平成23年度第8回誠愛院内勉強会

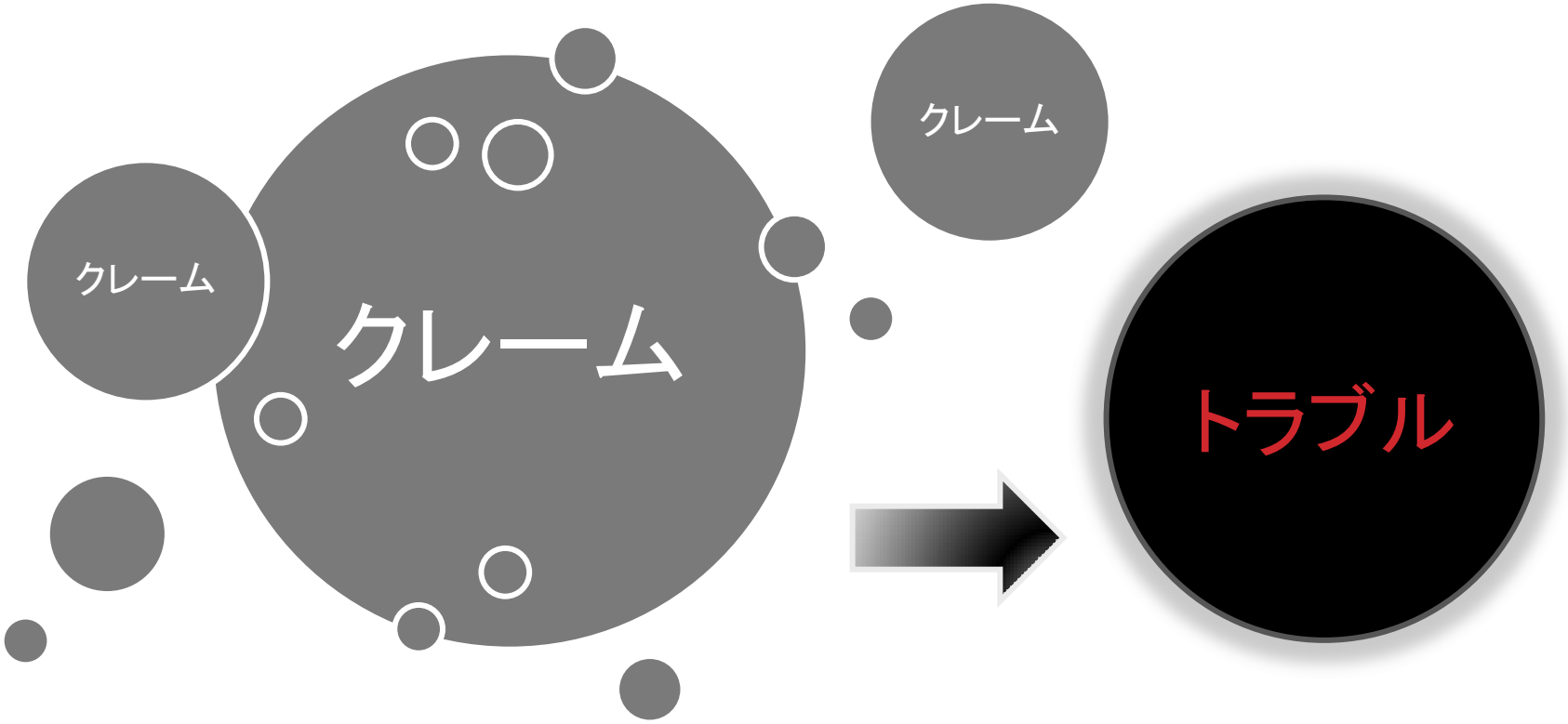
事故対策委員会研修

2011.11.15

福祉部におけるクレーム事例

福祉部　中村真紀

クレームの構造



クレーム事例

事例：障者年金（現況届）の書類を計測・診察を終え、即日受け取ることを希望

患者	脳卒中を発症し、外来通院されている男性	
経過	＜患者＞	＜相談員＞
	・去年書いてもらった時は計測などしなかった ・リハビリ前に医師に会って、足が動くか診てもらい、直ぐに書類も受け取れた ・15分くらいで測るのは終わったんだ（別の書類作成）	・リハ担当者へ確認し、計測は40分程度、その後リハビリ可能 ・通常の流れを説明 ①計測⇒診察⇒書類作成 ②当日に書類作成し渡しは困難
	・あんたは新人だろう、ちゃんと流れを先輩に聞いてから仕事しろ ・自分は20日に通常通りに来る、リハビリも通常通りにする、書類も当日受け取るから、そうできるように先輩に話しておけ ・相談員の説明が間違っていると思い込み、聞く耳もたず	・院内調整 ・当日、計測・診察・書類　作成し手渡す 別の機会（リハ終了説明時）： 当日の書類渡しは困難と説明

まとめ

- 「クレーム」は苦情であるが、その苦情の源は医療サービスの質やスタッフの態度、設備の不備、安全性や事故発生、その他に単なる心理的な問題、感情の問題まで、多種多様なものが混在
- 重大クレーム案件ではない小さなクレームを軽視せず、小さなクレームを適正に処理し、クレーマーに十分な満足をしていただくこと、それが重大クレームの発生を抑えることができる唯一の方法
- 患者の感情的な心情を最初に解きほぐすことが先決であるが、その時その場でほぐれなければ、次の機会を見計らい対策を講じる

平成２３年度第８回
誠愛院内勉強会

医療機器安全管理
AED（自動体外式除細動器）について

平成２３年１１月１５日
検査室　　村瀬　朗
（医療機器安全管理者）

AEDとは

- 心室細動の際に機器が自動的に解析を行い、必要に応じて電気的なショックを与え、心臓の働きを戻すことを試みる医療機器で一般市民が使用できる。

- AEDがショックを必要とするパラメーター

  振　幅：解析に十分な電気活動があるかどうか

  心拍数：ショックが必要な調律かどうか

  伝導性：心室への電気的刺激の伝播はどうか

  安定性：心電図の反復精度はどうか

上記４つのパラメーターのスコアーに基づきグラフ化されたアルゴリズム（組み合わせ・最適化）でショックの要、不要を判定

↓

AEDがショックを必要としたときのみ作動する

- 参考

①

①：一般的によく設置されている機種で当院も使用している。

②：中央に心電図の波形が出ていて、マニュアルモードにより、ショックができる。

③：モニター機能を持ち手動モードでエネルギーの強さまで変更できる。

②、③は一般のAEDとして使用もできる

②

③

AEDの普及

除細動は心臓に一過性の高エネルギーの電流を流して心臓の異常な興奮を抑制し、正常な刺激の発生と心臓の動きを取り戻すという治療になるので、医師や医師の指示を受けた救急隊など限られた人しかできなかった。

↓

AEDという機器にて一般市民でも平成１６年７月から除細動が行なえるようになってから徐々に普及し始め、今では多くの施設等に設置。

・医療施設（病院・診療所・医院等）
・介護・福祉施設
・公共交通機関（駅・電車・バス・タクシー・高速道路等）
・学校・保育施設（小中学校・高校・大学・各種学校等）
・体育・スポーツ施設（運動場・体育館・スキー場・ゴルフ場等）
・公園・文教・娯楽施設（図書館・テーマパーク・パチンコ店等）
・宿泊施設（ホテル・旅館等）
・商業施設（デパート・駅ビル・商店街・コンビニ等）
・会社・事業所
・その他

問題点

救命率を上げるため各施設に設置したADEの管理がきちんとされているか？？？？
いざ緊急時に使用できなければ意味がない！！！

AEDのバッテリーと電極パッドは消耗品で、バッテリーは３～４年で電力が低下、
電極パッドは２，３年で粘着力が弱くなり使用できなくなる恐れがある

・厚生労働省より通達（平成２１年４月１６日）

自動体外式除細動器（AED）の適切な管理等の実施について
（注意喚起及び関係団体への周知依頼）

１、点検担当者の配置について
２、点検担当者の役割等について
　１）日常点検の実施
　２）表示ラベルによる消耗品の管理
　３）消耗品交換時の対応
３、AEDの保守契約による管理等の委託について
４、AEDの設置情報登録について

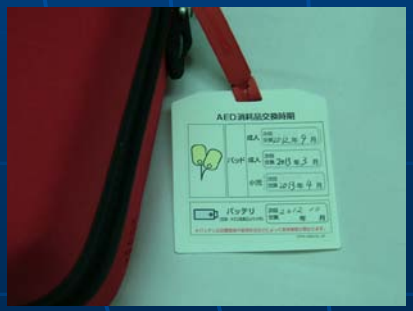
当院の状況

病院に３台設置・・・３病棟、３階職員食堂入り口、１階玄関内の横
（カトレアにも１台設置）

点検等管理

１、インジケーターの確認

毎日のセルフテストが自動実行されるので、緑の使用準備完了のランプが点滅していることを確認する。



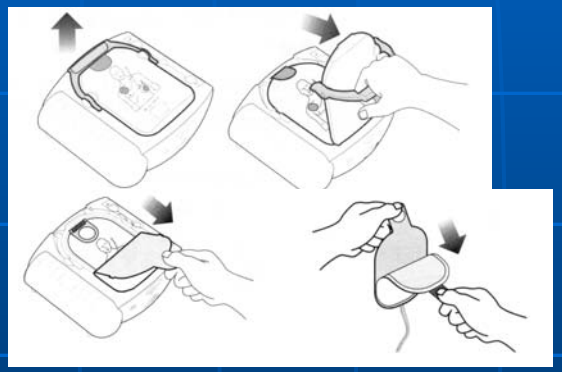
２、消耗品の確認

電極パッド及びバッテリーの交換時期を表示ラベルにより確認し、使用期限が切れる前に交換する。

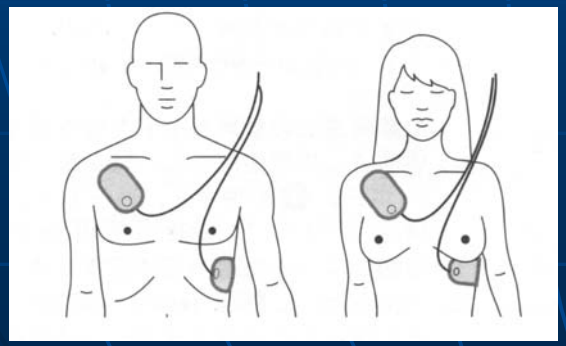
AEDの使用について

・AEDが設置しているボックスからAEDを取り出し、赤いケースから本体を取り出す。

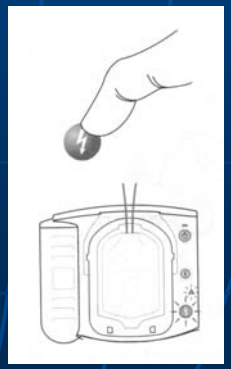
・AEDの操作を行なう



①ハンドルを引いて
パッドを取り出す



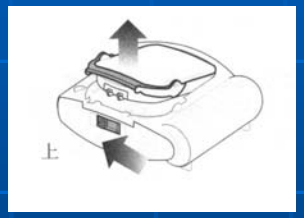
②パッドを
装着する



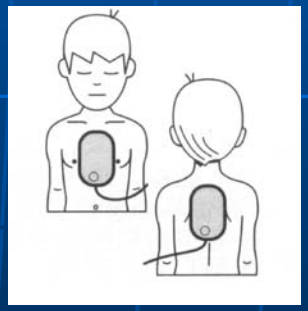
③ショック・
ボタンを押す

小児使用について

AEDにて大人に使用するときは出力エネルギーは１５０ジュールに対して、小児（２５Kg未満又は８歳未満）は５０ジュール。
当院使用のAEDは、通常１５０ジュールのエネルギーだが、小児用パッド・カートリッジを挿入すると、自動で出力エネルギーが５０ジュールに低減される。



パッド・カートリッジを小児用に替える



左図のようにパッドを装着する

通常は大人用のパッド・カートリッジを装着している。
小児用の低減された出力エネルギーは成人の除細動には有効でない

最後に

いざというときに、AEDがきちんと作動し、期待通りの力を発揮するためには、日頃からの点検が重要であり、設置場所や使用方法を一度確認しておくとより迅速に使用できると思われる。

平成23年度　第8回誠愛院内勉強会

平成23年度上半期
事故報告集計報告

医事課　古賀

事故レベル分類表

事故レベル	事故の内容
ヒヤリ・ハット	間違ったことが発生したが、患者には実施されなかった。
レベル1 （障害なし）	事故により患者への実害はなかったが、何らかの影響を与えた可能性がある。観察を強化し、心身への配慮の必要性が生じた場合。
レベル2 (障害残存の可能性なし)	事故により患者への観察の強化の必要性とバイタルサインに変化が生じた、または検査の必要性が出た場合。
レベル3 （障害残存の可能性がある：低い）	事故のために治療の必要性が生じた場合。必要でなかった治療、処置の必要性や入院日数の増加など。
レベル4 （障害残存の可能性がある：高い）	事故による障害が一生続く場合。
レベル5 （死亡）	事故が死因となる場合。

※　レベル3以上が医療事故としての取り扱いとなる。

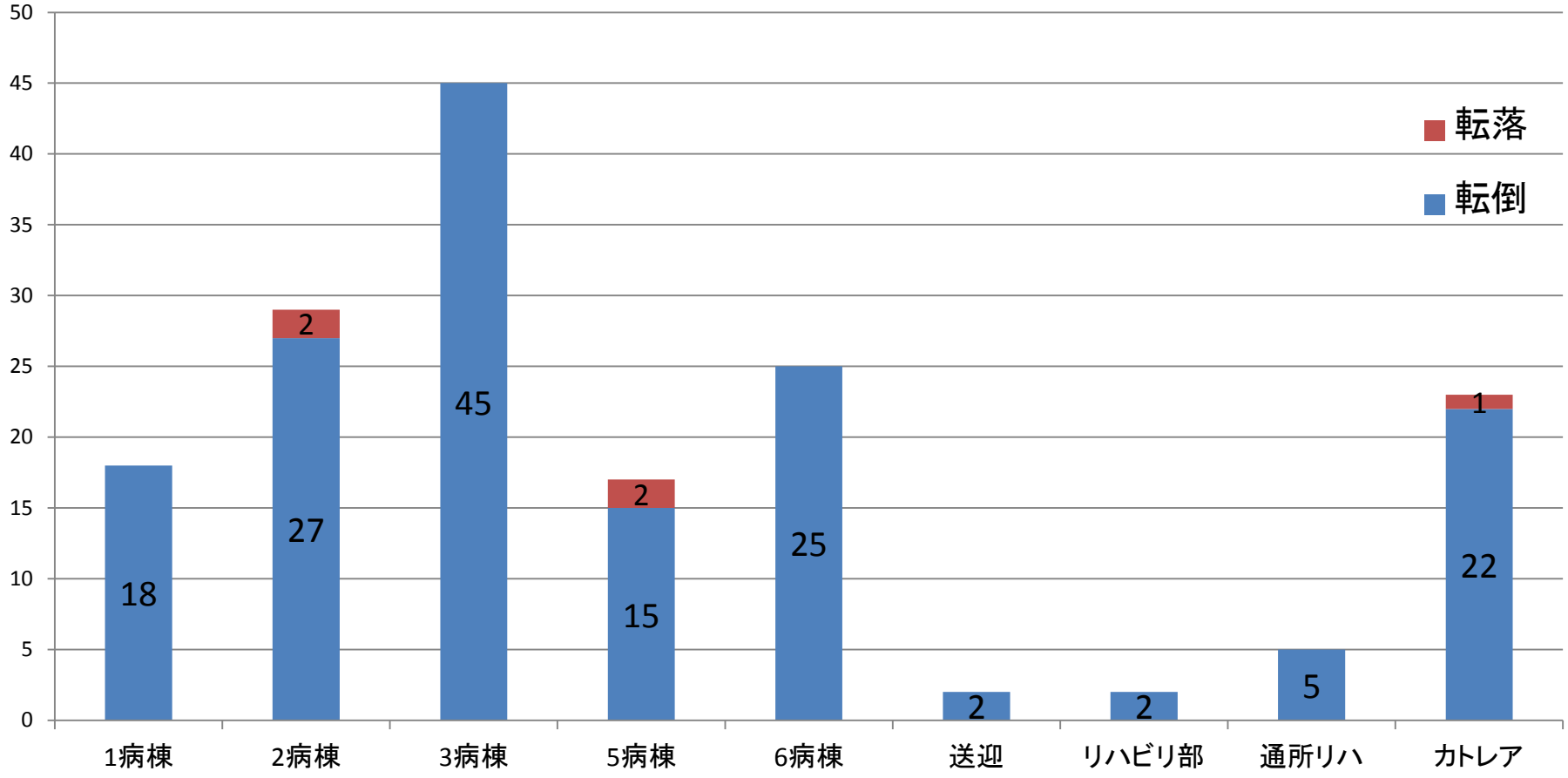
平成22年上半期　報告件数

部署	転倒	転落	ひやり	ﾚﾍﾞﾙ1	ﾚﾍﾞﾙ2	ﾚﾍﾞﾙ3	ﾚﾍﾞﾙ4	ﾚﾍﾞﾙ5
看護部	114	7	121	71	8	1	0	0
管理部	0	0	15	8	2	0	0	0
医局	0	0	0	0	2	0	0	0
ﾘﾊﾋﾞﾘ	3	0	0	5	1	1	0	0
通所	5	0	0	0	0	0	0	0
ｶﾄﾚｱ	5	0	0	6	4	0	0	0
合計	127	7	136	90	17	2	0	0

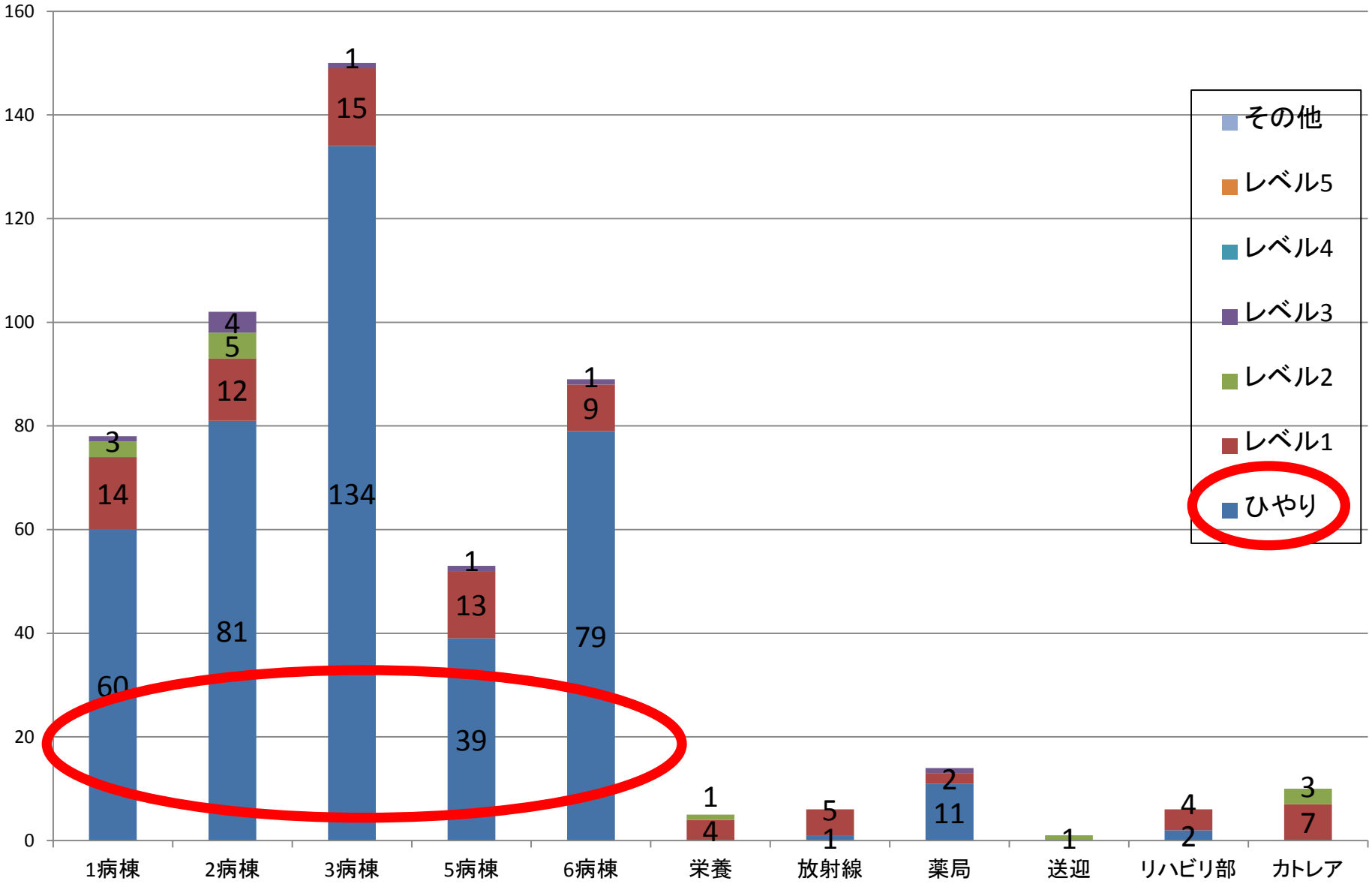
平成23年上半期　報告件数

部署	転倒	転落	ひやり	ﾚﾍﾞﾙ1	ﾚﾍﾞﾙ2	ﾚﾍﾞﾙ3	ﾚﾍﾞﾙ4	ﾚﾍﾞﾙ5
看護部	130	4	393	63	8	8	0	0
管理部	2	0	12	11	2	1	0	0
医局	0	0	0	0	0	0	0	0
ﾘﾊﾋﾞﾘ	2	0	2	4	0	0	0	0
通所	5	0	0	0	0	0	0	0
ｶﾄﾚｱ	22	1	0	7	3	0	0	0
合計	161	5	407	85	13	9	0	0

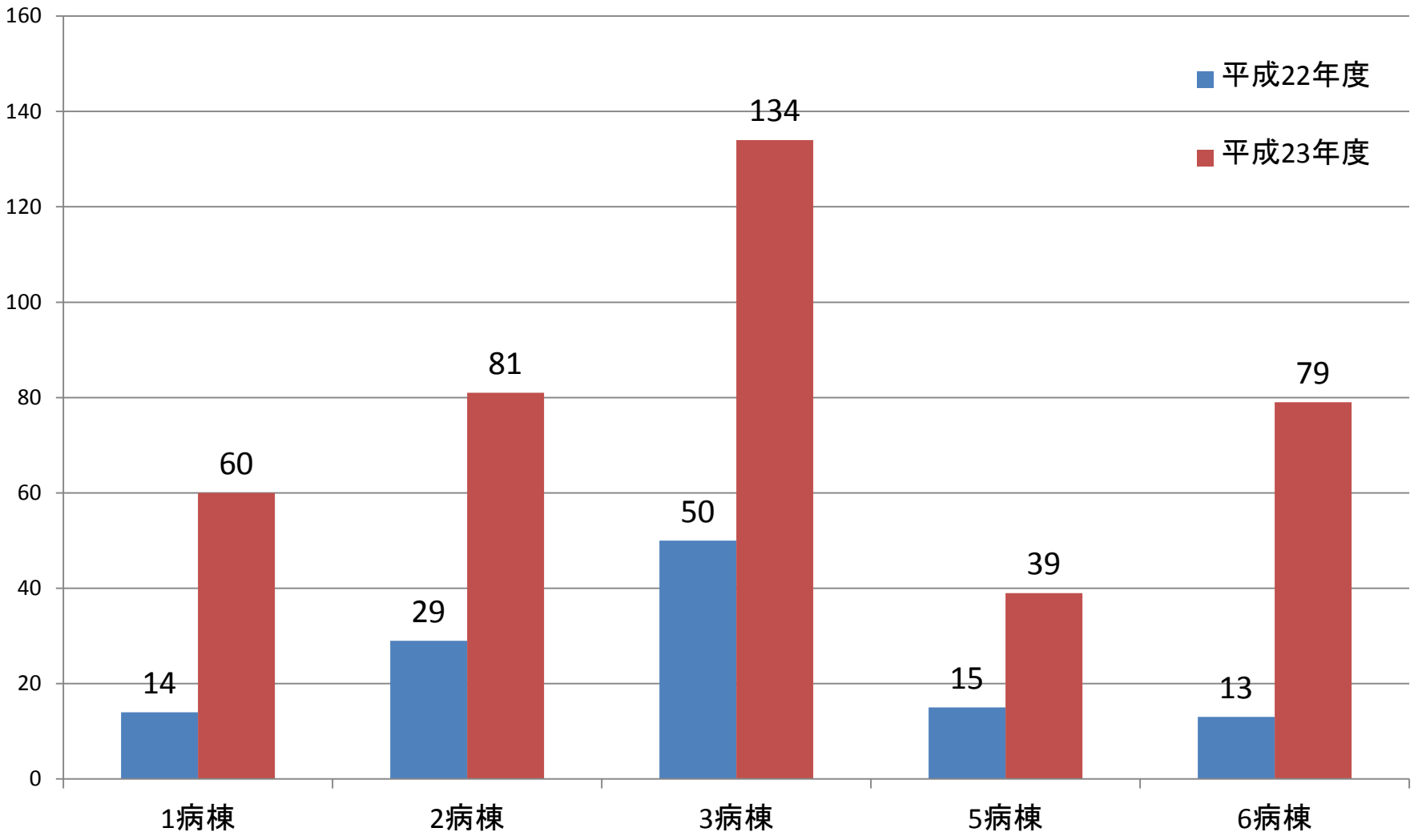
平成23年度上半期　転倒･転落報告数



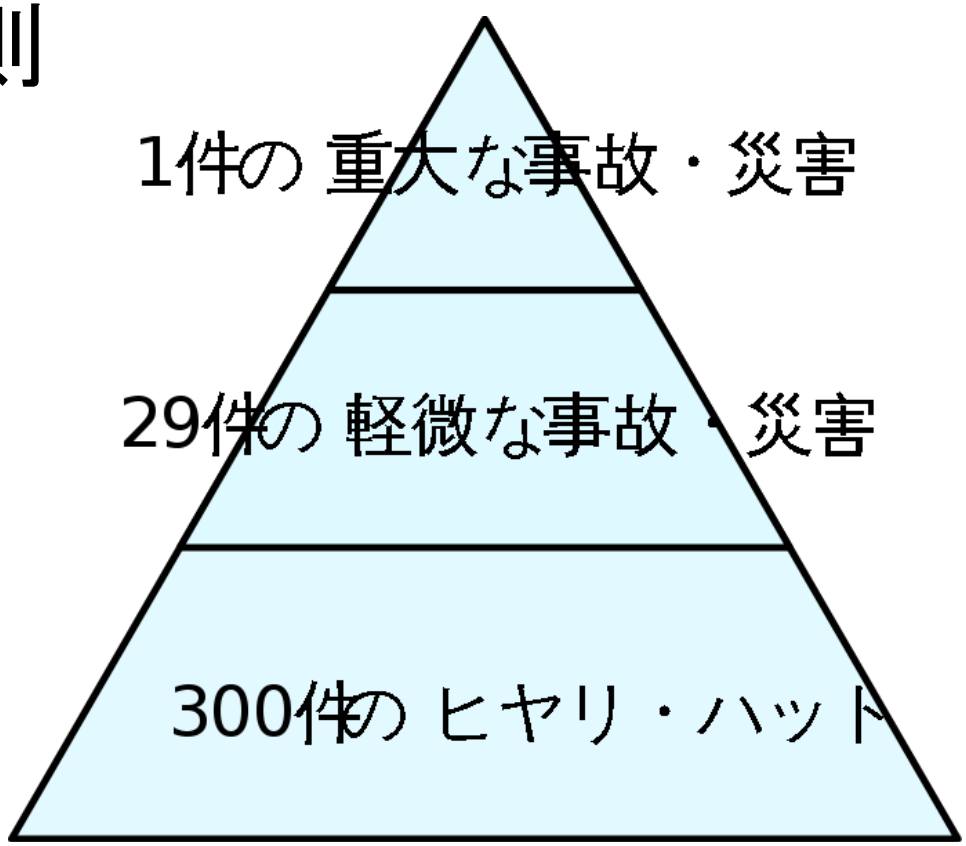
平成23年度上半期　事故報告数



病棟ひやり・はっと件数前年との比較



ハインリッヒの法則



重大災害の防止のためには、
事故や災害の発生が予測された
ヒヤリ・ハットの段階で対処していくことが必要

平成23年度第8回
誠愛院内勉強会

CT検査に関する事故について

放射線室　坂口　龍子

どのようなときに事故が発生するか？

- 単純CT検査ではほとんど事故は発生しない。
  （当院では圧倒的に単純CTが多い。）
- 造影CT検査時に事故が発生。

造影CT検査で発生する事故とは？

- 造影剤による副作用
- 造影剤の血管外漏出

造影剤について

- 造影剤とは？

①目的臓器や血管を画像上で見やすくするための薬剤である。

②非イオン性ヨード造影剤

当院使用薬剤はイオメロン

（一般名：イオメプロール）

③注入量は約100ml（体重により増減）

造影剤の副作用

- 軽度（３％）
  悪心・嘔吐、蕁麻疹、熱感、疼痛、頭痛
- 重篤（0.1%）
  血圧低下、ショック、心停止、肺水腫、
  喉頭浮腫、痙攣
- 遅延型副作用
  投与から数時間から数日後に発症
  多くは軽症、稀に重症

造影剤による副作用の予防

・造影検査適応の確認
・十分なインフォームド・コンセント
・危険因子、基礎疾患、重症度の確認
・適切な血管確保
・適切な注入速度、投与量の設定
・環境の整備、従事者の言動に注意

造影剤の副作用への対策

・対策

①救急備品、連絡体制の整備

②早期発見（注意深い観察）

重篤な副作用の兆候の**70**%は**5**分以内に出現。最低**10**分間は特に慎重に観察。

③異常発見時は造影剤注入を即中止。

④バイタルサインの確認、血管確保、補液。

⑤重症例では応援を呼ぶ（ハリーコール）。

造影剤の血管外漏出について

- なぜ漏れるのか？

①血管がもろい

②注入装置による急速注入を行うため

(2～3ml/secまたは1ml/sec)

・漏れた場合の対処

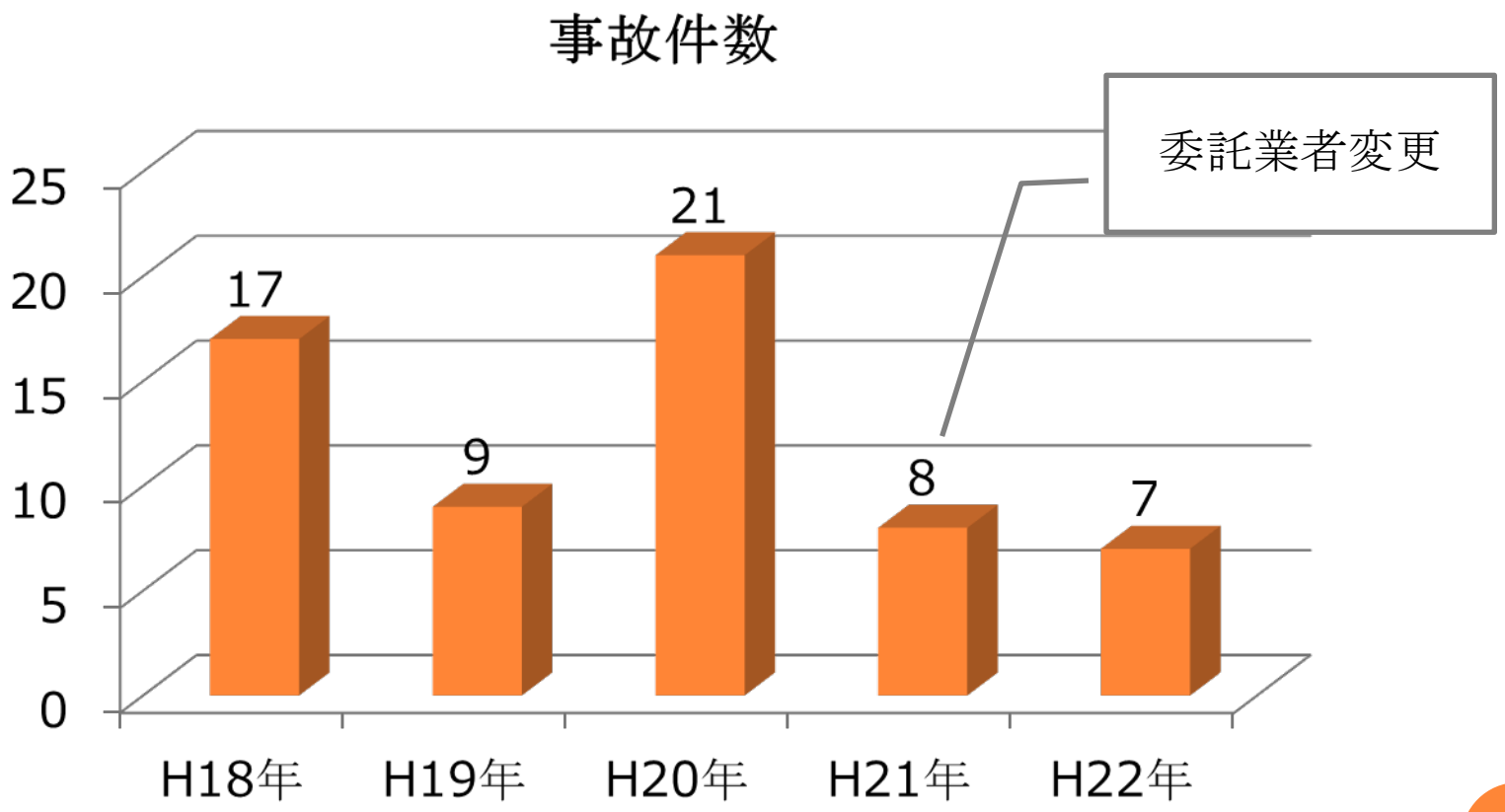
軽症の場合は冷湿布だが、重症になると外科的処置が必要となる。

第8回　院内勉強会

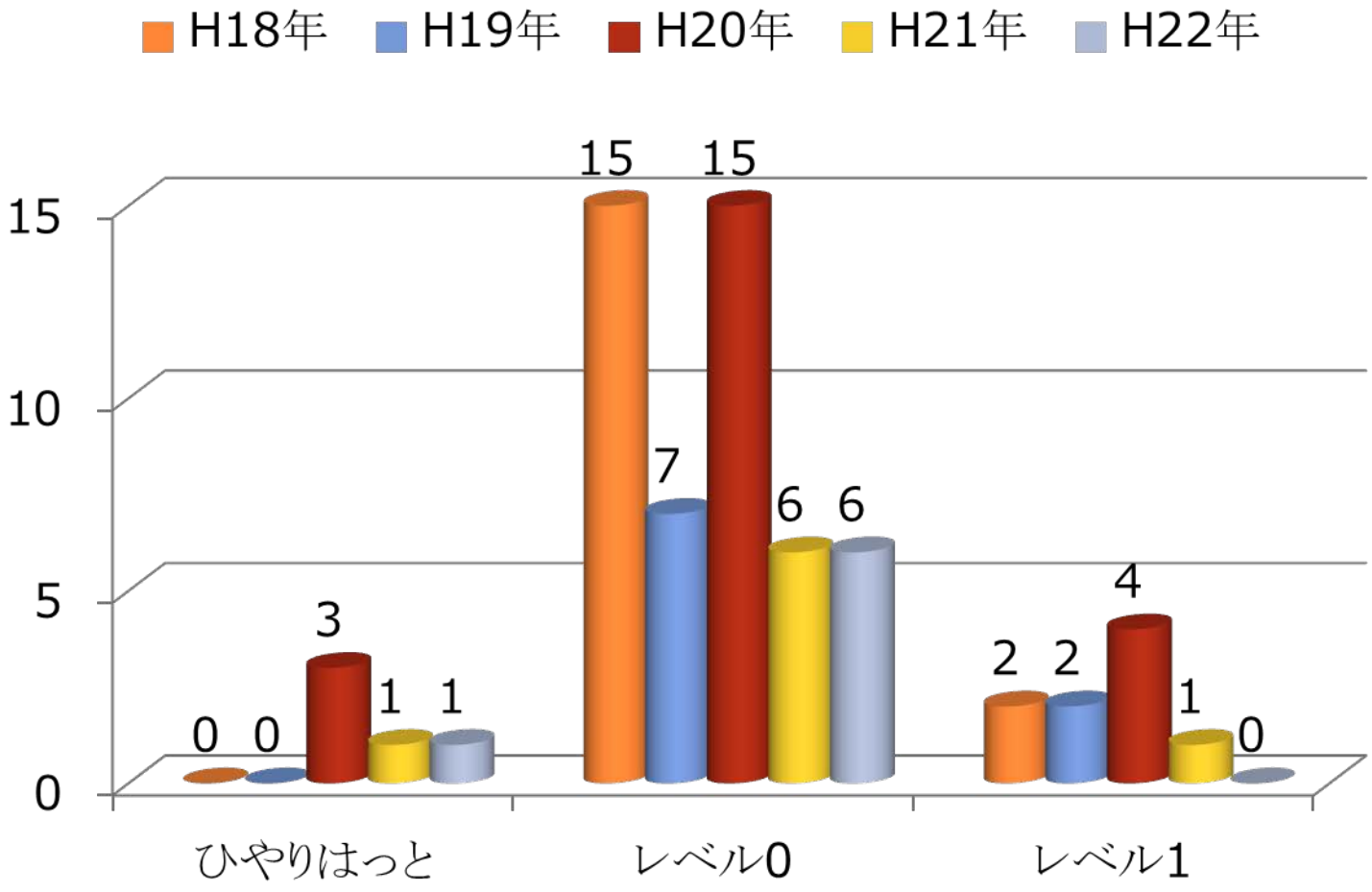
栄養係事故報告

管理部栄養係　豊田　晃

H18年～H22年までの事故件数



事故レベル別の推移

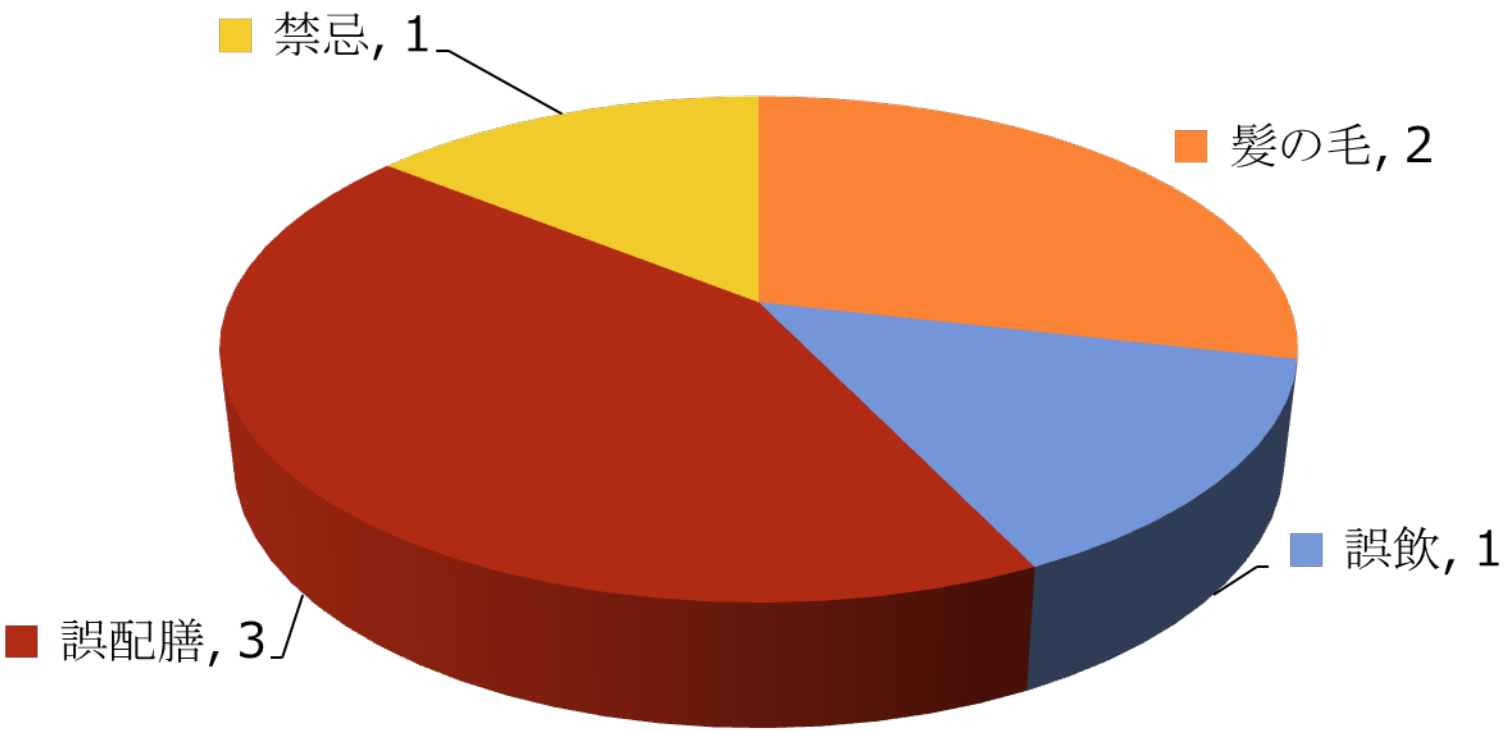

H18年
H19年
H20年
H21年
H22年
15
10
5
0
0 0 3 1 1
15 7 15 6 6
2 2 4 1 0
ひやりはっと
レベル0
レベル1

事故件数減少の背景

①厨房スタッフの意識の向上

②厨房設備・備品関係の整備

H22年：事故件数と事故内容



累計：7件／年

H22年に新たに導入した事故対策

①食札の変更

⇒　現場への指示を明確にする

②栄養士・調理師によるミーティング実施

⇒　患者さんの情報を共有する

平成２３年度
従業者に対する医薬品の安全使用のための研修会

平成２３年１１月１５日

新棟研修室

Seiai
Rehabilitation
Hospital

医療法人社団三光会誠愛ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ病院　薬局　守

今回の研修会はどのような理由で行われているか？

平成１９年４月、改正医療法の施行により、医薬品の安全管理体制が義務付けられました。

医療法施行規則に明記される項目としては、

１）医薬品の安全使用のための責任者、すなわち医薬品安全管理責任者の設置

２）従業者に対する医薬品の安全使用のための研修の実施

３）医薬品の安全使用のための業務に関する手順書、医薬品業務手順書の作成

４）医薬品の業務手順書に基づく業務の実施

５）医薬品の安全使用のために必要となる情報の収集、その他の医薬品の安全使用を目的とした改善のための方策の実施

従業者に対する医薬品の安全使用のための研修内容は・・・

以下に挙げる、３点の内容で実施する必要があります。

１）医薬品の有効性・安全性に関する情報、使用方法に関する事項

２）医薬品の安全使用のための業務に関する手順書に関する事項

３）医薬品による副作用等が発生した場合の対応（施設内での報告・行政機関への報告など）に関する事項

医薬品安全管理委員会はどのような事をしているのか？

当院では、毎月第3週の事故対策委員会開催時、
医薬品安全管理委員会を併催しています。

医薬品安全管理委員会において、

当院に関係のある医薬品について

1）添付文書の使用上の注意の変更のお知らせ

2）厚生労働省やメーカーからの通達事項のお知らせ

を行うことで、医薬品の適正使用に関して、

スタッフへの注意喚起をしています。

医薬品安全管理委員会において、

当院に関係のある医薬品について

1）添付文書の使用上の注意の変更のお知らせ

2）厚生労働省やメーカーからの通達事項のお知らせ

を行うことで、スタッフへの注意喚起をしています。

アセトアミノフェン含有製剤について

厚生労働省医薬食品局安全対策課より

『アセトアミノフェンの過量投与による重篤な肝障害が発現する

おそれがあることから、

アセトアミノフェン含有製剤（一般用医薬品を含む）

の併用を避けること。』と警告が出されています。

1日総量が、1500mgを超えて長期服用する際

注意が必要です

当院採用薬には・・・

アセトアミノフェンを含有した医薬品2剤があります。

PL配合顆粒：1包（1g）あたり　150mg

カロナール錠：1錠あたり　200mg

例えば・・・

PL配合顆粒　3包　3×毎食後　（450mg）

カロナール錠200mg　2錠　1×発熱時（400mg）

4～6時間はあける。1日2回服用で（800mg）

上記処方で、アセトアミノフェンの

1日量が1250mgとなります。

また、一般用医薬品でアセトアミノフェンを含有する商品には・・・

商品名	メーカー	含有量
アルペンゴールドカプセル	中外製薬	50mg
アルペンゴールド顆粒	中外製薬	150mg
エスタックNT顆粒	エスエス	300mg
エスタックNT錠	エスエス	100mg
エスタックSR錠	エスエス	150mg
エスタック顆粒	エスエス	180mg
エスタックゴールド錠	エスエス	60mg
改源	カイゲン	300mg
カコナール総合感冒薬	ゼファーマ	150mg
救心のかぜ薬赤箱	救心製薬	240mg
救心のかぜ薬赤箱「錠剤」	救心製薬	51.7mg
救心のかぜ薬白箱	救心製薬	300mg
キュキュソフトG	廣貫堂	150mg
クールワンかぜカプセル	杏林	130mg

商品名	メーカー	含有量
コルゲンコーワET	興和	150mg
コルゲンコーワET錠	興和	100mg
コルゲンコーワ錠	興和	100mg
コルテークかぜ錠	アラクス	50mg
コンタック総合かぜ薬昼夜タイプ	グラクソ・スミスクライン	150mg
コンタック総合感冒薬	グラクソ・スミスクライン	45mg
コンタック総合感冒薬顆粒	グラクソ・スミスクライン	225mg
コンタック総合感冒薬顆粒キャプレット	グラクソ・スミスクライン	45mg
JPSかぜ1号錠	ジェーピーエス製薬	80mg
JPSかぜ2号錠	ジェーピーエス製薬	100mg
JPSかぜ5号錠	ジェーピーエス製薬	100mg
JPSかぜ6号錠	ジェーピーエス製薬	100mg
JPSかぜ＜2号＞N錠	ジェーピーエス製薬	266.7mg
JPSかぜ＜5号＞N錠	ジェーピーエス製薬	233.3mg

また、一般用医薬品でアセトアミノフェンを含有する商品には・・・

商品名	メーカー	含有量
JPSかぜ＜6号＞N錠	ジェーピーエス製薬	300mg
ジキニン顆粒A	全薬工業	300mg
ジキニン顆粒エース	全薬工業	300mg
ジキニンC	全薬工業	300mg
新アナクール	日水製薬	150mg
新エスタック12	エスエス	80mg
新エスタックL錠	エスエス	60mg
新エスタック「W」	エスエス	120mg
新かぜゴールド顆粒	廣貫堂	90mg
新グリッペルゴールド	ゼリア新薬	60mg
新グリッペルゴールド顆粒	ゼリア新薬	240mg
新グロンビターSゴールド	常盤薬品	100mg
新コルゲンコーワかぜカプセル	興和	65mg
新コルゲンコーワかぜ錠	興和	43.3mg

商品名	メーカー	含有量
新ジキニン顆粒	全薬工業	300mg
新ジキニン錠D	全薬工業	100mg
新ハイピロガンK	カネボウ薬品	166.7mg
新ピロガンK	カネボウ薬品	200mg
新ルルAカプセル	三共	150mg
新ルルAゴールド	三共	100mg
新ルルA錠	三共	100mg
新ルルK細粒	三共	300mg
新ルルK錠	三共	100mg
スズレックス顆粒S	ホーユー	300mg
スズレックスD	ホーユー	100mg
ストナT	佐藤製薬	50mg
ストナT顆粒	佐藤製薬	150mg

また、一般用医薬品でアセトアミノフェンを含有する商品には・・・

商品名	メーカー	含有量	商品名	メーカー	含有量
ストナET	佐藤製薬	75mg	ダンプラスC	ダンヘルスケア	225mg
ストナ三層	佐藤製薬	100mg	ダンレモンホット	ダンヘルスケア	300mg
ストナジェル	佐藤製薬	75mg	ツーラン顆粒	日東薬品	300mg
ストナジェルサイナスS	佐藤製薬	150mg	ドリスタンG	ロート製薬	300mg
ストナデイタイム	佐藤製薬	150mg	ドリスタンL	ロート製薬	300mg
ストナデイタイムカプセル	佐藤製薬	150mg	ネオ真治カプセル	廣貫堂	105mg
ストナプラス2	佐藤製薬	75mg	ノバポン新感冒薬DX	田辺	85mg
ストナプラス2顆粒	佐藤製薬	150mg	パイロンS錠	塩野義	100mg
セピーゴールドカプセル	ゼリア新薬	65mg	パイロンα	塩野義	40mg
セピーゴールドカプセル顆粒	ゼリア新薬	130mg	パブロンS	大正	300mg
タイムコールPカプセル	日東薬品	75mg	パブロンSC	大正	300mg
タイムコールP錠	日東薬品	50mg	パブロンSC錠	大正	100mg
タイムコールホット	日東薬品	150mg	パブロンSゴールド錠	大正	100mg
ダンエース錠	ダンヘルスケア	50mg	パブロンSゴールド微粒	大正	300mg

また、一般用医薬品でアセトアミノフェンを含有する商品には・・・

商品名	メーカー	含有量
パブロンS錠	大正	100mg
パブロンゴールド錠	大正	100mg
パブロンゴールド＜微粒＞	大正	300mg
ヒットミンホワイト	常盤薬品	100mg
フジコールカプセル	湧永	120mg
フジコール錠	湧永	60mg
フジコールW	湧永	166.7mg
プレコールIPカプセル	ゼファーマ	75mg
プレコールエース顆粒	ゼファーマ	235mg
プレコール持続性カプセル	ゼファーマ	112.5mg
プレコール持続性顆粒	ゼファーマ	225mg
プレコール持続性錠	ゼファーマ	75mg
ペラックコールドTD錠	第一	50mg
ペラックコールドTM顆粒	第一	450mg
ヘルビックS顆粒	明治製菓	300mg

商品名	メーカー	含有量
ヘルビックS顆粒ゴールド	明治製菓	300mg
ベンザエースA	武田	150mg
ベンザエースA錠	武田	100mg
マピロンG	大日本	300mg
マピロンSC	大日本	150mg
マピロンSC顆粒	大日本	240mg
マピロン錠	大日本	100mg
メディコードK	第一	300mg
メディコードL	第一	300mg
リリース総合感冒錠	アズウェル	150mg
ルックエスゴールド	常盤薬品	100mg
ルックエスゴールド顆粒	常盤薬品	150mg
ルックエス錠	常盤薬品	100mg

また、一般用医薬品でアセトアミノフェンを含有する商品には・・・

商品名	メーカー	含有量
ロン三宝S顆粒	三宝製薬	180mg
ロン三宝S錠	三宝製薬	45mg
ロン三宝K顆粒	三宝製薬	180mg

覚えきれないほどの種類があります！

セルフメディケーションの時代です。

一般用医薬品を服用する際は重複の服用をしないように気をつけてください！

医薬品安全管理委員会において、

当院に関係のある医薬品について

1）添付文書の使用上の注意の変更のお知らせ

2）厚生労働省やメーカーからの通達事項のお知らせ

を行うことで、スタッフへの注意喚起をしています。

1：リウマトレックスカプセル2mg　（販売開始：1999年8月）

メトレート錠2mg　（販売開始：2004年7月）

1週間のうち、1～2日のみ服用（休薬期間が必要）

間違えて、毎日服用してしまうと・・・

骨髄抑制など重篤な副作用発現の可能性があります。

薬剤によって、特殊な服用法をするものもあります。

決められた、用法・用量をしっかり守って

お薬を服用してください！

2：プラザキサカプセル75mg・110mg（販売開始：2011年3月）

75mg：132.6円　110mg：232.7円

1日2回服用　300mg：530.4円　220mg：465.4円

【効能効果】非弁膜症性心房細動における虚血性脳卒中

及び全身性塞栓症の発症抑制

納豆OKのワーファリン　0.5mg、1mg：9.6円　5mg：10.6円

心房細動を有する患者さん・・・高齢者が多い

高齢者・・・腎機能が低下している。

⇒　出血の危険性が増大

薬剤によっては、患者さん毎に効果が増強したり、減弱したりするものがあります。

自分に効いたお薬が他人にも効くとは限りません。注意しましょう！

平成２３年４月１日～９月３０日での

事故報告件数：１０５件

そのうち、

薬剤が関係する事故報告件数：４１件

※　約４０％が薬剤による、事故が発生しています。

現在の問題点

現在、医薬品安全管理における情報提供を事故対策委員会で報告していますが、**院内全体で情報の共有が出来ていません。**

薬剤に興味を持って頂き、医薬品の安全管理につながる様な活動が出来ていない。

今後の課題として、

情報を関係部署に伝達できるようにする。

さらに、**院内全体で情報を共有できるようにする。**

ことが挙げられます。

今後の目標・・・

当院に関係する内容の薬剤情報（例えば、厚生労働省からの通達や、添付文書の改訂情報など）を随時、**職員向けＤＩニュース**などの形で発信し注意喚起することで当院職員の薬剤への関心を高めることにより、**薬剤に関する事故の減少**を目ざしていきたい。

追加・・・

平成２３年度（上半期　４月～９月）

福岡県内で・・・

麻薬・向精神薬・覚せい剤原料の**紛失事故**、
麻薬・覚せい剤原料の**無届廃棄**、**誤投与**

が例年の**２倍**のペースで発生しています。

取り扱いについて、再度確認お願いします。

ご清聴ありがとうございました！

Seiai Rehabilitation Hospital