医療安全ニュース 10期/3号

事象の連鎖とは? ~取り違え事例報告より(個人情報保護の観点より若干の脚色あり)~

● 第1事象:同姓同名患者の同時期入院(姓は同じ、名は漢字は異なるが読みは同じ)

1-1 A病棟に医真洋子(いしんようこ)、B病棟にも医真陽子(いしんようこ)が入院していた。それぞれの電子カルテには「同姓同名あり」のアラートが<mark>赤字</mark>で表示されている。

● 第2事象: キーパーソン(KP)へ連絡

- 2-1 A 病棟の MSW は退院調整の件で医真洋子の KP である長女に電話をした。B 病棟の看護師は IC 日程調整の件で医真陽子の KP である長男 に電話をした。
- 2-2 (偶然)どちらも不在だったため留守番電話にメッセージを残した。

● 第3事象:電話交換手への申し送り

- 3-1 MSW は電話交換手に"いしんようこ"の KP の電話に留守番電話を残したことを申し送った。しかし"同姓同名患者がいる"ことは伝えていない。
- 3-2 看護師は電話交換手に何も申し送りをしていない。

第4事象: KP からの折り返しの電話

- 4-1 看護師がかけた医真陽子の長男から折り返し電話がかかってきたが、電話交換手は MSW からの申し送り患者"いしんようこ"と同じであることから、ためらうことなく MSW につないだ。
- 4-2 MSW は"長女にかけたのに男性(長男)からの折り返しの理由"を長男に尋ねると「KP は長女から長男へ変更したことを以前伝えた!」と不機嫌になられた。退院調整の件で電話をしたことを伝えると、すぐ来院されることになった。
- 4-3 MSW は疑問に思い、念のため A 病棟と主治医に「長男に電話をしたか?」と聞いたが「していない」との返答。不思議に思い再度長女へ連絡するとつながった。長男が連絡をくれたことを伝えると、長女は「今後は長男でも構わない」との返答であった。

● 第5事象: 来院された家族

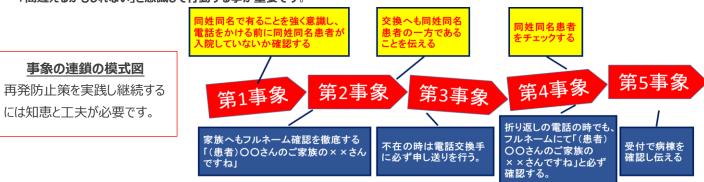
- 5-1 同日午後、B病棟の医真陽子の長男がMSWを訪ねて受付に来られた。
- 5-2 受付から連絡を受けた MSW は長男に"いしんようこ"の KP であることを確認した上で A 病棟へ案内した。
- 5-3 長男から、名前が異なり母親でないことを指摘された。
- 5-4 その後 B 病棟でも医真陽子の KP(長男)に連絡をしていたことが判明し、間違いが発覚した。そのため長男を B 病棟へ案内し、その後 IC を行った。

● 間違った場合の弊害

1. 個人情報流出、家族の混乱を招く(希望を持たせる、不安をあおる等)、病院へ来院されることの損害(時間、費用、KPの仕事への影響)、事態収拾の 労力(時間、費用、我々の仕事への影響、病院の信頼性低下)

● 事象の連鎖の鎖を切って事故防止をするためには?

- 1. 下図のように各々の事象で要因(同姓同名を意識するなど)があり、連鎖の鎖を切り事故を回避できた可能性があります。
- 2. 医療安全ニュース 10 期/2 号<u>「後知恵バイアス」</u>でも解説しましたが、本事例も事故の原因を「○○さんが△△したからだ(もしくはしなかったからだ)」などと限定してしまうと、結果を知っているからこその説明でありその他に絡んでいる要因を見逃してしまうことになります。
- 3. <u>まさかそんなことが!</u>と思うような事が連鎖して、重大事故の要因となる事は珍しくありません。<u>同姓同名のアラートが表示されたときは全スタッフで</u> 「間違えるかもしれない」と意識して行動する事が重要です。



職員の皆様へ:お読みになりましたら下記ヘサインをお願いします。院内ラウンド時に確認させていただきます。