所長あいさつ

地域医療にご尽力をいただき、ありがとうございます。

今回で６回目の開催である。法律に基づき、市で要綱を設置し行っていく協議会である。センターの運営方針に反映させていきたい。本日の内容、事例をいくつか説明しながら意見を賜れればと思う。

各種研修会を行っている。病院患者相談窓口担当者を集めた会議を行い、横のつながりをもっている。

前年度の事業報告、今年度は部会を作ってより細かい部分についての御意見を賜って、より良くするための戦略につなげたいと思っている。要綱を改正したいと考えている。よろしくお願いいたします。

議題１

事務局：医療安全支援センター実績報告に基づき報告

了承

議題２

事務局：活動計画に基づき説明

尾﨑委員：対応に苦慮したケースについて録音はしているか？

寺田会長：録音は考えないか？

水木：情報提供ですが、誰でもかけてきて欲しいというコンセプトなので、支援センターで録音している例は多くない。ただ、最近相談員の身に危険が及ぶような場合は選択して録音する自治体が出てきた

所長：この議論についてはいずれ必要になる時が来るだろうが、勝手に録音するわけにはいかないから、どういう場合に録音するのか、今後ケースを整理するなどの議論が必要ではないかと考えている

了承

議題３

事務局：医療安全支援センター設置要綱の改正について発言

所長：臨時委員を入れて委員の選択肢を増やすという趣旨。

杉山委員：部会委員の任期はどの位か。

事務局：１年間位と考えています。

水木：総合支援事業も関わらせていただく。部会でこれは検討して欲しいという題材はあるか。例えば、患者教育等。

寺田会長：患者教育は医師会が作ると医者目線になってしまう。

伊藤委員：クレーム対応に関連し、地域連携強化が図れれば良い。他の施設の困難さが図れればと考える。

所長：医療と介護の狭間に入った方がいる。地域全体でどう考えるか。議論していかないといけない。

了承

議題４

事務局：事例紹介　Ｎｏ．３について

寺田会長：救急車は夜に呼んだのか？

相談員：１７時過ぎです

寺田会長：まだドクターがいる時間。私の疑問は救急車を呼ぶ必要があったのかどうか。Ｂ診療所は自身の見立てや紹介状などを書いて送るべきで、救急車に乗せるだけは考えられない。前立腺がんだから泌尿器の専門医がいるところに送らないと。患者に対して十分な説明がなされているかが2つ目の疑問。連携がうまくない。出発点は開業医。開業医である程度段取りをとらないと患者が迷ってしまう。

伊藤委員：Ａ病院からＢ診療所に移行するとき、どういう依頼がされているのか、Ａ病院とＢ診療所の間の約束事はどうだったのか。この患者はＣ病院ではなくＡ病院に行くべきで連携はどうなっていたのか。老夫婦ということでどの程度説明されていたのか。癌という病名をどの程度把握していたのか。Ａ病院からＤ病院への移行はうまくいった。

尾﨑委員：患者はどうして自己判断でＢ診療所へ行ったのか。

相談員：状況説明

寺田会長：Ｂ診療所も悪くない。患者は来ず、奥さんだけが来て「対応してくれ」と言われても無理です。

所長：1か月まともに食べられないことを、Ａ病院、Ｂ診療所は把握できていたか

相談員：状況説明…Ｂ診療所はある程度把握していたと思うが、Ａ病院は２か月に１度の受診だから知らないのではないか。

寺田会長：Ｂ診療所はＡ病院での検査を勧めるべきです。

杉山委員：相談員の皆さん、うまくひもといてくれて感謝しています。頑張ってください。

相談員：相談の際、家族はＣ病院から「患者を家に連れて帰るように」言われている。しかし、家族は「患者を自宅で見るのは困難だ」ということで、支援センターに相談があった。支援センターは、「Ｃ病院から説明を受けてください。」と伝えた。家族はＣ病院から何らかの説明を受けているはず。

寺田会長：医師は脱水という医学的判断で入院がいらないと判断したが、家族はマンパワーの問題で入院を希望した。そこのボタンの掛け違いがある。もう少しうまく説明することはできなかったのだろうか。コミュニケーションがうまくいっていない。

佐々木：本ケースの対応について、何かアドバイスをいただきたい。

水木：介護が入っているのか等の医療以外の対応を提案することも必要。

寺田会長：包括支援課とも相談したらどうか。

事務局：事例紹介　Ｎｏ．５について　　歯科の苦情は歯科医師会に相談できるか。

尾﨑委員：歯科医師会に相談できる。偶発的なアクシデントも含め、その場で謝らないといけない。それに、縫合しなければならないほどのけがをさせるのは理解できない。

所長：この相談者はセンターに何を求めてきたのか。

事務局：歯科診療所のホームページ上で担当歯科医師の顔写真がないことから本当に資格者なのか疑問を持ったこと。事故が発生したことを担当歯科医師が院長に報告しているか確認していいかということを疑問に思ったので、意見を求めてきたと考える

尾﨑委員：このようなケースでは歯科医師が歯科医師会の会員であるか確認したほうがよい。

寺田会長：医師会では内容によって文書などを使って指導することもある。

事務局：事例紹介　Ｎｏ．１６について

杉山委員：相談者が薬局をどう思っているか。お薬手帳がなく病院ごとの対応となってしまうと複数の薬局が混在する。薬局を絞った方が良い。誰か全体的な把握が医療側でできる人ができるとよい。かかりつけ薬剤師を持つとよい。

所長：相談者は支援センターに何を求めているのか。

伊藤委員：ぜひ精神科を受診して欲しい方です。病名がつくはず。相手をコントロールするために怒鳴るとか猫なで声で話す等してくる。対応する相談員を決めて他の相談員がフォローすると良い。また、この時間までなら対応可能などと約束をすると良い。警察対応の事例だとなった場合は、毅然と対応する。相談員を守る体制づくりが必要だ。

尾﨑委員：警察は包括支援センターにつなぐ。精神科の受診につなげるようにするのがキーワードだろう。

伊藤委員：相談者は対応する人の性差によって対応を変える。男性が対応すると良いと思う。