、無くても診察は可能である。その気があるかないか。やる気があるかないか、だけである。・・・たとえば、紹介状を書く間もなく、急逝したとか、遠方に転勤したとか、そういうときにどうするか、である。なんでもかんでも教科書どおりにはいかない。

2013. 09. 26

当初、もうすこし実名を出した文章だったのだが、10月3日に家族から話を聞けば、院長初め、スタッフもみんな親切にしてくれて、別の病院にいるような感じであった、という。それに免じて、匿名にしようとした。（しかし、わかる人にはわかるだろう。）

2013. 10. 03

10月3日、車椅子で当院の診察室に入ってきたとき、いつも気難しい顔をした患者が、ホッとしたようにニコツとしてくれた。週に数回形成外科を受診し、月に1回八尾まで行く。10月17日には現在の投薬でうまく糖尿病がコントロールできているか、検査することができる。ところが、来られなくなった。

10月16日、午後4時25分ごろ、警察から電話がある。いままでのいきさつを経過を追って説明する。この日、自宅で突然亡くなられたという報告であった。・・・年内持たないかもしれない、とFrauには言っただけなのだが。

不自由をかこち、いやな思いもいっぱいして来られたけれど、最期は、病院のまともなスタッフに手厚い医療を施されて、ある意味、幸せだったと感じただろう、と思いたい。最初の皮膚科受診からわずか3週間のことである。それほど重症だったのに、よくまあ、邪険にできるなあ。・・・合掌

2013.10.17.

その話を市立病院に通院している患者に話したところ、実はボクも内科の女医さんからものすごく怒られたことがある。風邪をひいたかなにかで受診したが、3日間経過してもよくなる兆しがみえない。それを訴えたら、烈火の如くにおこられた。「すべての投薬を内服せよ」というわけであるが、それも小生の理解を超えている。腐った卵をすべて食べつくさなければ、腐っているかどうかわからない、とでもいうのか？

その患者が言う。「これはこの病院の持っている固有の体質なんではないですか？」・・・うまいこと言うなあ。ボク、喘息ちゃうゆうてんのに喘息の薬を処方された云々。おまえら、そんなに偉いのか？効果がなければ躊躇することなく、投薬の内容を変更すべきだろう！・・・このあたり、あまりにも謙虚さに欠けている。

アホがひとりでもでると、その病院の従業員全体の品格まで低く見られてしまう。だが、決して「全員」ではない。最初の受診時の看護婦がその例である。

しかし、ほとんどの女医さんの名誉のために書いておかねばならないことは、彼女らはまともに対応する、ということである。ボクが知っているのはERの女医さんであるが、まともに対応をしているし、的確な処置をしている。

さらに、すでに述べた「虫垂炎2題」で2つの公立病院の対応を書いたのだが、まともな対応をしたのは、今、問題にしている病院であった。

現在の医学部教育に欠けているのは「情操教育」である。しかし、医学部の教育課程には、これはふくまれていない。家庭での躾の問題である。こんなのが、粗製濫造で溢れかえることを考えれば、寒気を感じる。