

外来診療での 患者誤認防に向けた 東北大学病院の取り組み

金村政輝^{*1} 坂本 修^{*2} 酒井敬子^{*3}
松田千恵子^{*4} 我妻恭行^{*5} 藤盛啓成^{*4}

^{*1}東北大学病院総合診療部

^{*2}東北大学大学院医学系研究科小児病態学分野

^{*3}東北大学病院看護部

^{*4}東北大学病院医療安全推進室

^{*5}東北大学病院薬剤部

【連絡先】東北大学病院総合診療部

Tel: 022-717-7587

E-mail kanemura@immem.med.tohoku.ac.jp

1

【背景と目的】

- 東北大学病院(1308床、27診療科の特定機能病院)では患者にフルネームで名前を名乗ってもらうことを患者確認の基本としている。
- ポスターを掲示し、周知を図っているが、外来診療では患者確認が徹底されていると言い難い状況にある。

2

東北大学病院における 患者確認の基本

1. 基本的には、患者にフルネームで名乗ってもらう。
2. 名前を名乗れない患者の場合には、フルネーム、受診登録カードで確認する。
3. 同姓同名が予想される場合には、生年月日なども確認する。
4. 入院患者には、了解を得てリストバンドを装着し、リストバンドでの確認を行う。

3

【取り組み】

- 医療安全全国共同行動の一環として患者確認を推進するため、平成21年5月、「患者確認ワーキンググループ」を設置

氏名	所属	月日	出席者数
坂本 修	小児科	1 H21.5.15	8
金村 政輝	総合診療部 ※委員長	2 H21.6.3	10
渡辺 さち子	検査部副技師長 ※第2回から	3 H21.6.19	10
阿部 養悦	放射線部副技師長 ※第2回から	4 H21.7.16	7
酒井 敬子	副看護部長 ※副委員長	5 H21.9.14	8
松崎 美恵子	看護師長(外来4.5階)	6 H21.9.28	7
関川 栄子	看護師長(外来3階)	7 H21.10.19	8
和泉 順子	看護師長(外来1.2階)	8 H21.11.16	11
島山 里恵	看護師長(西16階)	9 H22.2.24	7
前田 光男	医療情報運用管理係長 ※第6回から		
小沼 史剛	医療情報運用管理係		
日下 俊和	外来係長		
松田 千恵子	医療安全推進室GRM ※事務局		

月1回程度会議を開催

4

- インシデントレポートの分析
- 現状の分析

インシデントレポート分析の1例

	医師	看護師	薬剤師	その他 コメディカル	医事 外来	合 計
オーダー・指示出し	6	1	0	0	0	7
診療記録(カルテ)管理	0	1	0	0	0	1
点滴・注射のオーダー・指示出し	2	0	0	0	0	2
内服・外用のオーダー・指示出し	2	0	0	0	0	2
内服薬・外用薬準備	1	0	0	0	0	1
払い出し	0	0	1	0	0	1
内科的治療	2	0	0	0	0	2
その他の処置	1	1	0	0	0	2
検査部以外	3	6	0	0	0	9
事務関係	0	0	0	1	1	2
合計	17	9	1	1	1	29

2003年～2008年までの6年間

- 外来での誤認は医師、看護師のオーダー、処置に多い
- 患者さんに名乗りをお願いしづらい場面がある
- 名乗りを推進するためには患者さんの協力が必要

フルネーム確認推進キャンペーン 11月1日～30日

患者との協働によるフルネームでの名前確認推進
キャンペーン

- 職員向け周知
 - 科長会議、医局長会議、定期刊行物、電子メール
- 患者向け周知
 - ポスター更新・掲示、院内放送、予約券
- 患者アンケート調査(11/16～11/20)
 - 外来受診患者対象、受付で配布し、会計で回収
- 職員アンケート調査(12/7～12/12)
 - 外来診療科、検査部、放射線部の医師、看護師、技師、クラーク対象

名前確認の実態
とキャンペーンの
効果を把握

H22.11.26-28

日本医療の質・安全学会第5回学術総会
& 医療安全全国共同行動フォーラム

キャンペーン実施中
2009年11月1日～20日

**お名前をフルネームで
お願いします**

同姓や似た名前はたくさんあります。
万一、間違いが起きると、大きな事故につながる
こともあります。ご本人にお名前をフルネームで
言っていただくことが確実な方法です。
ご理解とご協力をお願いいたします。

知ってる仲にも
確認あり！

Yuzo Kikko

何度聞いて
ごめんなさい

きっこ

ゆうぞう

平成21年11月
東北大学病院長

7

- ・従来から掲示されている
ポスターを一新し、キャン
ペーン期間に合わせて一
斉に差し替え
⇒視覚的効果を狙う
- ・定時で院内放送を実施

患者向け

フルネームでの名前確認に関するアンケート調査票

フルネームでの名前確認について、医師の診察や検査などの際に、患者さんご自身のフルネームをお知らせいただくことをお願いいたします。このアンケートは、現在の医療安全や医療の質を向上させるために実施するものです。お答えが今後の医療安全や、お名前に関するアンケート調査に活用させていただきます。ご協力をお願いします。

※1日200名限定で実施

職員向け

フルネームでの名前確認に関するアンケート調査票
(外来職員対象)

フルネームでの名前確認について、医師の診察や検査などの際に、患者さんご自身のフルネームをお知らせいただくことをお願いいたします。このアンケートは、現在の医療安全や医療の質を向上させるために実施するものです。お答えが今後の医療安全や、お名前に関するアンケート調査に活用させていただきます。ご協力をお願いします。

※約1100人を対象に実施

【結果】

- ・苦情やトラブルもなくキャンペーンは無事終了
- ・アンケート調査の結果

①患者の間違ひについて

- ・当院で間違えられた経験がある患者 1.3%
- ・患者を間違えた経験がある職員 27%

②キャンペーンの周知について

- ・職員の71%が知っていた
ポスター55%、診療科での説明37%、院内放送23%、
会議・会議資料19%の順
- ・患者の49%がポスターを見かけ、56%が院内放送を
聞いていた

9

③名前の確認について

- ・キャンペーン期間中、診察時に51%、検査時に73%
の患者が名前を確認された
- ・キャンペーン終了後、名前の確認を行った職員は
25%から34%へと増加

④名前の確認への協力について

- ・患者の96%が名前の確認に協力したいと回答
- ・職員の68%が名前の確認が必要と回答
- ・しかし、職員の30%は抵抗感(特に顔見知りや高齢
者の場合)

10

【考察】

- ・1か月のキャンペーンにより名前を確認する職員
が約10%増加した。
- ・ほぼすべての患者が名前の確認に協力の意向を
示したが、職員の30%は名前の確認に抵抗感を感
じていた。
- ・患者との協働により一定の成果を上げることが可
能であったが、より確実に患者確認を行うためには
名乗りによらない方法、例えば、識別子を利用した
新しいシステムを導入するなど職員の抵抗感や負
担に配慮した方法が必要と考えられた。

11

【活動報告書】

- ・会議資料、キャンペーン資料、アンケート調査票と
集計結果を活動報告書としてとりまとめ
- ・PDFデータに変換し、お金をかけずに全職員が自
由に閲覧できる状態に
- ・今後、院内での職種横断的な委員会活動、キャン
ペーンの企画、アンケート調査に役立ててもら

12