患者誤認防止対策
“まず、あなたのお名前を名乗ってください”
――　当院の実態調査　――

富士宮市立病院
看護部　　○寺尾智恵子
土橋泰子
医療安全管理室　佐野珠子

【要旨】

患者誤認は「医療事故の中で、言い逃れが出来ない過失が問われる」と一つされている。当院では、H18 年から医療安全管理目標を「患者誤認ゼロを目指す」として取り組んでいる。

誤認レポート件数は、H20 年１月の認証システムの導入に伴い、それまで 80 件前後を推移していたが、H20 年度以降 50 件～60 件程度に減少した。しかし、これ以上の減少は認めていない。

また、誤認インシデントの中で、「患者に名乗ってもらう」ことを実行していれば防げた事例は、H19 年度が 21 件（月平均 1.8 件）、20 年度 15 件、そして 21 年度 12 件と減少傾向したが、今年度は、10 月までに既に 13 件（月平均 1.9 件）あり、減少は見られなかった。

当院の誤認防止活動の取り組みは、①ネームバンドによる確認②H20 年のシステム導入に伴う、患者認証確認③システムによる同姓同名患者の表示④電話連絡時の「呼び出しメモ」の統一⑤当院誤認事例をモチーフにした危険予知動画作成⑥診察時、注射時、検査時、手術時「まず、あなたの名前を名乗ってください」というポスターの掲示⑦外来診療時間に合わせた「患者さんから、お名前を名乗って下さい」という院内放送の７項目である。

今回、“患者に名乗ってもらう”が、どの程度実行されているか、平成 19 年と今年の実態調査結果を比較した。

調査内容は、医師・看護師に対する観察調査では、①患者の名前の確認をしているか②患者に名前を名乗ってもらっているか③患者は自ら名乗っているかの３項目である。また、患者に対する聞き取り調査は、①名前の確認をされているか②自分から名前を名乗っているか③間違えられるかも知れないと思うか④ヒヤリとしたことや不安に思ったことがあるかの４項目である。

調査の結果、全項目で改善がみられた。

特に改善が見られた項目は「医師が患者入室時又は診察前に名前の確認をしている」「医師は患者に名乗ってもらっている」「患者が自ら名乗っている」の３項目であった。しかし、一方で、「患者に名乗ってもらう」ことを実行していれば防げた事例は、減少には至っていなかった。

3 年間、「名乗ってもらう」ことの取り組みを行ってきたが、患者も医療者も名乗って戴くことにまだまだ不足があり、誤認事例は減少していなかった。どんなに良いルール・システムを構築しても、ルールを守らなければ誤認は防止出来ない。患者誤認ゼロを目標に、継続した誤認防止活動が必要である。

【今後の課題】

1．医療者も患者も“名前を名乗ること”が当たり前の風土となるよう啓発活動を継続する。　「大体」ではなく「必ず」を目指し、今後も活動していく必要がある。

2．医療者は患者確認ルールを遵守する。⇒　逸脱行為がある時はお互いに注意しあう。また、注意し合える風土作りをする。

3．誤認防止教育を継続する。誤認事例について速やかな情報共有をすること、そして、誤認の怖さを伝える。