



□ □ □ 目次 □ □ □

1、医療安全支援センターからのお知らせ

◆ 横浜市医療安全相談窓口に寄せられる相談について

<注意>リンク先が複数行になっている場合には、アドレスをすべて選択してからコピーしてください。

★ 1 医療安全支援センターからのお知らせ ★

◆ 横浜市医療安全相談窓口に寄せられる相談について

横浜市医療安全相談窓口は、市内の医療機関に関する相談や苦情等に対して、医療機関と患者がコミュニケーションをとる中で解決ができるよう、中立的な立場から助言をしています。

相談内容の内訳として「医療行為・医療内容」、「コミュニケーション」「医療知識等を問うもの」の3つが例年多くを占めています。今回の記事では、特に医療機関とのコミュニケーション等の事例の紹介のほか、当窓口がどのような対応をしているかを紹介いたします。

まず、「紹介状を書いてもらえない」といった相談についてです。そういった場合、当窓口では、医師が紹介状を書くかどうかの判断をしていることと併せて「まずは紹介状を書いてもらえない理由を伺ってみてはどうか」と案内しています。医療機関は多くの患者を診ているため、患者1人1人に医師の判断の理由をお伝えすることは難しいことかと思えます。そういった場合は、当窓口は医師と患者のコミュニケーションの歩み寄りにより信頼関係を築き、納得のいく治療をすることができると考えているため、患者からもコミュニケーションをとるよう促しています。

次に、「医療機関の治療内容に不信感がある」といった内容になります。当窓口では治療内容の是非はできないため、医師に直接説明を求めていただきたいとお伝えしています。

また、医療機関が20床以上を有する病院で合った場合、院内にある患者相談窓口の利用を促しています。しかし、医師や患者相談窓口に相談しても上手くやりとりができないという場合は、「話し合いの場を設けてほしい」等を当窓口から医療機関へ伝達することは可能であること旨をお伝えしています。

2つの事例に共通して言えることとして、まずは当人間で話し合うことを促しています。そのための助言などを行い、必要に応じて当窓口から医療機関に相談内容を伝達しております。

当窓口の伝達に関しては、強制力があるものではないため、その後の対応は医療機関の判断にはなってきますが、今回の記事により、当窓口の役

割をご理解いただき、患者がより良い医療を受けることができるよう努めていただければと思います。

■■■編集後記■■■

梅のつぼみも膨らみ始め、春の兆しを感じる頃となりました。皆様いかがお過ごしでしょうか。

今回は、横浜市医療安全相談窓口によく寄せられる相談とその対応について掲載しました。伝達に関しては、強制力があるものではないため、その後の対応は医療機関の判断になりますが、「このような意見があるのか。」ということも少しでも念頭に置いていただきますと、より一層患者に寄り添った医療提供ができるかと思われます。

各医療機関と横浜市医療安全課ともに医療安全促進に向け取り組んでいきましょう。



★バックナンバーはこちらからご覧になれます。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kenko-iryo/iryo/anzenshien/iryoanzen/iryoanzenml.html>

★配信先解除・変更：

本メールマガジンの配信先の変更を希望される方は、下記URLにアクセスして、解除又は変更手続きを行ってください。

<http://ml.city.yokohama.lg.jp/mailman/listinfo/enzenchan>

★ご意見・ご感想はこちらへ

ir-soudan@city.yokohama.jp

発行：横浜市医療安全支援センター（横浜市保健所健康安全部医療安全課）
Copyrights(C) 2008 City of yokohama. All rights reserved.
