

# 医療安全について

- ◆ 当院では、患者さんが安心して医療を受けることができるように、様々なルールを設けています。



医療安全管理部

# 九州大学病院における医療安全管理のための指針

## ➤ 安全管理に関する基本的考え方

人は誰でも間違いを起こす可能性がある。一方、九州大学病院は特定機能病院として「患者に満足され、医療人も満足する」医療を安全に提供するとともに、その医療の透明性を確保することを、社会から求められている。そこで本院はこの理念に従って、間違いを誘発しない環境や、医療上の事故等を未然に防ぐことができるシステム、ならびに医療上の事故等が発生した場合に適切に対応できる体制の構築に取り組む。

## ➤ 医療事故等発生時の対応に関する基本方針

医療上の事故等が発生した場合、職員は患者の救命、被害の最小化に全力を尽くし、総力を挙げて初期治療に当たり、医療上の最善の措置をすみやかに講じる。

職員は医療上の事故等が発生した場合には、各々の事例の影響度レベルに従って報告する。

# リスクマネージメントの基本

## ➤ 病院全体で組織横断的に対応

「人間は間違いを犯すもの」という前提に基づき、間違いを誘発しない環境や、事故を未然に防ぐことができるシステムを病院全体として整備していく。

## ➤ 患者・家族との信頼関係構築

### 1. 基本的な礼儀

- ① 笑顔で挨拶をし、自己紹介する。
- ② お待たせしたら謝る。
- ③ 失言・差別言辞などに気をつける。
- ④ 言葉以外のコミュニケーションに気をつける。

### 2. 患者に対する思いやり、敬意

- ① 患者の望んでいることを把握する。
- ② 患者の時間や感情に配慮する。

### 3. 患者のプライバシーへの配慮

### 4. インフォームド・コンセントが重要

- ① 患者の自己決定を尊重する。
- ② 具体的に説明する。
- ③ 説明がどのように受け止められたか**確認**する。解釈は様々であり、正しく伝わるように努める。

## ➤ 接 遇

患者と真剣に向かい合い、患者に寄り添い、患者の話を聴くことによって、初めて患者が何を言いたいのかが見えてくる。

### 社会人としての心得（マナー）

1. 挨拶 : 明るい挨拶は、相手の気持ちをプラスに変える。  
職場の良い人間関係も他部署との円滑な関係も挨拶から始まる。
2. 言葉づかい : 適切な言葉づかい（尊敬語、謙譲語）を心がける。  
声のトーンやアクセントに配慮する。
3. 態度 : 明るい表情で、礼儀正しい態度で接する。  
背筋を伸ばし、機敏な動作を心がける。
4. 職業人としての自覚 :  
仕事に対して、謙虚で積極的な姿勢で臨む。守秘義務を遵守する。  
患者・家族がいる場所での不用意な発言に注意し、私語を慎む。  
患者・家族に、職員の電話番号、メールアドレス、住所などを伝えない。  
常に健康管理に注意する。
5. 身だしなみ : 「清潔感」、「安全性」、「機能的」、「健康的」を意識する。

## ➤ 5Sは安全確保の基本


1. 整理：必要なものと不要なものを区別し、不要なものをなくす。
2. 整頓：必要なものがすぐ取り出せるように置く。表示をする。
3. 清掃：ゴミ、汚れのない状態にすると同時に細部まで点検する。
4. 清潔：汚れのないきれいな状態を維持する。
5. 躰：決められたことを実行する習慣をつける。

## ➤ 安全行動の基本は危険予知と確認

1. 先ず、自分が今から実施する行為がどのような危険性を有しているのか考える。  
この段階でその危険性の回避、早期発見の方策を認識する。
2. その上で、確認作業を始める。
  - あわてず、一呼吸、落ち着いて確認をすることが大切！
  - 確認は、目で見ただけでなく、声を出して行う。

## ➤ 医療スタッフ間の情報伝達と良好なコミュニケーションが重要

- コミュニケーションの不足が思わぬ事故を招く。
  - 情報は共有する。
  - 情報は正確に伝達する。曖昧な表現は厳禁。
  - 伝えられた内容を復唱し確認する。
  - 会話がかみ合っていないと感じたら、もう一度聞き直す。
- 相手に分かりやすく伝えるコミュニケーションツールとして **SBAR** を活用する。
  - ノンテクニカルスキルを発揮させる。
    - 1 スピークアップ : 大きな声で自分の意見を話す
    - 2 チェックバック



<b>S</b> ituation	状況(何が起きてる?)
<b>B</b> ackground	背景(どんな患者?)
<b>A</b> ssessment	判断・評価(どう思ってる?)
<b>R</b> ecommendation	提案・依頼(どうして欲しい?)

## ➤ 用語の定義

### ● インシデント

患者の診療やケアにおいて、本来あるべき姿からはずれた行為や事態の発生を意味する。  
また、傷害の発生した事態や傷害をもたらす可能性があったと考えられる状況も含まれる。

### ● 医療上の事故等

疾病そのものではなく、医療機関で発生した患者の有害な事象をいい、  
医療行為や管理上の過失の有無を問わない。  
合併症、医薬品による副作用や医療材料・機器による不具合を含む。

### ● 医療過誤

「患者に傷害が発生していること」、  
「医療行為に過失があること」、  
「患者の傷害との間に因果関係があること」  
の3要件が揃った事態を意味する。



## ➤ 院内報告制度

### 報告の意義

1. 病院全体で対応して被害を最小化
2. 医療の透明性の確保
3. 病院の見解として患者へ説明可能
4. インシデント・医療事故に関する分析能力の向上
5. インシデント・医療事故情報の共有
6. 病院としてシステムの改善が可能
7. より効果的な再発防止・事故回避対策の実施
8. 報告する文化、失敗から学ぶ文化の醸成

- 医療安全を推進するため、当該部署の判断ではなく病院共通の基準で報告するものです。
- 報告者に謝罪を求めたり罰したりする制度ではありません。

## 医療上の緊急時等の対応

### <ハリーコール>

●倒れている人を発見したら・・・

※ ハリーコールの方法

1. 内線から電話：**8888**
2. **ハリーコールボタン**（自動音声）
3. **AED**を取り外す（自動音声）



# 九大病院共通ルール

## ➤ 患者間違い防止

「患者が発信した氏名（フルネーム）と、その他（生年月日等）」と、  
「医療者の手元情報（手元にある患者の氏名情報等）」が一致しているかを  
照合すること。

患者さんの名前を  
呼ぶのではなく、  
患者さん本人に  
名乗ってもらう

患者が発信した氏名・生年月日  
または  
リストバンドの氏名・生年月日



照合  
↔

これから実施する行為の  
手元情報の氏名・生年月日

薬袋  
注射ラベル  
検体ラベル  
血液製剤適合票  
検査予約票  
処方箋  
電子カルテ画面  
説明同意文書等の書類  
食札 など



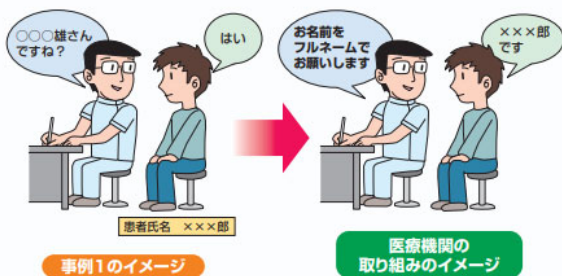
# 医療安全情報

No.25 2008年12月

## 診察時の患者取り違え

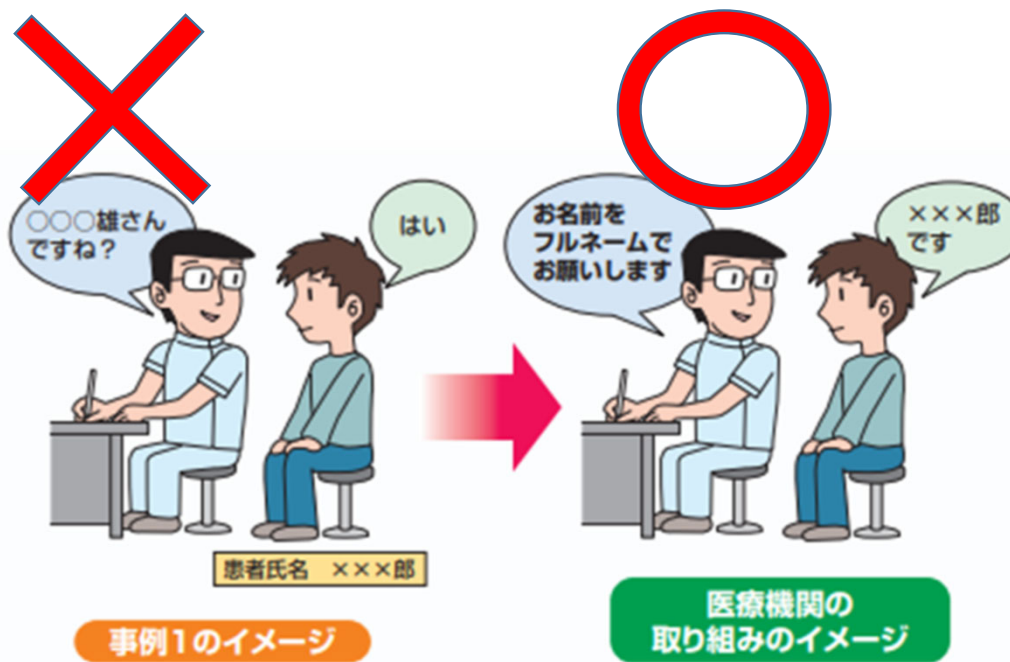
外来診察の際、口頭で行った患者氏名の確認が不十分であったため、患者を取り違えた事例が3件報告されています。(集計期間:2006年1月1日~2008年8月31日、第13回報告書「共有すべき医療事故情報」に一部を掲載)。

診察時、口頭で患者氏名を確認したにもかかわらず、患者の取り違えが起こった事例が報告されています。



◆この3件は、全て名前を呼んで患者に返事をしてもらう方法で患者確認を行った事例です。

## ● 患者間違いの事例が報告されています！



患者さんの名前を呼ぶのではなく、  
患者さん本人に名乗ってもらう

# 医療安全について

- ◆ 当院での実習・研修にあたっては、規則を遵守して頂くようお願い致します。
- ◆ 医療安全管理上の問題が発生した場合に備え、事前に報告体制についての確認をお願い致します。

## \*患者・家族への対応

- 3つの原則
- ①隠さない → 信用の保持
  - ②逃げない → 誠実な対応
  - ③ごまかさない → 正確な情報