Safety Assurance News

2014　No,3

島田病院医療安全管理委員会が送る
患者さまと職員の安全に関するニュース

特集

医療者間のコミュニケーション

FRONT ESSAY

医療安全管理者養成研修会に参加して

FRONT ESSAY

FRONT ESSAY

医療安全管理者養成研修会に参加して

【研修日程】　H26.7.18～20、8.7～9
【開催場所】タイム 24 ビル（東京都江東区）
【参加対象】施設・部門管理者、医療安全管理責任者、その他医療安全管理業務に関わる者
【参加職種】医師、看護師、薬剤師、臨床検査技師・放射線技師、事務、MSW、PT、OT、介護福祉士
【研修プログラム】(受講順)
○医療安全のためのコミュニケーション
○厚生労働省における医療安全の取り組みについて
○医療安全に必要な基本的な知識
○日本医療機能評価機構の事故防止事業と産科医療保障制度
○リスクコミュニケーション
○医療安全管理者のリーダーシップ
○医療安全体制の整備と医療安全研修の企画・運営
○医療安全管理の実践報告
○医療安全を確保する業務プロセスの改善手法について
○ヒューマンエラーと事例分析手法について
○現場情報をいかに医療安全に活かすか
～インシデント収集から現場の医療安全対策まで～
○医療紛争対応と法制度
○事故発生時の対応
○患者（事故被害者を含む）や市民と創る医療安全
○医療安全管理者の継続学習について

今回は研修プログラムの中で「医療安全のためのコミュニケーション」の一部から「医療者間のコミュニケーション」を紹介させていただきます。

医療者間のコミュニケーションの特徴
○時間や空間を隔てた場所で行われる
・交代勤務（夜勤⇔日勤）
・勤務場所が離れている
（病棟⇔薬局、⇔検査室、⇔外来）
○対面でないコミュニケーションを多用
文書(指示書や診療記録)、電話、コンピュータ
※対面でないコミュニケーションでは、非言語コミュニケーションが利用できず情報量が少ない

上記のように医療者間のコミュニケーションは条件が限定され意思疎通が難しいことが少なくありません。

また皆さんは報告をする際に、こんな経験はありませんか？

□報告をしたほうがよいか迷うことがある
□緊急性をうまく伝えられなかった
□上手に報告しないといけないと思うと緊張してしまう
□指示を期待して報告をしたけど、具体的な指示をもらえなかった

このようなときは SBAR が役立ちます。

SBAR は「アメリカ海軍で使われていた系統だった報告の方法を基に医療機関で開発されたコミュニケーションスキル」で以下の 4 つの要素を順番に伝えます。

SBAR の各項目の内容
①「Situation（状況）」
今、患者に何が起きているのか簡潔に伝える
②「Background（背景）」
今の状況を伝えるのに必要な情報を伝える
③「Assessment（判断）」
何が問題だと思うのか
④「Recommendation（提案）」
どうしてほしいのか提案をする

この中で多くの人が難しいと感じるのは、「背景」で何をどの程度伝えるのかということのようです。どうしてもあれもこれも伝えようとなりがちですが多くの情報の中から相手が不可欠な情報を吟味して伝える必要があります。そのうえで、相手から質問があったらすぐに答えられるようにカルテの情報やメモを手元に準備して報告をすることも重要です。

コミュニケーションの失敗と医療事故
○「コミュニケーションの失敗」によって不適切な医療行為が行われる
○失敗を回復するためのコミュニケーションが適切に行われない
・不充分な確認で仕事を進める
・エラーに気づいたのに指摘しない（できない）

コミュニケーションが重大事故の起因となる事例は少なくありません。適切な報告が常に行えるようコミュニケーションスキルを磨いていきましょう。

リハビリテーション部　小田高志

リスク管理講習会に参加して

昨年の 10 月 30 日～11 月 1 日にかけて、千葉県鴨川市の亀田メディカルセンターにて理学療法学会主催の「リスク管理講習会」に参加させて頂きました。

1 日目はリスク管理の基本的な考え方や、症状から予測できることの講義や基礎的救命法の実技講習がありました。2 日目は症例検討(症状から状態のアセスメント)やグループワーク(各症状別のフローチャート作成)を行いました。3 日目は総まとめとして高機能シミュレータを用いたチームでの急変時対応の演習を行いました。

手術後の患者さんは術後初めて座ったり、立ったり、歩いたりする中で気分不良を訴えられることが少なくありません。中には嘔吐されたり、意識消失されることもあります。そのため、セラピストには全身状態を常に把握することが求められます。また、急変時には各専門職に引き継ぐまでに慌てずに適切に対処するために日頃から備えておく必要があります。

この講習会で学んだことをリハビリテーション部での勉強会だけでなく、医療安全研修会などでも伝達することで急性期のリスク管理の質を向上させ、よりよいチームになれるようにしていきたいです。

リハビリテーション部　笑喜佐恵美

プランナー:リハビリテーション部　　小田　高志

Safety Assurance News

発行人　医療安全管理委員会　編集担当　森下　幸子
発行所　医療法人永広会島田病院内