

訪問リハビリテーション におけるリスクマネジメント

当院の事故とヒヤリハットの現状調査

ゆきよしクリニック
作業療法士 和田千恵

はじめに

- 訪問リハビリテーション(以下, 訪問リハ)は利用者の自宅という「生活の場」で医療サービスを提供する.
- 「生活の場」である家は病院や施設と違いサービス提供に必要な設備や安全面への配慮が整っていないのが普通である.
- そのため, 事業所やスタッフ自身がいくら万全なリスク管理を行っていたとしても事故や急変に遭遇する可能性が十分にあり得ると考えられる.

そこで・・・

【目的】

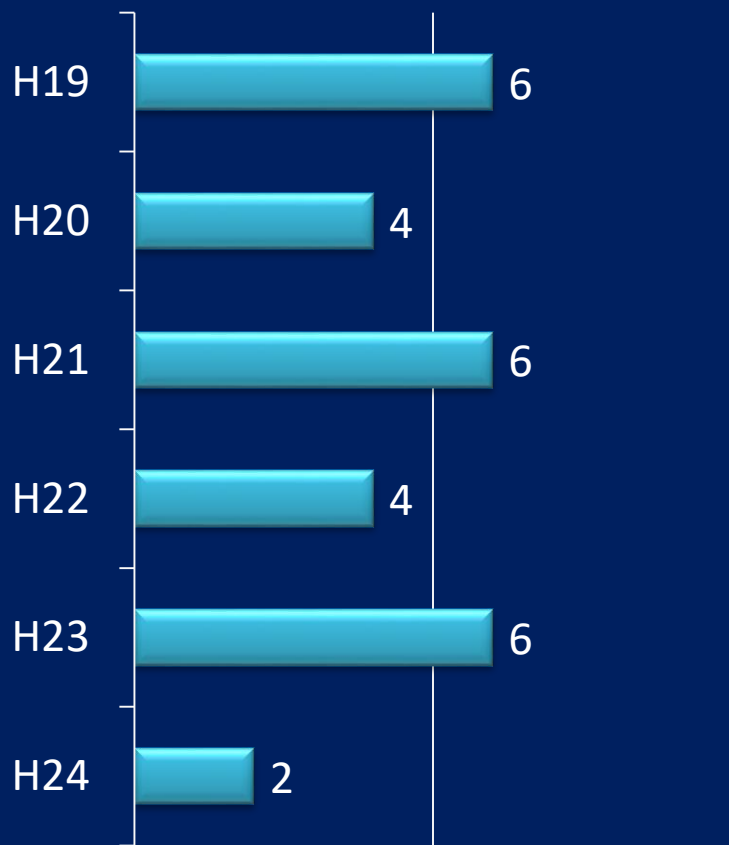
- 実際にどのような事故が起こっているのか
 - どのようなヒヤリハットを経験しているのか
- を明らかにし、訪問リハを実施するにあたってどんなリスクが存在するのかを再認識する。

【方法】

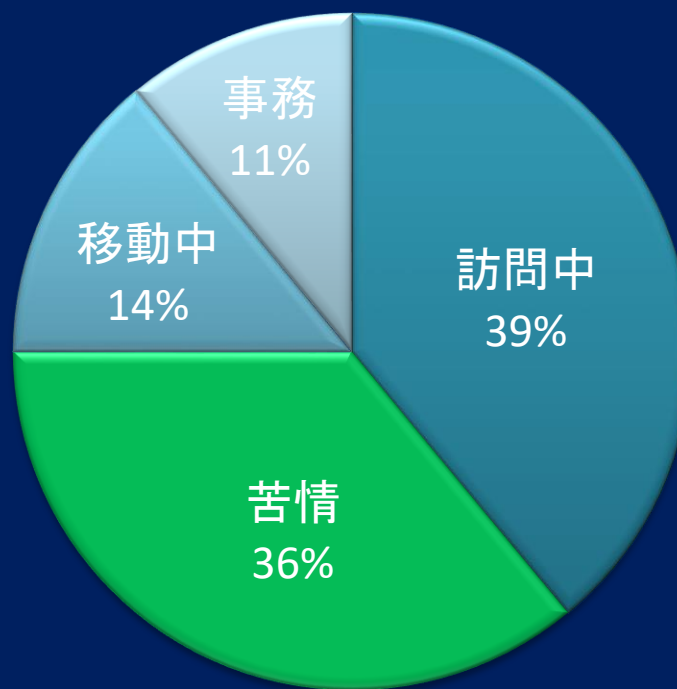
1. 事故報告書, 苦情相談記録を分析
2. ヒヤリハットに関するアンケート調査を実施
(対象: 訪問リハスタッフ)

結果1-1 事故, 苦情の発生件数

H19~H24. 11までに報告された**事故件数18件**, **苦情件数10件**

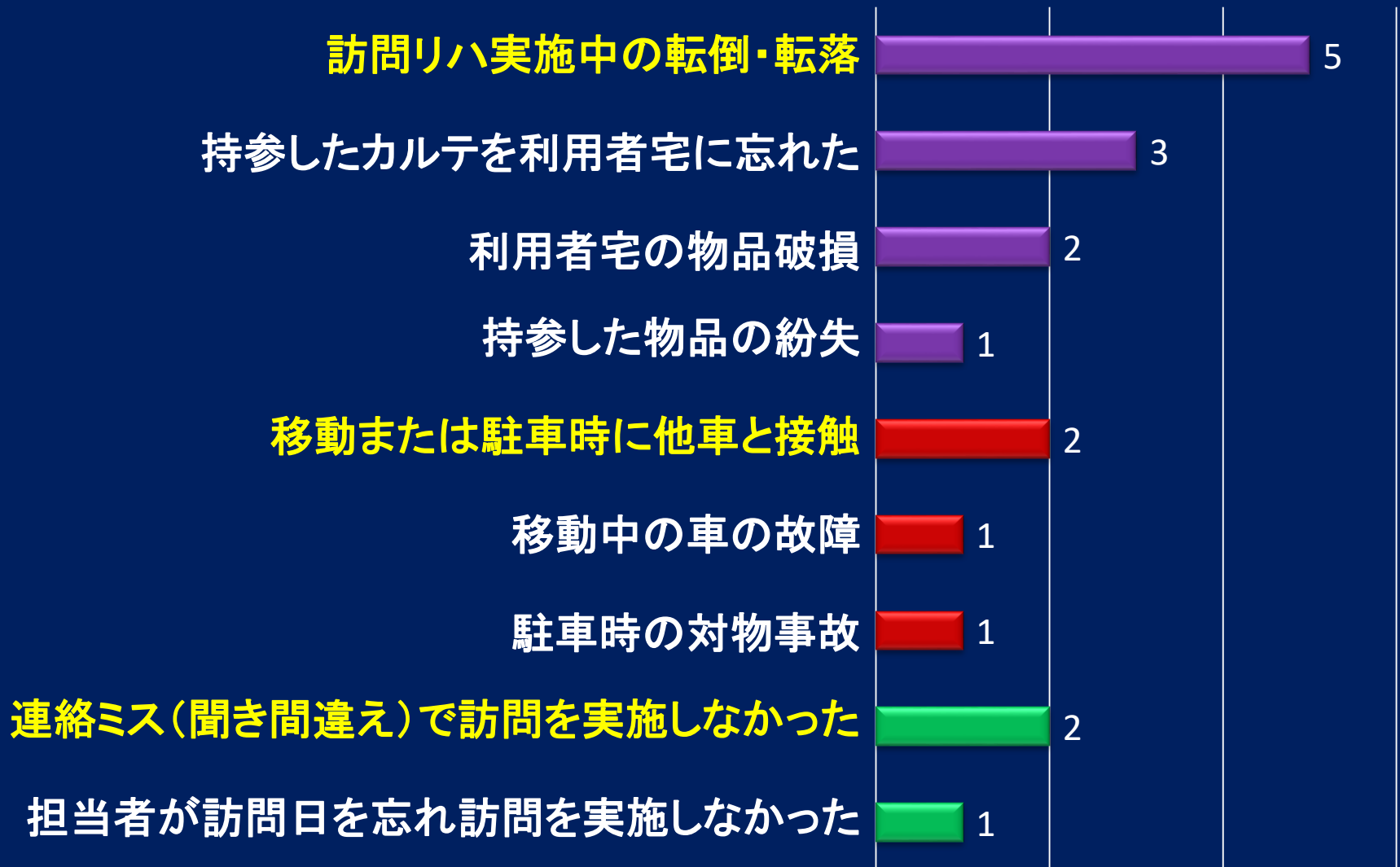


【年別発生件数】

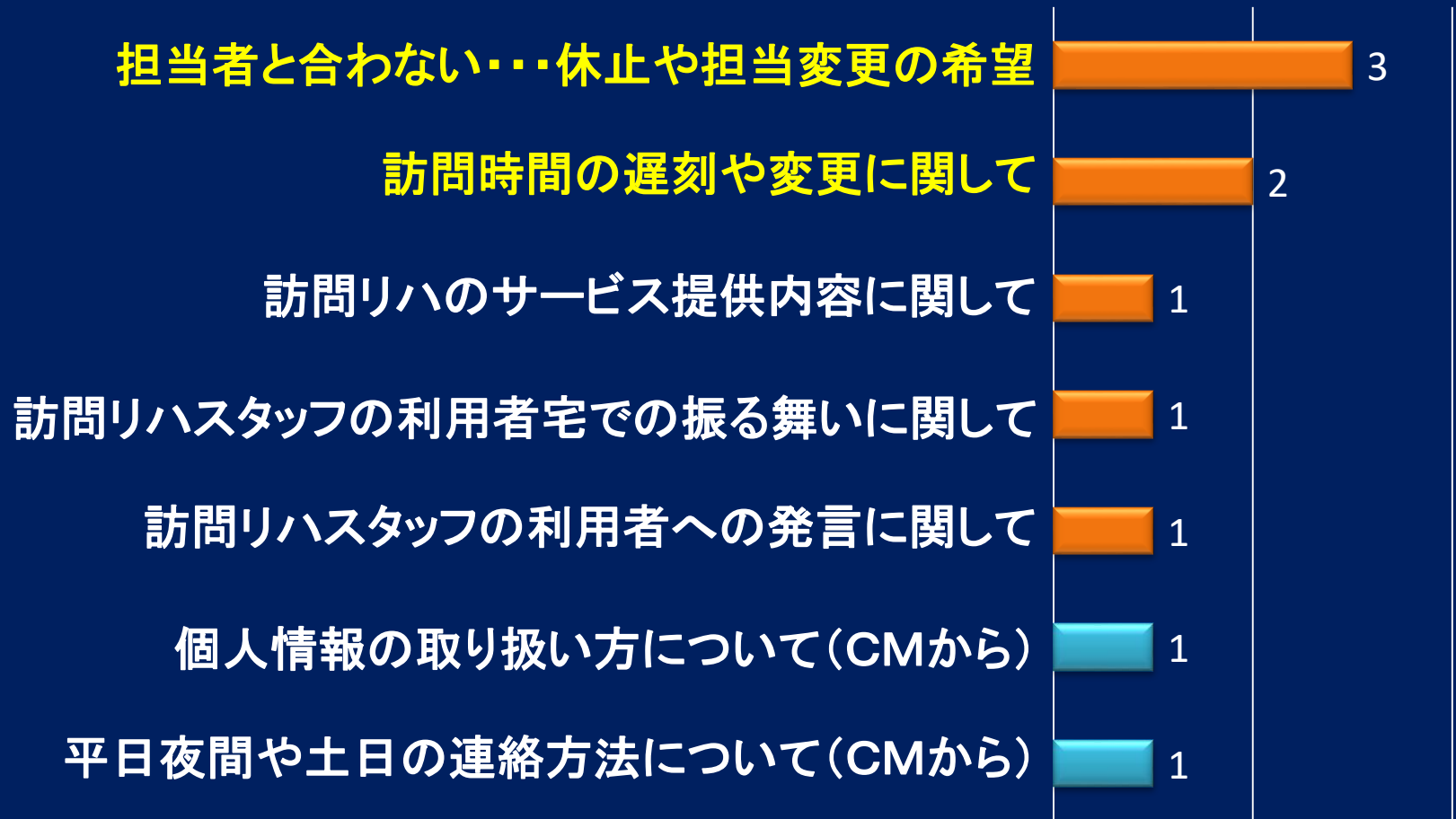


【発生割合】

結果1-2 事故報告書の内訳



結果1-3 苦情相談記録の内訳



結果2-1 アンケート調査概要

調査期間	平成24年12月3日～8日までの6日間
対象者	当院訪問リハスタッフ 理学療法士，作業療法士，言語聴覚士，28人
調査方法	メールにてアンケート用紙を配布 回答を記入してメールにて返送してもらう
調査内容	訪問リハ(訪問中，移動中，事務作業)でのトラブルやアクシデント(ヒヤリハット)経験の有無
回答者数	25人

結果2-2 訪問中のヒヤリハット

1位 19人(76%)	利用者が転倒・転落しそうになり支えた
2位 18人(72%)	訪問したが利用者が不在だった
3位 13人(52%)	利用者宅へ物品を忘れた, 忘れそうになった
4位 12人(48%)	名前を呼び間違えた, 呼び間違えそうになった
5位 9人(36%)	<ul style="list-style-type: none">・ 暴言や暴力, またはセクハラ行為を受けた・ 利用者の体調が悪く, 外来受診などその場で対応した

結果2-3 移動中のヒヤリハット

1位 17人(68%)	道に迷った
2位 13人(52%)	大雨, 大雪, 台風など, 悪天候の影響で移動が困難または不可能になった
3位 8人(32%)	車が故障した, タイヤがパンクした

結果2-4 事務的なヒヤリハット

1位 16人(64%)	連絡ミスでお休みの利用者宅へ訪問した
2位 8人(32%)	利用者やCMなどへの必要な連絡を忘れた
3位 7人(28%)	他の利用者の書類を渡した, 渡しそうになった

まとめ

- 転倒・転落に関わる事故やヒヤリハットを経験しているスタッフが多い
- 利用者宅への忘れものが多い
- 苦情はリハ内容よりスタッフの態度や対応に関するものが多い
- 移動中は天候や交通事情によるトラブルに巻き込まれやすい
- 訪問キャンセルなどの連絡が行き届いていないことがある

考察

- 訪問リハにおけるリスクマネジメントでは、起きたトラブルやアクシデントが、訪問リハを提供していく上で何らかの悪影響を及ぼす可能性があると思えるものは、全てリスクとして捉え、対応と対策に取り組んでいくことが重要ではないかと考える。
- そのことが事故防止や安全対策だけでなく、訪問リハのサービスの質的向上につながると考える。