

54 患者誤認『ゼロ』への取り組みがもたらした業務に対する心境の変化

上尾中央総合病院
○佐々木 庸浩

【背景】

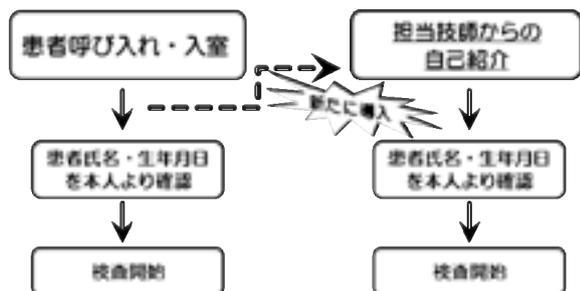
診療放射線技師における業務は、医師・看護師・他のコメディカルに比べ、接する患者人数は多いが個々に接する時間は極端に短く、本来重要視しなければならない患者とのコミュニケーションも少なく、患者誤認に対する意識や業務における責任感についても軽視しがちであった。しかし、業務内容においてはそれらが生命へ直結してしまう現場でもある。当科では従来、検査前の患者確認の際『氏名・生年月日』を患者本人より口頭確認を行っていたが、患者誤認は『ゼロ』にはならなかった。それらがインシデント・アクシデントへつながり、さらにはPS（患者満足度）低下への要因へもつながると思われる。

【目的】

患者とのコミュニケーション不足を克服し、深めていく事で、患者誤認への意識や自らの業務（行動）への責任感を再認識させ、医療安全に対する自覚・意識の向上、さらにはPS（患者満足度）向上へつなげていく。

【方法】

1. 看護師が行っている『担当患者への自己紹介』を導入。



2. 自己紹介、導入後における意識調査アンケートの実施。

【設問内容と結果】

- 検査前に、自己紹介を行っていますか？
- 検査前の、
 - ・自己紹介に不満・面倒を感じていますか？
 - ・自己紹介は必要だと思いますか？
- 検査前に、自己紹介を行う事で
 - ・患者とのコミュニケーションはとり易くなったと感じますか？

- ・検査に対しての責任感は向上しましたか？
- ・患者誤認への防止につながる（意味がある）と思いますか？

➢ 患者確認の前に、先に自己紹介をする事について、導入前・後で感じた事や自らの心境の変化を具体的に教えてください。

➢ 患者確認の前に、先に自己紹介をする事で導入前・後での検査時における患者とのコミュニケーションの違い（変化）で感じた事を具体的に教えてください。

➢ その他、患者との関係で変化した・何か気付いた点

以上、9項目について質問を行った。

【考察】

検査前に『自己紹介』を導入した事で、以前は見られなかった患者からの『挨拶』や『協力』が得られ、円滑なコミュニケーションへのきっかけとなり、業務への姿勢・責任感などの意識変化が職場全体で生まれた事に対しては有用であった。しかし、本来の目的である『患者誤認ゼロ』とのつながりは一部の職員へは伝わらず、理解してもらえなかった事も事実である。これらは、年齢・経験年数に関係なく、『自己紹介』『医療安全』との結び付けには、個々の意識や能力の差が壁となり、職場内に生じている事も改めて確認できた良い機会でもあった。

【今後の課題】

『自己紹介』導入後の意識調査では、「仕事への責任感・患者とのコミュニケーションが深まり検査が円滑に行えた」という観点では効果はあった。しかし、患者誤認との結び付けは、『自己紹介』に対する個々の認識（考え）の違いなどが壁となり難しい事も分かった。これらが隠れた要因となり『ゼロ』にはならない・効果が現われていないのだと思われる。

今後は、自己の立場・役割を常に認識し意識をしながら患者と十分なコミュニケーションを取り、医療を実践する事が自らの行為に対してリスクを減少させる要因へもつながり、患者側の医療に対する満足度向上へつなげていく事を認識させ、さらには、個々の患者の状態に合わせたリスクも常に予測し、今以上に患者の安全確保に努めていきたい。