

札幌市医療安全相談窓口の運営方針について

1 相談業務について

(1) 相談職員の技術水準の確保について

相談職員の相談技術の質を向上し、窓口を円滑に運営できるよう、内部研修の実施、外部研修への派遣などを行っている。

今後も外部研修等を中心に相談員の資質の向上を図るとともに、外部研修後には報告会などにより、相談員の相談レベルの向上及び標準化に努める。

〔外部研修〕

年月	講習会・研修会等の名称（道外分）	人数	開催場所
平成 21 年 8 月	医療安全支援センター初任者研修	1 名	仙台市
平成 21 年 10 月	医療安全支援センター実践研修	1 名	東京
平成 21 年 11 月	平成 21 年度医療安全に関するワークショップ	2 名	札幌
平成 21 年 11 月	医療の質・安全学会 第 4 回 学術集会	1 名	東京
平成 22 年 3 月	医療安全セミナー2010 春季	1 名	東京

2 広報活動について

市民向けの広報については、医療安全相談窓口が中心となるが、市民からの相談に的確に対応するためには、医療提供施設や関係機関・団体との連携・協力が必要である。そのため、本年度は特に、医療提供施設等と協力して、手軽に利用できる広報媒体であるホームページによる情報提供の充実を図る。

また、医療提供施設に対しては、事業概要やホームページなどを活用し、医療安全の推進に資する情報を提供していく。

(1) 「札幌市医療安全支援センター事業概要」の発行について

8 月頃に、平成 21 年度版「札幌市医療安全支援センター事業概要」を発行したい。本事業概要の主な発行目的は、医療提供施設が、市民の声を把握することにより、医療安全体制を更に充実させていただくことを期待するものである。内容は、平成 21 年度の相談件数・相談内容やこれまでの相談事例及び医療安全推進協議会の情報等とし、医療提供施設を中心に配布することとしたい。

(2) ホームページの充実について

現在、札幌市保健所ホームページの医療安全支援センターのページに下記の情報を掲載している。

- ・ 札幌市医療安全支援センターの情報
- ・ 札幌市医療安全支援センター事業概要（H19・20年度版）
- ・ 相談窓口寄せられた相談状況の詳細データ

平成22年度は、平成21年度の情報を更新するとともに、医療提供施設等と協力して、次のような情報を追加してホームページの充実を図りたい。

- ・ 市内の病院の「患者相談窓口」一覧
- ・ 医療機関を受診する際の注意事項
- ・ よくある市民相談Q & A
- ・ 医療安全講習会情報

(3) 関係機関・団体に対する相談窓口の周知について

相談窓口へ相談するきっかけとしては、各区保健センターや国・道の機関、札幌市医師会、消費者センター等、他の機関からの紹介が多い。

これらの機関との連携強化のため、相談窓口について周知するとともに、相談窓口の業務についての正しい情報を提供していきたい。

