

外来業務改善

# 患者誤認防止への取り組み

～患者誤認ZEROを目指して～



## ◆ 動機 ◆

昨年度、外来では**患者誤認5件**発生した



どの事例も…多忙という環境因子があったが、  
**業務の慣れや患者の名前確認が遵守されてなかつた**ことが原因で  
あつた。

**患者誤認は、患者からの信頼を失うことに繋がる**

患者誤認が発生するたび、師長から注意喚起と患者確認方法の  
デモストレーションがおこなわれたが減少はみられなかつた



そこで今回…《患者誤認ZERO》を目指して  
外来スタッフ全員で取り組んだ！

# 外来での患者誤認は 書類の受け渡し時に起きていた！

実際の事例…

- A患者にB患者の **基本スケジュール** を渡してしまった。
- A患者の **基本スケジュール** に  
B患者の処方箋を入れて渡してしまった。
- 緊急入院患者Aに、  
緊急入院患者Bの入院書類を渡してしまった。

基本スケジュールとは…

患者が受診時に受付で渡される  
A4ファイルに入ったもの。  
患者の検査・レントゲン・診察など  
スケジュールが記載されている



## ◆ 取り組み 1つめ 現状把握のためスタッフへ意識調査 ◆

- ① 外来のPCに患者氏名確認の注意喚起があるのは知っているか？ → 9割のスタッフが認識あり
- ② 患者誤認の原因は？ → 思い込んでいた確認を怠った多忙であり焦っていた
- ③ 患者誤認防止に効果的なことはどんなことか？ → スタッフが意識する場所に注意喚起を掲示

## ◆ 調査からわかった問題点 ◆

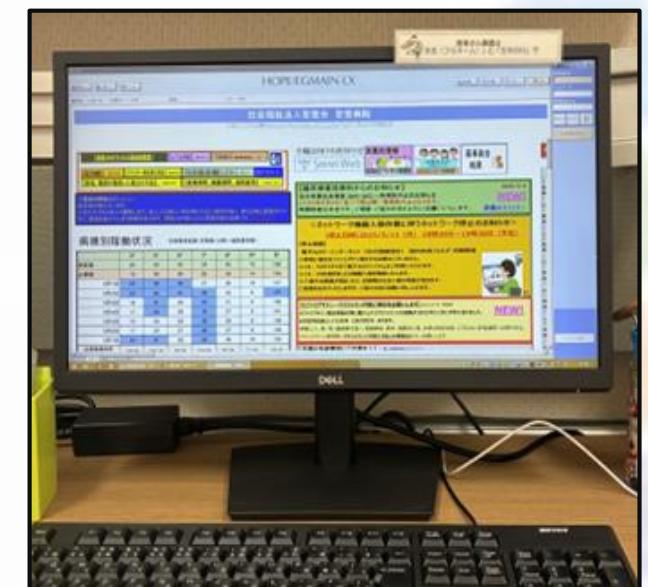
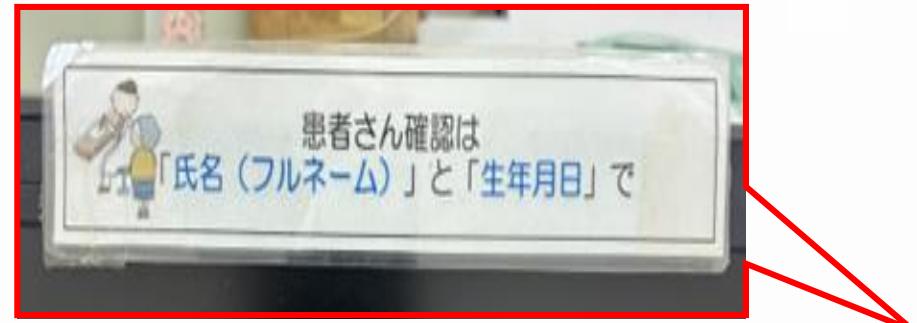
スタッフが使用するPCに注意喚起  
があっても生かされていなかつた…



『患者に名前を名乗ってもらう』ことが  
順守されていなかつた…



外来PCに貼られている注意喚起  
(数年前に、配布されたもの)



◆ 取り組み 2つめ 改善策を低成本な方法で考案する ◆

各部署スタッフで**主体的**に注意喚起を考える！

① 患者誤認防止を常に意識できる注意喚起

② 多忙な業務の中でも意識づけできるよう  
動線を考えた掲示場所

各部署スタッフで主体的に取り組んだ理由…

- 其の一 その部署に合った掲示ができる
- 其の二 部署内のスタッフで、患者誤認について考えることができ、話し合いの場がもてる
- 其の三 自ら考えたことは、意識して行動できる





スタッフが出入りする扉に  
注意喚起があります



診察室手前は、医師・看護師が目にします

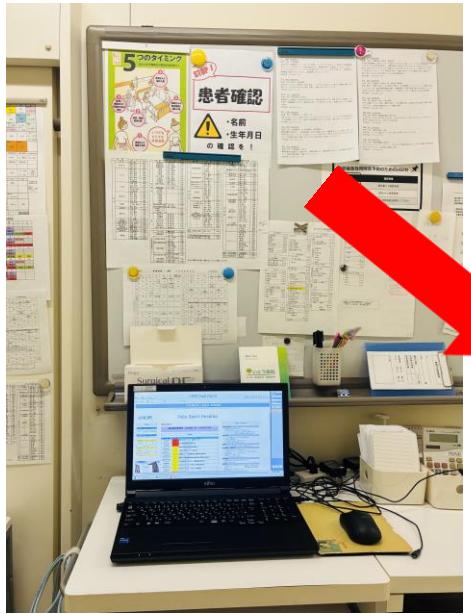
## 小児科



診察室のプリンターに注意喚起

予約票や処方箋の  
誤認防止にぴったりです





## 内科

バックヤードの連絡ボードは  
目に付きます



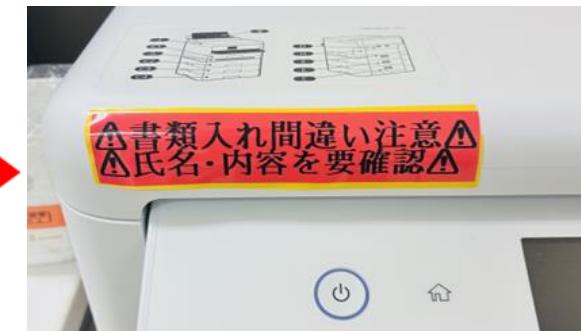
スタッフが出入りする際に  
目につく扉に



## 救急外来



緊急入院患者用の書類トレイ  
注意喚起で意識づけ



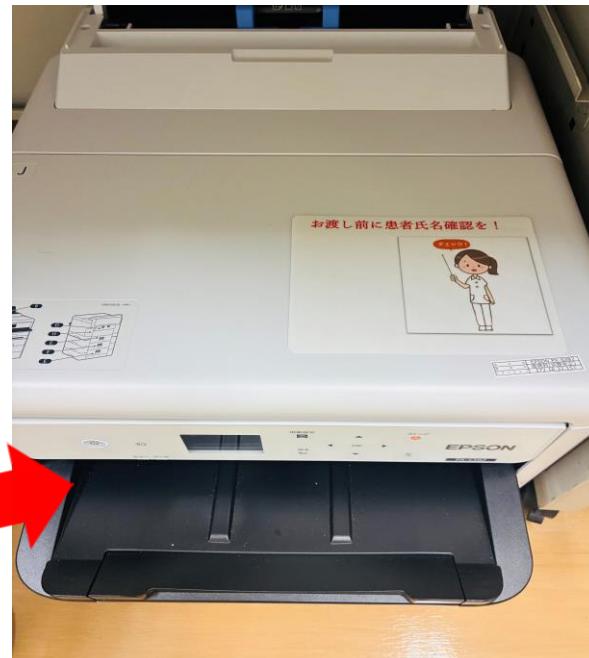
診察室のプリンターにも  
注意喚起があります

# 整形 皮膚科



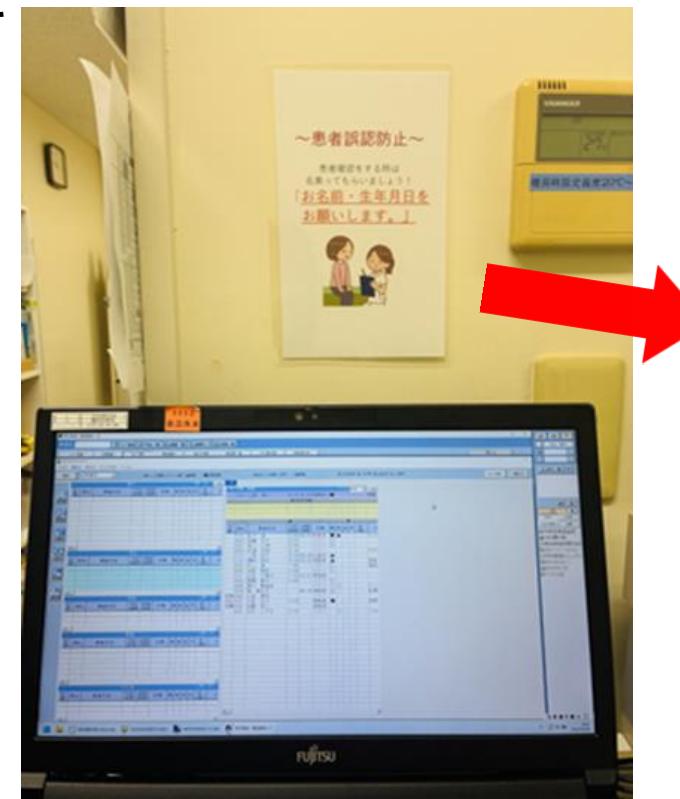
診察室のプリンターに注意喚起

予約表や処方箋の誤認防止を  
意識できます



# 眼科

スタッフが使用するPCの上に  
注意喚起があります  
ちょうど目線上になります



※ スライドは10枚と制約があったため一部外来の画像は省略しています

## ◆ 結果 ◆

### 新たに注意喚起を掲示し8ヶ月が経過…患者誤認 1件

目標であった《患者誤認ZERO》は達成できなかったが、各部署《患者誤認ZERO》を目標に掲げ、看護師とクラーク共にワンチームとなり主体的に取り組むことができた。

## ◆ まとめ ◆

今回の取り組みでは、注意喚起を掲示という簡便で低コストな方法により外来スタッフの意識づけを図り、患者誤認インシデントを5件から1件に減少させることができた。

最後に…

- ・ 問題解決には、問題の共有と主体的に協働する力が大切だとあらためて感じた
- ・ 今後も、さまざまな取り組みにこのチーム力を生かしていきたい！

