

コミュニケーションエラー対策とリスク

ヒヤリハット・事故報告事例に関わる コミュニケーション(伝達)エラーの実態と対策

チーム医療を効果的・効率的

職員間

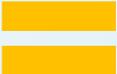
職員と患者間

コミュニケーション

コミュニケーション

人間がお互いに様々な情報を、
多様な手段により伝達しあうこと

人と人との伝達行動が主体となるため、
その過程ではエラーも発生しやすい

コミュニケーションが阻害されてしまう状況  コミュニケーションエラー

ヒヤリハット・事故報告事例に関わるエラーはどの程度存在？

実際に事例へと繋がってしまったケースの抽出・統計を行う

院内にて実施したアンケートの結果より、

コミュニケーション（情報伝達）阻害要因の比較を行った。

◆ヒヤリハット・事故報告事例から見たコミュニケーションエラー

1、情報が正しく伝わらない、情報を正しく受け取らない

2、コミュニケーション行動そのものができないという状況である

院内で実際に発生しているコミュニケーションエラーにはどのようなものが存在するのか、発生したヒヤリハット・事故報告事例から探ってみたい

1年間で報告された事例を分類ごとに集計

○ コミュニケーションエラーが原因のひとつであると思われるものを抽出

対象期間内のヒヤリハット・事故報告事例総件数は921件

転倒
転落
骨折
喧嘩
暴力・器物損壊
自傷行為
自殺企図の分類ケース

(計447件) について、
職員が関わるコミュニケーション行動に起因する
可能性が限りなく低いと推察されたため、
それらを除外した474件を対象
そこからコミュニケーションエラーを抽出したところ、
その件数は62件13.1%の割合となった