

医療安全全国共同行動行動目標8
患者・市民の医療参加
栗原市立栗原中央病院の取り組み



いのちをまもるPARTNERS
医療安全全国共同行動

栗原市立栗原中央病院(宮城県)
総看護師長 渡邊和子

患者・市民の医療参加

【目標】

患者・市民と医療者のパートナーシップを通じて、ケアの質・安全の相互信頼を向上させる

【活動】

1. 患者さんや地域の市民が参加・参画して医療の質・安全を向上させる活動を新規に実施する
2. 活動の成功体験や教訓を共同行動HPから紹介する

取り組みの参考例

- 病院患者会の支援
- 病院ボランティアの受け入れプログラム
- 患者用各種資料の開発や作成への患者参加
- 「マイカルテ」「お薬手帳」の活用や普及促進
- 患者代理人(Patient Advocate)の任用
- 「Speak up」(米国)「患者の〇カ条」「薬について質問しましょう」等の患者参加啓発活動
- 院内感染防止、肺塞栓予防、薬剤誤認予防、転倒・転落防止等患者さんにも出来る協力方法を検討し、希望する患者さんに説明する

“安全は名前から”



Yuzo

Kikko

横浜市大病院患者取り違え事故


- この事故では患者確認は行われていた
 - 手術室の交換ホールで、手術室看護師に患者が引き継がれそれぞれの手術室に移送され、その際に手術室看護師は、B氏の名前を呼びかけたのに対し、A氏が返事したという
 - 麻酔科医の呼びかけにうなずいた
 - カルテと患者は離れて手術室に運び込まれた
- ※患者の同一性確認義務はどの職種にかかわらず医療関係者が等しく負っているもの

患者と医療者の協同によるフルネーム確認

■ 現状


患者誤認を確実に防ぐためには、「医療者が患者にフルネームを尋ね、患者がフルネームを言って患者確認をする」ことが有用であることは、既に広く知られている

しかし、患者にはまだその必要性がよく理解されておらず、また医療者は、何度も名前を尋ねると患者が嫌がるなどの理由でそれを行わないために、患者確認が確実に行われず、患者誤認が発生している



推奨する活動


1. 患者確認が必要な全ての場面において、医療者は患者に挨拶をして名前を聞き、患者本人(あるいは患者家族)にフルネームを言ってもらい、確実に確認をする
2. これを病院のルールとして、医療者と患者の双方がその意義を共有して実行する
3. ポスターやリーフレットなどを活用して患者・医療者双方に啓発活動を行う
4. さらにチャレンジしたいこととして
 - ・同姓同名対策としてフルネームと合わせて生年月日を言う
 - ・地域の人々に積極的にPRして周知を図る




お名まえをどうぞ ありがとうございます。

お名まえを私たちは何度もお聞きします。
お名まえの確認は医療安全の基本。当院にはたくさんの方がいらしゃいます。ご本人にフルネームを言っていただくのが一番確かです。

同姓や似たお名まえはたくさんあり、あなただけにはたくさんのお患者さんがかわっています。万一、まちがいが起きると、大きな事故につながることもあります。だから、ご本人にフルネームを言っていただくことで、とても助かります。ご理解とご協力をお願いします。




知っているお名前は
確認あり!




間違えてお名前は
ごめんなさい

医療安全全国共同行動「いのちをまもるパートナーズ」




取り組み内容

- 患者確認の場面の設定: 外来診察・処置時、手術、検査、点滴・注射、輸血、採血、IDカード受け渡しなど
- 患者確認(患者に名前と生年月日を言う)を医療安全マニュアルの各項目に明記する
- 患者と医療者の協同によるフルネームの確認
医療者はまず挨拶をする。自己紹介をする
「安全確認のためにお名前を思い出せますか」と患者に問いかける(理由を示す言葉を使う)
それに答えて患者は、フルネームで名前を伝える




取り組み内容

- 患者・市民への周知: 入院時オリエンテーション患者用掲示ポスターの掲示(外来全診察室のドア、外来受付カウンター、ナースステーション等)入院案内に氏名確認の趣旨説明、広報誌への掲載等
- 全職員への周知: 職員全員(常勤、非常勤、派遣、委託業者)への周知
- 活動の評価: 聞き取り調査
- 同姓同名患者を同じ病棟に入院させない



全職員への周知の取り組み

- 平成18年4月年度最初の幹部会議で、病院の運営に関する基本指針の具体的行動指針『医療の質と安全の向上』が示され、『誤認回避のために患者さん本人に名前を名乗ってもらう』という具体的行動指針が示された
- 看護師長会議で『患者さんに名前を名乗っていただく』の徹底を呼びかけた



全職員への周知の取り組み

- 医療安全対策委員会(現在の医療安全管理委員会)でポスターを作り掲示する事を決めた
- リスクマネジメント部会において、患者に名乗って頂く事が徹底されておらず、5件の患者間違いの報告があり、4件は名乗ってもらう事で防げた事例であった。さらに各セクション、カウンターに『患者様の名前確認について』の掲示をする事にした
- 毎週の看護師長会議でさらなる徹底の呼びかけを行った

全職員への周知の取り組み

- リスクマネジメント部会で各部門の患者確認の方法を発表してもらった
- 看護部では各職場で『患者の名前の確認が何故出来ないのか』を話し合っってその結果を報告してもらい、各職場の状況を紙面で配布した
- 医師も含め臨時職員、途中採用者には、リスクマネージャーが採用時にオリエンテーションを実施し、その中で周知している
- ヒヤリ・ハット事例をもとに看護師長会議、リスク部会で『患者誤認ゼロ』を目標に『名乗っていただく』の徹底を呼びかけ続けている

受診される方へ
診察室へ入りましたら、
医師に氏名をお伝え
ください。

患者様のお名前の確認について

当院では、患者様を正しく確認させていただくために、ご本人または、ご家族にお名前を名乗って頂いております。

職員がお尋ねしましたら、お名前をお応えくださるようお願い申し上げます。

栗原市立栗原中央病院 病院長

患者様のお名前の確認について

《私たちは患者様の安全を守るために注射・採血・点滴・輸血などの際、その都度お名前を名乗って頂き確認させて頂いております》

栗原市立栗原中央病院 病院長

患者様・ご家族、医療参加のための10の項目

医療は患者様のために行なわれます。主役である患者様が医療に参加されることが重要です。

項目	患者様・ご家族の協力
① わからないことがあります	わからないことは主治医または看護士にお尋ねください。
② 名前を確認されたら……	書類に署名していただくこともあります。
③ 病の病歴を医師に話さなければ……	ご自身の病歴がある場合は、医師や看護士にご相談ください。
④ 薬物療法は正確にしましょう……	薬名、剤形に関するご自身の情報、ドナーカードの所持などについて、ご懸念がはっきりしている場合は、お尋ねください。
⑤ 手術前のお名前の確認をさせていただきます……	ご本人であることを確認するために、お名前をお尋ねしますので、お答えください。また、ネームバンドの使用にご協力お願いいたします。
⑥ 医師や看護士に話している……	わからないことがありましたら遠慮なく医師や看護士にお尋ねください。 *以前に検査や治療でアレルギーなどがあつた方は、必ず、どんなことでも話してください。
⑦ 転倒や転落についで……	転倒や転落が予想される場合は、防止するための注意点を聞いてください。 *薬物は、つまづいたり滑ったりしない物をはきましょ。
⑧ 服薬をする時……	薬物の前後に不安や不眠感、体調不良がありましたら、すぐに医師や看護士に話してください。
⑨ 院内感染防止について……	感染防止のため、ご家族も替え付けの消毒薬による手指消毒や必要時マスクの着用などにご協力お願いいたします。
⑩ 医師や看護士に相談してください……	*1層受付(庶務課)の「患者様相談窓口」にご相談ください。 *医療福祉相談も行っております。

⑤患者様のお名前を確認させていただきます……

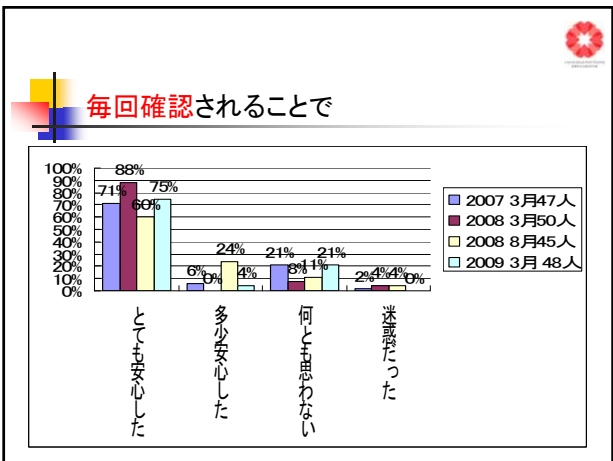
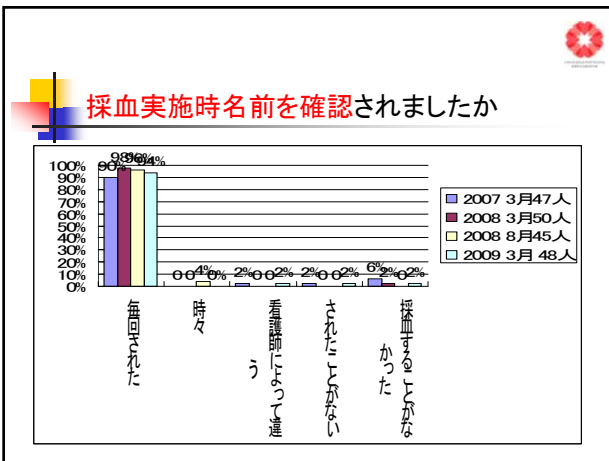
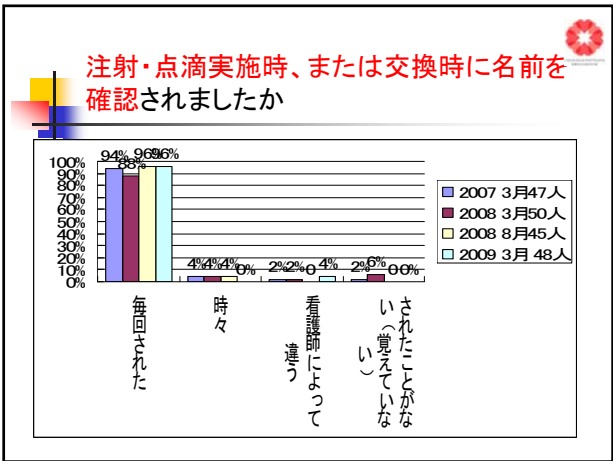
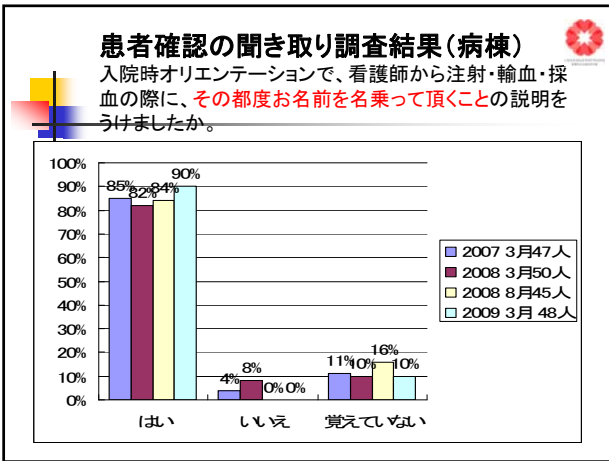
ご本人であることを確認するために、お名前をお尋ねしますのでお答えください。

また、ネームバンドの使用のご協力お願いいたします。



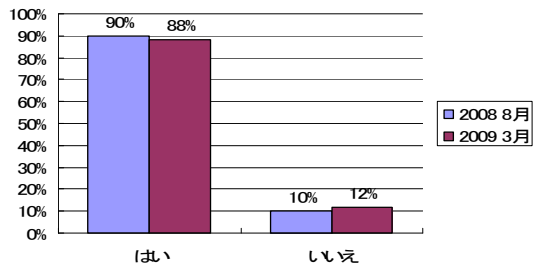
患者確認の聞き取り調査

- 患者確認のために、医療関係者からフルネームの確認をされたかどうか、患者さんに聞き取り調査を実施した
- 入院患者さんについては、2007年3月、2008年3月、2008年8月、2009年3月の4回実施
- 外来患者さんについては、2008年8月、2009年3月の2回実施

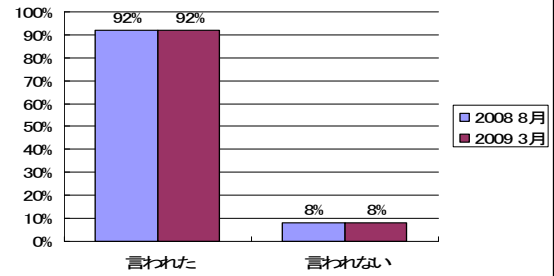


患者確認の聞き取り調査の結果（外来）

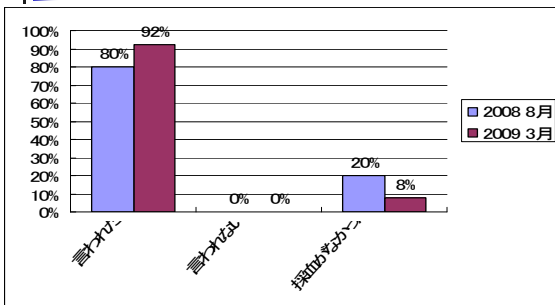
当院では患者様を正しく確認させていただくためにご本人・家族のかたに名前を名乗っていただいておりますが、ホシカシ掲示などでご存知でしたか？



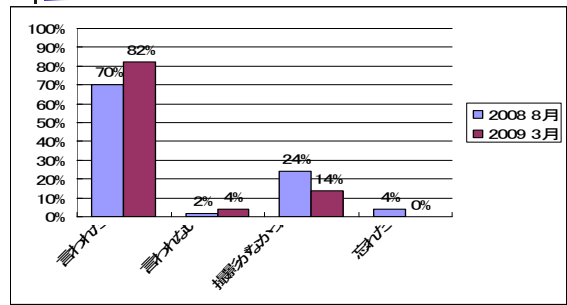
本日診察する前に医師に名前を名乗るよう言われましたか



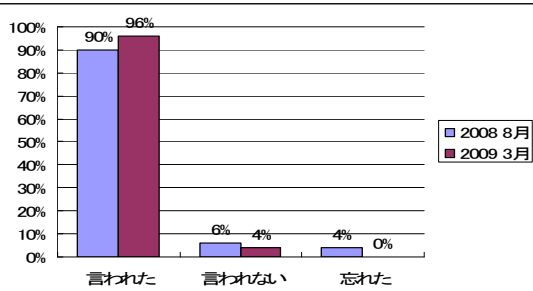
本日採血実施時名前を名乗るよう言われましたか



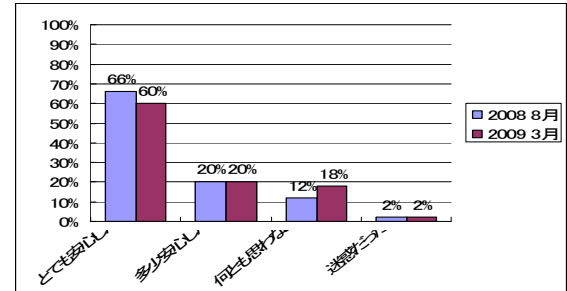
本日放射線撮影時に名乗って頂くよう言われましたか



本日会計時に名乗って頂くよう言われましたか



毎回確認されることで



フリーコメント

- 何をするのも説明されるので安心
- 子供のことは特に親に確認されると安心する
- ドアに表示されているので聞かれる前に自分から言う
- 聞かれなかったが、自分から言った
- 昨日もきてわかっているから聞かれなかった
- 良いことだと思う

外来での聞き取り調査の様子



ヒヤリ・ハット事例から

- 呼吸器科外来で担当医が産休の為、大学からの応援の医師が診察を行った。前の担当医は10時開始で予約を取っていたが、この日は9時30分から診療が開始された。診察順番1番の高橋〇〇様を番号で呼び入れた。医師が患者の名前を呼んで確認し、診察、採血結果の説明、薬処方、次回予約をして診療を終えた。この患者様は採血を実施していなかったが医師の説明を何も言わず聞いていた。受付でファイルを返そうと名前をお呼びすると「まだ診察していない。どういうことか？」と他の患者様から聞かれ、事務担当者は診察室に確認に来た。診察を終えた患者様に名前を確認したところ高橋〇〇様であった。名前を確認して診察を開始したにも関わらず患者間違いをしてしまったことを高橋〇〇様に医師、看護師、事務担当者で謝罪した。高橋〇〇様は10時予約だったので、9時30分には待合室にはいなかった

この事例があった後

- 各診察室全てに「先生方へのお願い」のポスターを掲示して、外部からの医師にも徹底していただくことにした
- 救急外来などで急に大学からの医師の交代があった場合は、救急外来担当看護師が「先生方へのお願い」のパンフレットを最初の挨拶時に手渡し説明することにした

先生方へ お願い

「患者誤認防止のため」

患者様が診察室に入ったら

患者様に名前を名乗ってもらい

生年月日をたずねてください。

栗原市立栗原中央病院 医療安全管理室

お願い

当院では、**患者 認** のため
に患者様が **りましたら**、
患者様に名前を名乗っていただき、 **をた ねています。**
患者様を正しく確認するために、**ご** **をお願いいたします。**



20 10 28
栗原市立栗原中央病院
安全

課題と今後の取り組み

- 患者に名前を名乗ってもらうことが、単なるパフォーマンスになってしまう危険性(指差し確認の徹底)
- 新採用者、途中採用者、復職者への指導の徹底(実際にさせてみる)
- ポスターだけでは徹底されない(外来でプラスマディスプレイの画面で徹底の呼びかけ)
- 手順として指導するだけでなく、理屈を指導し場面が変わっても実施できるようにする(繰り返し言い続ける)
- 聞き取り調査の継続実施とフィードバック

まとめ

- “患者誤認”は命に直結する重大な医療事故につながる
- 全職員が「患者誤認ゼロ」を目標に掲げて一貫して取り組む事が重要である
- 同姓同名の患者誤認防止対策として、フルネームと併せて生年月日も答えてもらうことも重要である
- 継続して取り組むことで、患者・市民の意識と行動に変化が生じる
- 患者・市民参加の下で患者誤認を防ぐことは、医療者一患者間の信頼感を高める上で有用である

- ご清聴ありがとうございました。

