

## 2、当院の医療安全管理における理念と手法

### 1) 医療安全管理における基本的理念

当院の医療安全管理における基本的理念は、より安全な医療システムの構築 (Building Safer Health Systems) です。Reasonのいう安全文化を持つことが理想ですが、現時点では文化としては存在しているとはいえません。存在していないからには、それをめざしてより安全なシステムを構築する以外に方法はありません。

参考：Reasonの安全文化 (Safety culture) (1997)

情報に立脚した文化 (Informed culture)

- ① 報告する文化 (Reporting culture)
- ② 公正な文化 (Just culture)
- ③ 柔軟な文化 (Flexible culture)
- ④ 学習し続ける文化 (Learning culture)

### 2) 医療安全管理における原則的手法

当院の医療安全管理における原則的な手法は、「システム改革、システム改革、システム改革」です。このシステム改革を実行するための5つの考え方を次に示します。

- ① Visible Risk Management (目に見えるリスクマネジメント)
- ② First thing first. (最優先事項に最初に取り組み。不可能なことに挑戦しろ)
- ③ Shake up the system. (システムをひっくりかえせ)
- ④ Feedback Cycles (どこにでもフィードバック)
- ⑤ Cerebrate mistakes. If you are not part of the solution, you are part of the problem.  
(ミスがあっても責めるな。問題を起こした人が問題なのではない。問題解決に参加しない人がいたら、その人こそ問題のある人だ。全部署、全職員参加)

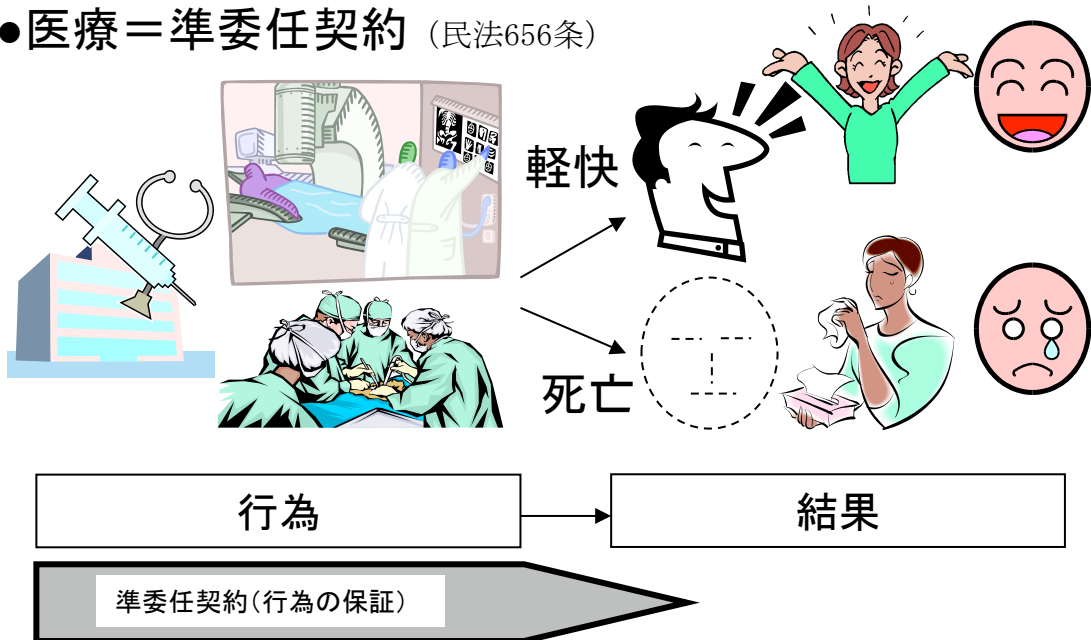
### 3) 医療行為は「行為においてベストを尽くす準委任契約」

医療行為とは、行為においてベストを尽くす準委任契約です。結果まで保証する請負契約ではありません。この点を医療従事者だけでなく、患者・家族の皆様も理解してください。

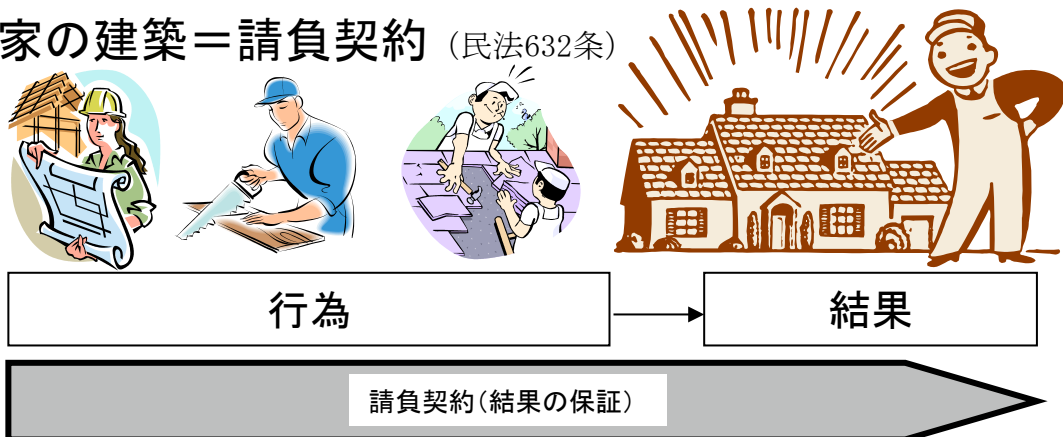
医療安全対策  
文書 No.354

民法上、医療行為は準委任契約であり、行為においてベストを尽くすことを保証するものです。結果までは保証していません。それに対して、家の建築は請負契約であり、家の完成という結果まで保証しています。

#### ●医療＝準委任契約（民法656条）



#### ●家の建築＝請負契約（民法632条）



## 4) 患者・家族参加型リスクマネジメント

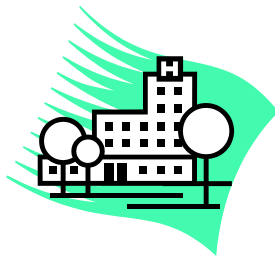
病気やけがだけでなく、医療行為そのものにも危険性があります。薬剤には効用がありますが、副作用もあります。検査にも手術にも何らかの危険性があるのです。「病気やけがを治すために、これだけはどうしても必要」という医療行為もあります。

病気やけがを治すためには、患者・家族と医療従事者の協力が必要です。リスクマネジメントにおいても同様です。当院は、「医療におけるリスクマネジメントは、患者参加型であるべきだ」と考えています。

当院の患者・家族参加型リスクマネジメントの手法を、下の図に示します。まず、当院に入院する患者さん全員に、入院のしおりといっしょに①「患者・家族の安全対策20か条」②「患者相談窓口申し込み用紙」、③「転倒や転落を防止するために」をお渡しします（①②は平成14年12月から、③は平成17年10月から使用しています）。これらの説明書をよく読んで、ご自分でできる範囲内でけっこうですから、安全対策を実行してください。

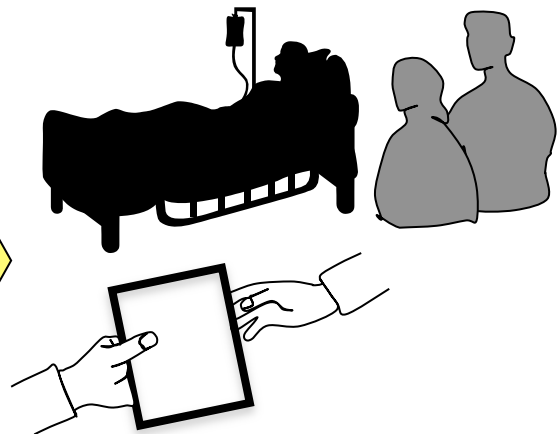
医療従事者はインフォームド・コンセントにおいて説明を徹底的に行います。どのような選択肢があるのかを説明いたします。患者・家族の皆様は説明をよくきき、遠慮なく質問をし、そして選択肢の中から選択してください。

院内には医療安全の仕組みがたくさんあります。これらの仕組みは「患者・家族の安全対策20か条」に連動して動きます。皆様がこの「20か条」にそって行動することにより、自動的に「患者・家族参加型リスクマネジメント」が行われる仕組みになっています。



船橋市立  
医療センター

患者・家族の皆様



● 入院時に次の①②③をお渡しします。

- ①「患者・家族の安全対策20か条」
- ②「患者相談窓口申し込み用紙（なんでも質問用紙）」
- ③「転倒や転落を防止するために」

● インフォームド・コンセントにおいて説明を徹底的に行います。

● インターネットのホームページでも情報提供します。

「20か条」の中で、ご自分でできることを実行してください。説明をよくきき、質問し、選択してください。

## 5) 医療安全管理室は予防活動と初動活動を最重視

当院の医療安全管理室は、事故を未然に防ぐための予防活動と、何らかの事故・トラブルなどが発生したときの初動活動を最重視しています。

予防活動と初動活動の仕組みは、ずばり「医療安全対策文書」です。平成14年9月から平成21年1月までの6年5ヶ月の間に730種類発行されました。これらは、当院における医療安全の仕組みを文書化したものであり、平成14年11月11日から本掲示板でも公開してきました。これらの仕組みは院内の職員だけでなく、患者・家族の皆様にも、そして当院のステークホルダー（利害関係者）の方々にも必ず役にたつはずで

# 医療安全対策文書

Feedback cycles どこへでもフィードバック  
6年5ヶ月で730種類

