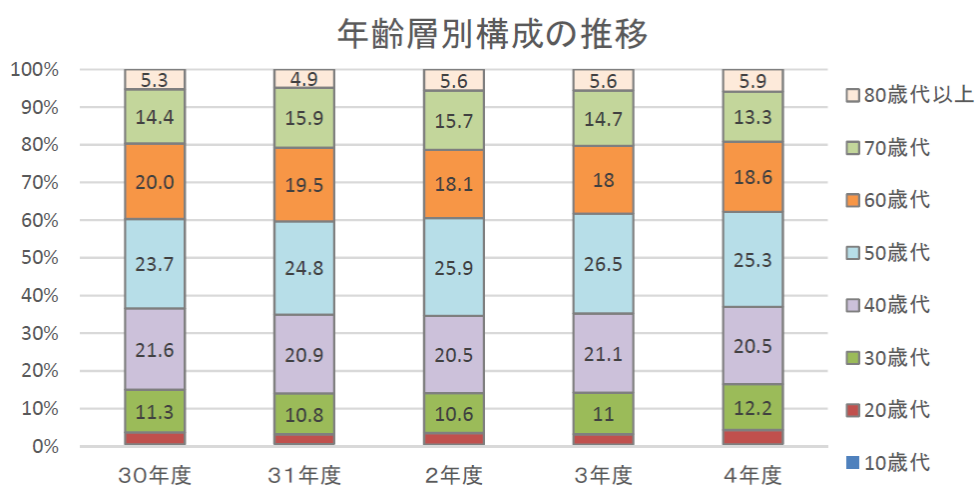


東京都医療安全支援センター「患者の声相談窓口」の相談状況
～高齢者からの相談を中心に～

【現状と課題】

- ・ 「患者の声相談窓口」（都本庁・都保健所合計）における、相談者の年齢層別構成は平成30年度からそれほど変化はない。
- ・ しかし、近年、医療機関も苦慮していると思われる事例や、延命処置についての認識、公的機関でのトラブル等の相談が寄せられている。



東京都医療安全支援センター 令和4年度「患者の声相談窓口」実績報告より

【具体的な相談事例】

- ・ 思い込みが強く、医療機関から説明を受けることが適切だが、相談者が理解できるか懸念される事例
- ・ 福祉に関する相談であり医療機関としての対応に限界があるが、相談者の相談姿勢から対応に苦慮することが容易に想像できる事例
- ・ 延命処置について、相談者である家族の認識に齟齬が生じている事例
- ・ コミュニケーションの配慮が必要だが、相談者である家族の理解力の低下や医療者との認識に差があり、医療機関も説明に苦慮すると考えられる事例
- ・ 認知症患者の同意の有効性について問う事例
- ・ 入院中のADLの低下に対して訴訟を検討している事例
- ・ 医療機関での出来事ではないが、公的機関によるサービスでの健康被害を訴える事例