

平成22年度 第1回 横浜市立病院等安全管理者会議

医療安全管理担当者交流会（グループワーク形式）

【目的】

テーマについて、各病院での状況を報告し、グループで意見交換を行うことで、医療安全管理担当者の情報交換、交流を図り、市内の医療安全向上を推進することを目的としました。

【方法】

医師、看護師、臨床工学技士、事務など、職種がそれぞれ同様な割合で構成される10グループ（各7～9名）を作成し、下記のテーマで意見交換を行いました。司会、記録はそれぞれのグループのメンバーが行いました。

【テーマ】

テーマは企画部会で検討し、設定しました。

- ①インシデント・アクシデントレポートで、現場のモチベーションが増すフィードバックの仕方で工夫していること、苦労していること。
- ②インシデント・アクシデントレポートで、報告されてきたことをどのように改善しているか、病院の上層部への見せ方、伝え方で工夫している点、苦労していること。

【グループでの意見交換の主な内容（記録用紙のまとめ）】

テーマ①

- ・未然に防ぐことができた事例は、報告のあった部署の会議でフィードバックし、モチベーションをアップさせている。
- ・ほめて育てるようにしている。
- ・部署にリスクマネージャーや医療安全担当者等が入って、モチベーションをさげないようにしている。
- ・未然に防げた事例は、医療安全管理室から表彰している。
- ・フィードバックはしづらい。何をすれば現場の人のモチベーションが上がるのかわからない。
- ・レポートはオンラインシステムとなっている。毎日チェックしている。診療科にもみせるようにしている。書いた人にも診療科にもタイムリーにみせていく。必要部署には必ずコメントなどを返すようにしている。

- ・例えば輸液ポンプの事例で、ヒアリングして現場を見に行くと、原因は充電機器の問題であったのが分かり、すぐに改善した。この事例のように、フィードバックを早くするとモチベーションは上がる。
- ・レポートへの回答が、報告者や現場に返ってくる事が大切。ただ、医療安全管理室から現場に返しても、セクションのリスクマネージャーの所でとまっている事が多い。
- ・頑張って改善した部署への表彰がある。
- ・安全フォーラムを開催している。
- ・報告者を責めるための報告にならないように注意をしている。
- ・ケースが多いものに関しては、各個のフィードバックが困難なため、事象ごとのフィードバックを行っている。
- ・レポート報告から把握した傾向を、各部署にフィードバックしている。
- ・フィードバックの仕方（報告者⇔管理者）次第でモチベーションは変わると思われる。
- ・重要事象は、朝会やミーティングなどでタイムリーに注意報告している。
- ・レポートを提出しても、それに対する回答（対策などフィードバック）がないと、時間をかけてレポートを作成しなくなるのではないか。
- ・定期的にフィードバックする組織が必要だと思う。
- ・レポートに対するフィードバックがないとモチベーション低下につながる。
- ・全レポートに対して回答するべきなのかも検討するべき。
- ・朝のミーティングを利用して、できる限りフィードバックできる様にしている。
- ・報告が始末書的なものにならないように気をつけている。
- ・基本的に看護師が最終行為者になることが多い。例えば薬では、患者さんに飲ませた看護師のみに責任があるとしてしまえば看護師のモチベーションが下がる。医師の指示の出し方に原因があることであれば、医療安全管理室が医師側に指示の出し方について申し入れをすることで、モチベーション低下を防いでいる。
- ・院長など、トップの考えは大切。院長からのコメントを出してもらうようにしている。
- ・現場のモチベーションの増す方法が解らない。
- ・報告を出してくれてありがとうというメッセージを出し続けることが大切。
- ・報告を出してくれた事に対して何らかのアクションをすることが大切。
- ・1つ1つフィードバックするのは困難だが、各部署で取り扱っても難しい場合は、管理室に戻してもらい、それをフィードバックしている。
- ・部署のリスクマネージャーから、フィードバックしてもらっている

- ・安全管理担当者が報告者に対し、やさしく接し、不利益になるような事はせず、コミュニケーションはとれているので、フィードバックでそれほど苦労していない。
- ・医療安全ニュースを発行し、検討内容を掲示することで職員にフィードバックしている。
- ・インシデント報告会を開催し、その場を利用してフィードバックしている。
- ・改善策の検討会（全員参加）に参加してもらう。
- ・モチベーションをあげる方法としてごほうびをあげている
- ・報告を出した側からはレスポンスが少ないことへの不満があるので、院内ラウンドをより頻回にしたい。
- ・感謝状をレポート提出者へ発行している。

テーマ②

- ・電子カルテなので、上層部に伝えやすいのではないかと。紙面だと、上層部に伝えにくい。
- ・上層部へは、主任へと伝え、吸い上げてもらう。
- ・アクシデントの上層部への伝え方は早い。
- ・主任、係長に情報を吸い上げてもらい、より上層部へ上げてもらう。
- ・電子カルテ内に「お知らせ」として出す。
- ・院内メールで上層部へ伝える。
- ・改善により、現場でどの位事故に至らないのかを委員会でアピールしている。
- ・現場の工夫や部門の頑張りや改善された結果を見せるようにしている。
- ・病院長へのプレゼンテーションは、大きな事例のみでしか行われていない。
- ・病院幹部の申し送りに医療安全管理室が入り、報告を受ける
- ・「安全管理室」を「院長室」のとなりに設置し、情報を共有しやすい環境を作る。
- ・レベルによって報告することにしている。（裁判との関係）
- ・病院の上層部に改善策の要望を出したが、上層部の会議で否決されてしまったときに、やっても無駄だったかなーと思う。
- ・病院の上層部にどうしたら響くか考えて報告するようにしている。具体的にnegativeな情報を上げるようにしている。
- ・色々なものを病院の幹部に見せていくのが必要。
- ・病院上層部への、おどしと感謝が効果的。

※他にも、今回のテーマに限らず、様々な意見交換が行われました。