

疑義照会の際の、疑問点の伝え方について

医療安全推進のため、Pharma Bridgeを通じて、医療安全上の周知すべき情報やタイムリーな話題を随時発信いたします。業務手順書の書換えや日常業務にお役立てください。

薬局ヒヤリ・ハット事例収集・分析事業の「共有すべき事例」2015年4月分には『疑義照会内容の確認』についての事例が掲載されています。

http://www.yakkyoku-hiyari.jcqh.or.jp/pdf/sharing_case_2015_04.pdf

◆ **事例の内容**

定期処方でアムロジピン錠2.5mg「ケミファ」を1錠服用中の患者に、4日前にノルバスク錠2.5mg 0.5錠が追加になった。今回定期処方が出されたが、ノルバスク錠5mg 1.5錠になっていた。現在服用中の量から2倍量になるので間違いはないか問い合わせると、ノルバスク錠2.5mgの間違いであることが分かり、変更になった。

◆ **背景・要因**

手書きのカルテを事務職員がレセプトコンピュータに入力し、処方せんを発行している医療機関である。問い合わせの返答は、初めは1.5錠で間違いはないとの返答だったが、処方せんに記載されている医薬品がノルバスク錠5mgであることを再度確認すると、ノルバスク錠2.5mgのつもりであったことが判明した。

◆ **薬局が考えた改善策**

処方量が大きく変動する時は、納得するまで問い合わせる。

◆ **事例のポイント**

- よく起こりうる疑義照会の事例である。
- 疑義照会した後も、薬剤師として疑義が解消されてから調剤に入ることが大切である。
- また、疑義照会を電話で行う際には「確認会話」を入れることが大切である。

【原文のまま抜粋】

「誤った処方の不十分な確認」については、平成25年11月に日本医療機能評価機構より公表された、医療事故情報収集等事業「医療安全情報No.84」にも、薬剤師は処方に疑問を持ったが、疑義照会の際にその内容が伝わらなかったため、処方が修正されず過量投与した事例が報告されています。

≪事例≫

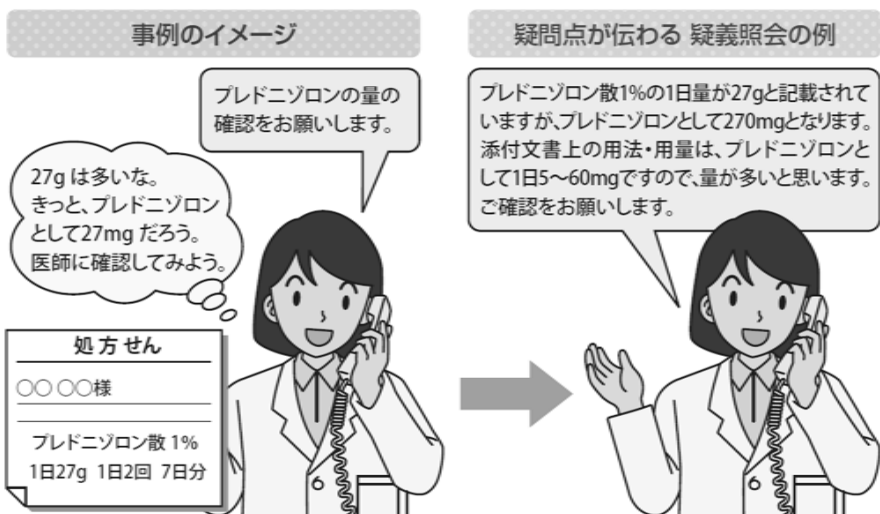
医師は患者にプレドニゾンとして1日27mgを処方する際、プレドニゾン散1% 1日27g（有効成分として270mg）1日2回 7日間と誤って処方した。

調剤薬局の薬剤師は疑義照会の際、「プレドニゾンの量の確認をお願いします」と聞いた。

病院のスタッフは、FAXの処方せんが読みづらいという意味だと思い、電子カルテの処方内容を読み上げた。

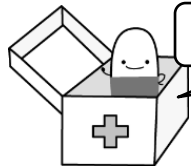
薬剤師は疑問が解決しなかったが、そのままの量で調剤し、患者に交付した。

患者から薬剤の量が多いと問い合わせがあり、医師は過量投与に気付いた。



「医療安全情報No.84」 http://www.med-safe.jp/pdf/med-safe_84.pdf

薬剤師は、処方について疑義照会する際、
疑問点を明確にするため、
疑問内容を具体的に明示して確認することが必要です。



医療安全通信 第4号-2

【薬局部医療安全委員会】

『確認会話』を取り入れてみましょう！

確認会話とは、思い込みや、聞き間違いなどによるヒューマンエラーをなくすために、自分と相手の言動を互いに会話で確認し、正確を期するコミュニケーションの手法です。日本航空（JAL）、JR西日本、JR北海道や、国公立大学病院等では、過去の重大な事故、インシデントから、確認会話の重要性を組織として認識し、業務の中に確認会話を導入しています。

相手の言ったことをオウム返しに繰り返すのではなく、別の表現で言い直したり、その結果として起こることを相手に返したりすることで、自分の理解が合っているかどうかを確かめる方法が確認会話です。例えば、相手が「来週月曜日の3時に来てください」と言ったら、「来週の月曜日は7月20日、15時ですね？祝日ですが、よろしいですか？」と念を押します。『言い換え』により、相手の言い間違いと、自分の聞き間違いが一度にわかります。

疑義照会における確認会話の例をご紹介します。

（平成26年度医薬品安全管理責任者等講習会 講義資料より引用）

＜処方内容＞

オルメテック錠 20mg 2錠
1日1回 朝食後 28日分

処方箋の内容の
繰り返し



薬剤師：〇〇さんの処方の件ですが、オルメテック2錠 朝食後になっていますが、これでよろしいでしょうか？

医師：はい、それでいいです。

相手主体ではなく
自分主体の会話



薬剤師：〇〇さんの処方の件ですが、オルメテック2錠 朝食後は量が多いと思いますが、これでよろしいでしょうか？

医師：その量でいいんです！（相手は不快感をおぼえる）

状況に応じた
適切な言い換えが
できている



薬剤師：〇〇さんの処方の件ですが、オルメテック2錠 朝食後になっていますが、□□病院採用のオルメテックは20mgなので、2錠だと1日最大用量の40mgになるのですが、これでよろしいでしょうか？

医師：オルメテックは10mgが採用されていると思っていました。では、オルメテック20mg 1錠 朝食後に訂正します。

薬剤師：了解しました。

確認会話を実践するポイントは、状況に応じた適切な言い換えをすることです。相手を主体とした会話を心がけ、「Yes」「No」で答えるような質問の仕方ではなく、具体的な名称、動作で答えるような聞き方をします。

当たり前すぎて聞きにくいことや、「言わなくてもわかるよね？」と省略されてしまうことがあります。そんな時、「確認ですが・・・」という前置詞をつけて「聞いておけば」、思い込みや伝達ミスによるエラーを未然に防止できます。

ぜひ、日常業務に「確認会話」を取り入れてみましょう。