

正しく伝える！

*7月の総報告件数

・2017年7/1～7/31の総報告件数は72件、一時保存のまま当事者に確定されていない状態の事例報告が16件、確定はされているが所属長が未承認なため医療安全管理室でコメント入力出来ない事例報告が40件あります。Lv3b以上のアクシデントに分類される報告は1件でした。
・期間中、転倒・転落事例は16件報告されていますが、事故報告入力時に、「事例の内容」→「療養上の世話の管理・準備・実施」→「転倒」or「転落」を正しく選んで頂けていない事例が6件ありました。事故報告は再発防止策を考える重要な資料となりますので、入力は順番に項目を選び埋めて頂けるようご協力お願いいたします。入力中に「どれを選べば良いのかな？」など疑問があればいつでもご相談ください。

● ホウ・レン・ソウ：報告・連絡・相談ってご存じですか？

1. ホウ・レン・ソウが大事だ！など見聞きしたことは過去にも何回もあると思いますが、それぞれの用語の違い、使い分けはご存じですか？

2. 超々簡単に述べると、報告＝過去の事象、連絡＝現在の事象、相談＝未来の事象ということになります。ホウ・レン・ソウは重要ですが、「正しく伝える」という意味ではタイミングや内容、伝達方法が問題となることが多いようです。

● 過去の事例から 横浜市大医学部附属病院の医療事故に関する事故調査委員会報告書 <http://www.yokohama-cu.ac.jp/kaikaku/bk2/bk21.html>より引用

1. 僧帽弁形成手術の患者(〇〇さん)と肺嚢胞壁切除縫縮術の患者(△△さん)の取り違え事故が起きました。根本的な問題点は複数存在していると分析されていますが、今回は「正しく伝える」ことについて2つの場面で考えてみましょう。

2. 場面1：手術室にて、手術室看護師は、術前訪問はしたものの曖昧であったため、病棟看護師に「〇〇さん？」と尋ねています。この時病棟看護師は「〇〇さん(とう一人はどなた)」と尋ねられたと思い「△△さんです」と答えたと記録されています。→思い込みは防げません、名前の確認をしているこの場面では、身振り手振りも加え「この方は僧帽弁形成手術の〇〇さん？」と尋ねるか、本人に名乗ってもらうことが確実です。

3. 場面2：手術室看護師は〇〇さんに対して「△△さん、よく眠れましたか？」と聞いています。患者からすれば最後に聞かれた「眠れたかどうか？」しか印象がなく、「はい」と答えました。さらに、術前訪問に行った看護師が「△△さん」と呼んでいることから周囲のスタッフは疑いをもちませんでした。→そんなつもりはないのに、周囲は患者確認していることと混同し誤解してしまいました。質問は1つずつ(名前を呼ばず)眠れたかどうかだけを聞か、せめて逆に聞く「よく眠れましたか？△△さん」の方が伝わったかもしれません。

● 正しく伝わらないのは伝え方が悪いから！

1. 「これくらいはわかっているだろう」と思うのは勝手ですが、どれくらい把握しているかは(本人でさえわからないこともあるのに)わかっているつもりになること自体間違っています。

2. ますます複雑になっていく医療の現場で「自身の思い」や「わかっているだろう」で伝えても、正しく伝わっている可能性は低く、伝わらないのは発信者の責任であるといえます。

3. 何をしたいのかを伝え、相手が理解して、自分のしたい事を実行する、これが出来て初めて正確に伝わったことになります。

● 正しく伝えるために

1. 医療安全ニュース7期14号「チェックバック」していますか？でも紹介した、情報を伝える、その情報を復唱する、伝え手が復唱を確認する、を習慣づけること。

2. 略語や隠語、カタカナ省略語はできるだけ使用しないようにする。伝え手、聞き手の思い込みによる伝達ミスは低くなると報告されています。

3. 聞き手の立場になってタイミングを考える。(緊急ではためらわないこと)

4. 伝えることは要点をまとめておき、一気に伝える。前提は伝達中に中断しないこと。

5. おまけ：「CUS」CUSとは問題のある行為をやめさせるための3段階伝達プロセスの頭文字をとった用語。・私は心配です(Concerned) 私は不安です(Uncomfortable) これは安全上の問題です(Safety issue)：WHO患者安全カリキュラムガイドより引用



伝言ゲームで、何を使っても良いので「正しく伝えて」と言われたらどんな工夫をしますか？

(⇒ヒントは右をご覧ください！)

2017/8/16

医真会八尾総合病院 医療安全管理室