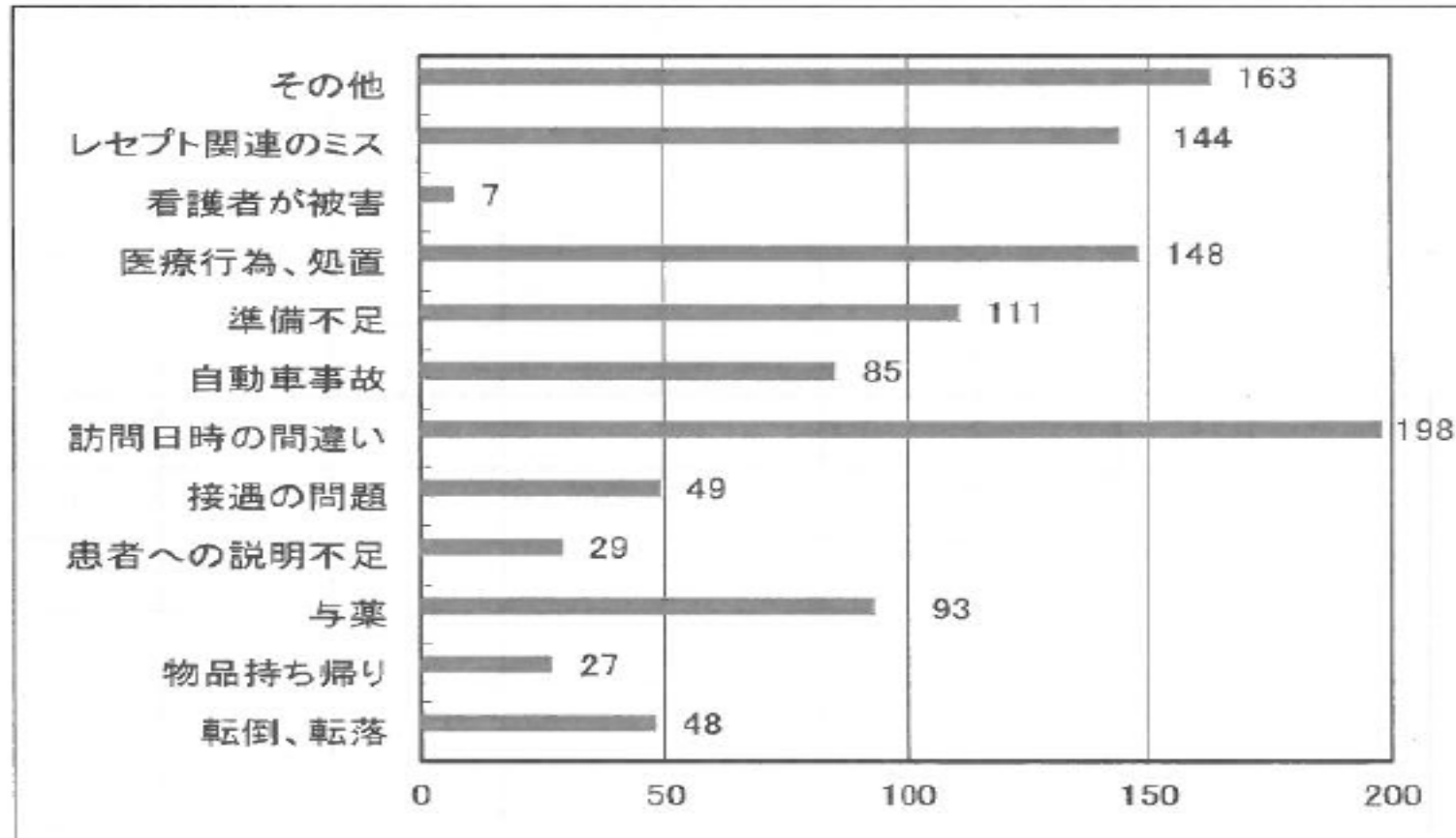


# 訪問看護ステーションにおける リスク管理 ～事故報告書の重要性～

ゆきよし訪問看護ステーション 東館 麻貴

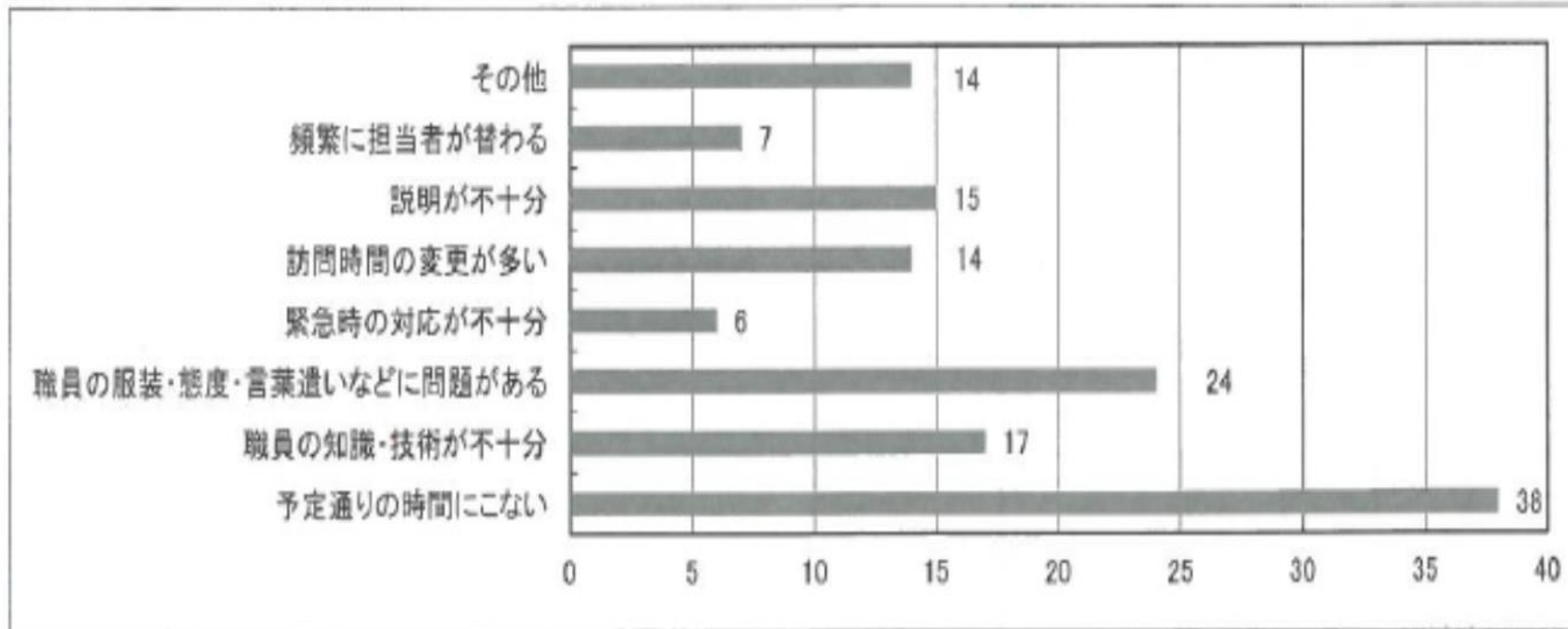
# 訪問看護ではどんな事故報告が多いのか？

図9 報告事例



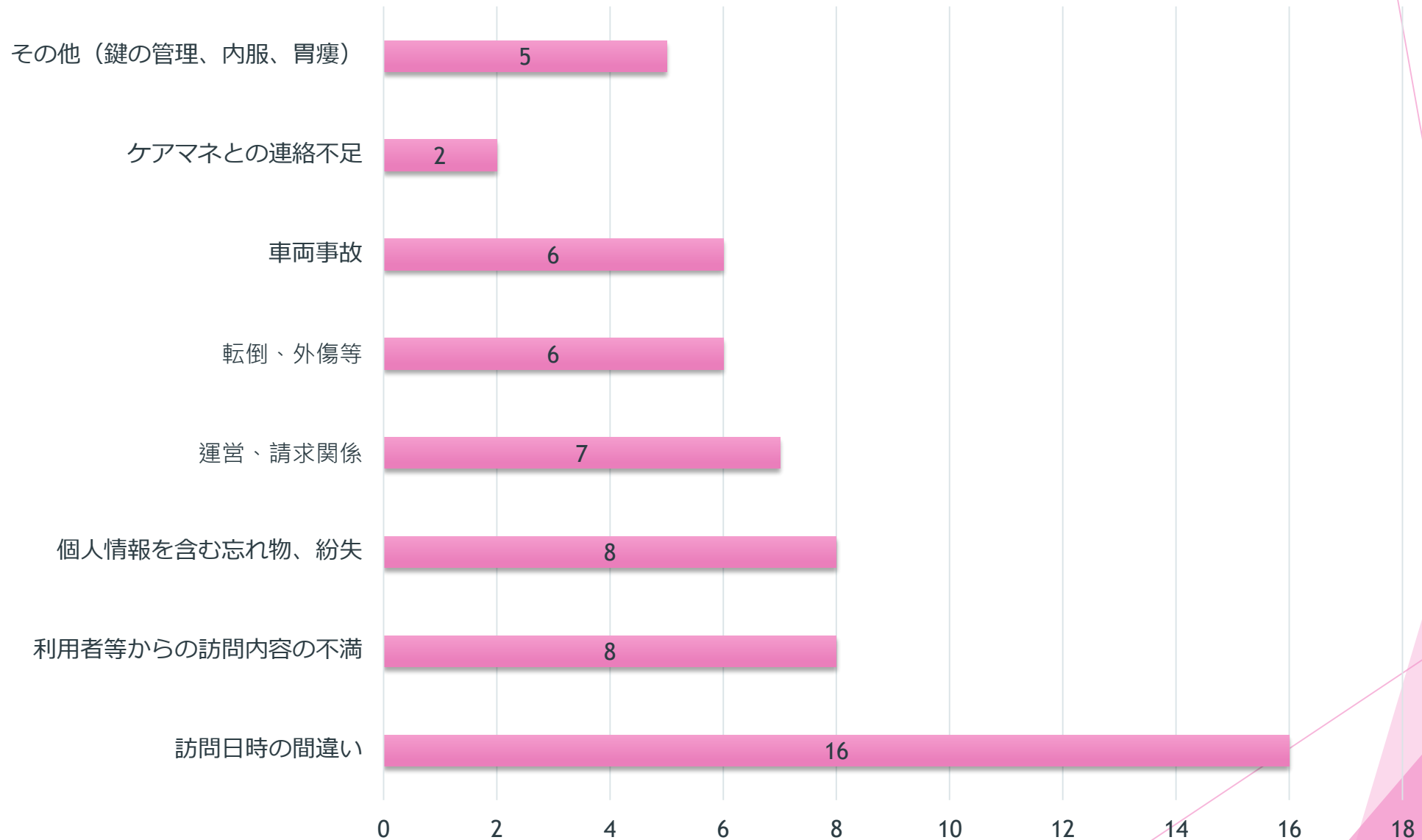
# 訪問看護ではどんな苦情報告が多いのか？

図 10 利用者からの苦情



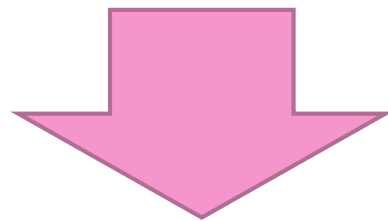
# ゆきよし訪問看護ステーションの 事故報告

## 事故報告内容（苦情含む） H24.4～H28.8



## 訪問日時等の間違いの内容は・・・？

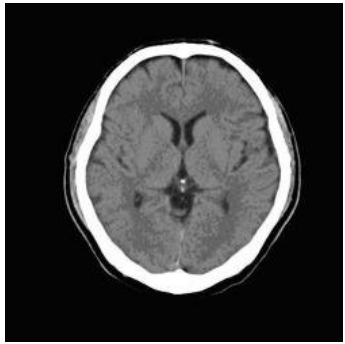
- ▶ メモや自身の予定表に書かなかった。
- ▶ 月1回や隔週訪問などイレギュラーな訪問だった。
- ▶ 休止中の利用者の再開日の連絡を受けていたが忘れていた。
- ▶ お休みの連絡を受けていたのに、自宅まで行ってしまった。
- ▶ 複数担当のお休みを伝えられたが、連絡する事を忘れてしまった。



思い込みや忘れてしまう事が原因！！

# 人間の特性

# 人間の脳は非常に高い処理能力を 持ち非常に柔軟



物事を理解するのが得意

近道（早く済む方法）を探すのが得意

情報を選別するのが得意

それ故に・・・思い込みで人間は  
間違った判断や行動も選択する！



人は誰でも間違える！

## 身体的特性とヒューマンエラー

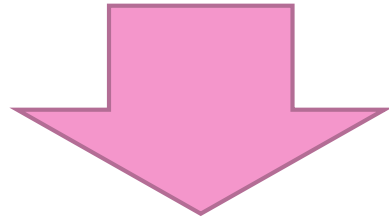
- ・ 時間的な問題・・・夕方や夜明け前
- ・ 疲労による集中力の低下
- ・ 加齢による物忘れ
- ・ ストレスで冷静な判断が出来なくなる



## 心理的特性とヒューマンエラー

- ・ 権威勾配・・・「上司が良いと言ったから大丈夫！」
- ・ 同調行動・・・「皆が大丈夫と言うから大丈夫！」

本人は正しいと思って行動しているのに  
人から指摘されたり、時間が経って結果  
を知って初めて【エラー】と分かる



人間特性は教育・訓練では変えられない。  
人間特性を受け入れ  
先回りした対策が必要！！

# 人は誰でも間違える…



でも、間違いを防ぐ事は出来る！

間違えても事故に繋がらない

システムを作る事も出来る！

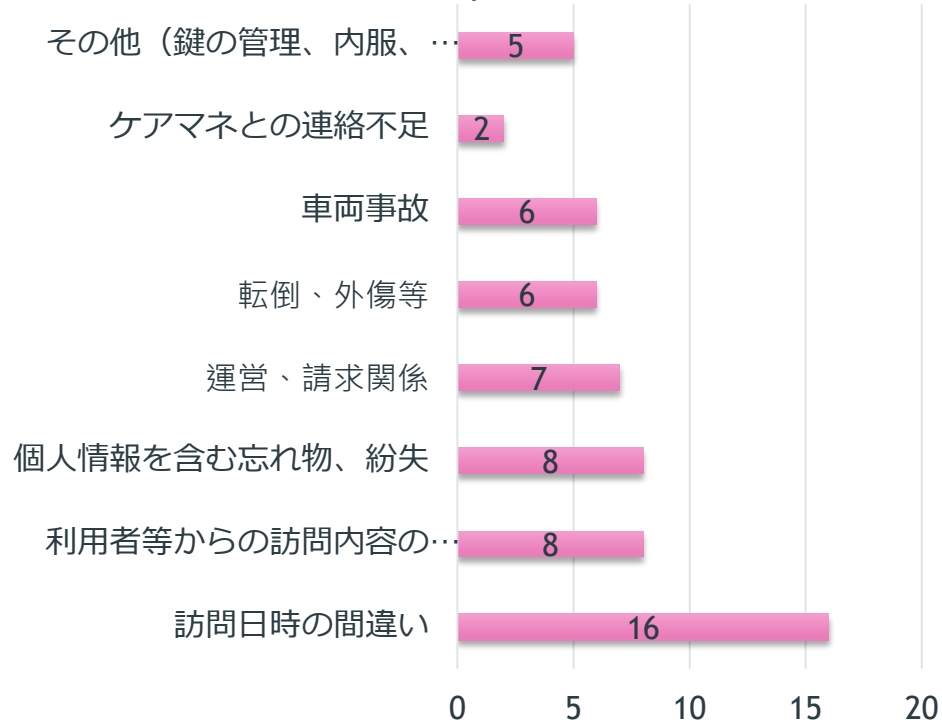
# 間違いを防ぐ事

- ▶ 基準、手順の整備や遵守
  - …マニュアルの作成
- ▶ 注意喚起、他者の事故を参考にする
  - …**事故報告書の提出、回覧、注意喚起**
- ▶ 良好な人間関係の構築
  - …コミュニケーションエラーの防止

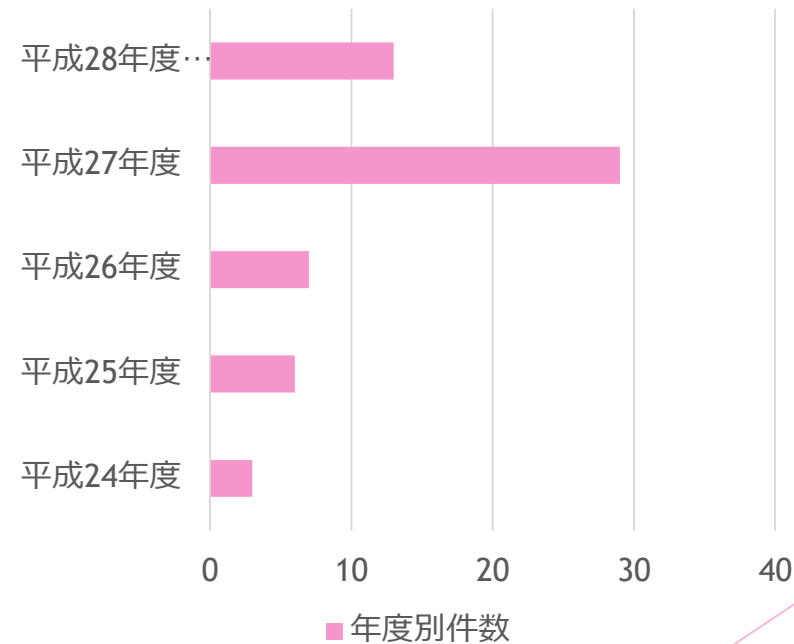
訪問看護における安全とは  
～事故報告書の重要性～

# ゆきよし訪問看護ステーションの事故報告

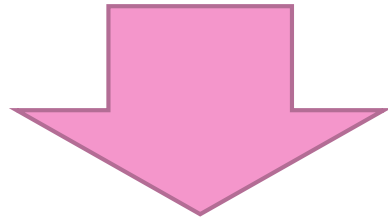
## 事故報告内容



## 年度別件数



事故報告書を集める目的は…  
実際に大きな事故が起こる前に対策をとる為  
事故の再発防止



事故報告書を提出した時点で  
個人のみの問題ではなく  
組織全体の問題として共有する事となる



## 事故報告を共有する事で再発防止に努める

ヒヤリハットを含む事故報告書をたくさん出して欲しい！  
事故報告書は事業所のかげがえのない財産になる！  
小さな事故を予防していく事で大きな事故を防いでいく事が出来る！

## 事故を起こさない環境を作る

事故報告書を提出しやすい職場環境を！  
コミュニケーションエラーを起こさない良好な人間関係を！

# 安全に業務を遂行する為に ～訪問先に行き、戻るまで～

1. 基本を踏まえた個別の事故防止策
2. 一人ひとりの確実な知識と技術
3. 個々の現場に応じた対策
4. 自宅で安全に暮らす工夫についての知識・技術の向上
5. スタッフ同志の情報共有・連携
6. 利用者や家族、取り巻く多職種との連携
7. 安全体制構築へのスタッフ一人ひとりの主体的な参画

ご清聴ありがとうございました