

薬局リーダーを目指す薬剤師のステップアップ情報誌

調剤過誤に立ち向かえ リスクマネジメント最前線

スペシャルレポート

薬局でできる 「症例検討会」



連載

Narrative-based Medicine 患者が語る物語

変現自財！新入カ育成スクール

疑義照会でセイフティマネジメント！

薬剤師が考えるサプリメント

SSUP 提案・報告書で 情報共有と問題解決図る

京都ファーマ



京都ファーマ代表取締役の津田羊子さん

報告事例を朝の会議で 協議

業務上起こったさまざまな問題点と対策、患者サービスを高めるための具体策を報告する仕組みを活用して、業務全体の底上げを図っているのが京都ファーマだ。原動力となる「セーフティ&サービスアップ(SSUP)提案・報告書」は、ヒヤリ・ハット報告書と業務改善提案書を組み合わせたようなもの。名称通り、安全とサービス向上につながる事例・アイデアを各自が自由に提出し、それを毎朝の会議で話し合い、薬局としての具体的方針や対策を決めるという流れだ。

納得すれば押印

ヒヤリ・ハット事例など、業務上の問題が発生した場合は、その内容、処理(対処)内容、原因、今後の対策などを記入。原因については、類型化のため、知識、システム、環境、体調、判断、その他のうち、どのカテゴリーに当てはまるかもチェックする。

報告が上がると、原則翌朝の会議で全スタッフに伝え、情報を共有化するとともに、対策が適切かどうかを協議。別の方法が望ましいとなれば、加筆・修正する。こうしてでき

あがった対策・改善策に納得すれば、1人ひとり報告書に押印していく。1人でも納得しないスタッフがいたら薬局としての対策とは認めず、全員が納得(押印)するまで検討を続ける。同社代表取締役の津田羊子さんは、「サインをするのは各自が『(その対策に)責任を持つ』という意思表示のためです。言った言わない、聞いた聞いてないというトラブルを防ぐ意味合いもあります」と説明する。

患者の生活全般が プレアボイド報告対象

また、報告書の下部には、「(重大事象発生時の)対応方法」を記載。▽対応は「責任者と変わりますので、しばらくお待ち下さい」などとする▽発見者は必要な調査をおこなひ、この用紙に記載し、管理薬剤師へ提出する▽管理者は、職員会議に事例と原因・対策を明らかにして報告し、全職員の共通認識を深める▽「犯人探し」でなく、より安全で正確な質の高い医療を目指すを目的に取り組む—など、対応の流れと心構えを“あえて”記載することで、スタッフの意識付けを促す狙いがあるようだ。

同社はこのほか、プレアボイド報告制度も導入。薬物療法に関する患

者の不利益回避事例を全スタッフで共有し、過誤防止、安全性担保を図っている。通常のプレアボイド薬学的分野に限定したもののだが、同社の場合は、プラスして、患者の生活と療養全般まで含めた、幅広い分野の不利益・危機回避事例も対象としているのが特徴。このため、報告の中には「公費負担」「医療費控除」など、薬局からのアドバイスや働きかけで患者側の経済負担が軽減されたケースも含まれるという。

「セーフティ&サービスアップ(SSUP)提案・報告書			
発生日時	年 月 日 時 分	対象(患者)名	対症事象
発見日時	年 月 日 時 分	報告者	記入日 月 日
(発生した、若しくは、予想される、発案の)内容(具体的に)			1)結果発生 2)未だ発生 3)改善・変更必要 4)その他
結語(発見者は、管理者・投資者へ報告し指示を受ける)。(感案については、後記)			
原因・現状の問題点			A.知識 B.システム C.環境 D.体調 E.判断 F.その他
対策・提案事項			
<small>(重大事象発生時の)対応方法</small> ◎対応は管理薬剤師又は投資者が行う事を原則とする。 ◎患者・一般市民は、事前に投資者へ事前に連絡し指示を受ける。 ◎対応は「責任者と変わりますので、しばらくお待ち下さい」などとする。 ◎発見者は必要な調査を行い、この用紙に記載し、管理薬剤師へ提出する。 ◎管理薬剤師は、報告者の対応を把握し、事後に必要事項を命ずる。 ◎管理薬剤師は、報告の事例をまとめた内容を、管理薬剤師へ報告し、全社で共有する。 ◎管理者は、職員会議に事例と原因・対策を明らかにして報告し、全職員の共通認識を図る。 ◎「犯人探し」でなく、より安全で正確な質の高い医療を目指すことと目的に掲げられ、			解決(月 日) 未解決 備考

京都ファーマが活用している「セーフティ&サービスアップ提案・報告書」