

慢性期医療におけるリスクマネジメント

療養型(医療・介護)リスクマネジメントの考え方



リスクマネジメントの考え方

高齢者介護にもリスクマネジメント

以前から高齢者の転倒などの事故は起きていたが・・・
「病院（介護施設）にお世話になっている」という意識
大きなトラブルへと発展することは無かつた時代

現在

「キッチンと介護していたのか」
「何かミスがあったのではないか」
訴訟や損害賠償などを求められるケースが急増

リスクマネジメントの考え方

高齢者介護にもリスクマネジメントが求められる時代。

高齢者が多数入院している病院・高齢者住宅・介護施設を含め介護サービス事業所で、リスクマネジメントが呼ばれている原因も、事業環境の変化が大きく関係しています。

リスクマネジメントの大きなターゲットの一つとなる高齢者の転倒などの事故は、以前にもありました。ただ、以前は、利用者・家族ともに「病院（福祉センター）にお世話になっている」という意識が強く、大きなトラブルへと発展することはほとんどありませんでした。家族に連絡・報告をすると、逆に「ご迷惑をおかけします」と言われたものでした。転倒や骨折で、家族に訴えられるなど考えたこともなかったというのが、正直なところでした。

しかし、最近は、看護師（介護スタッフ）のミスによる直接的な事故でなく、歩行中の転倒事故でも、「キッチンと介護していたのか」「何かミスがあったのではないか」と、訴訟や損害賠償などを求められるケースが急増しています。

感染症や食中毒の問題も同じです。

「新型インフルエンザ」「O157」「ノロウイルス」など・・・

- ・病院「(医療療養・介護療養)病棟・介護施設等」集団感染や死亡者がでると大きく報道される
- ・初期対応の遅れ、書類整備の整備、行政への決められた連絡等の対応が不十分 被害が拡大した場合、厳しく指摘される

介護保険制度の発足により、「保険料やお金を払って介護を購入している」という意識に変化

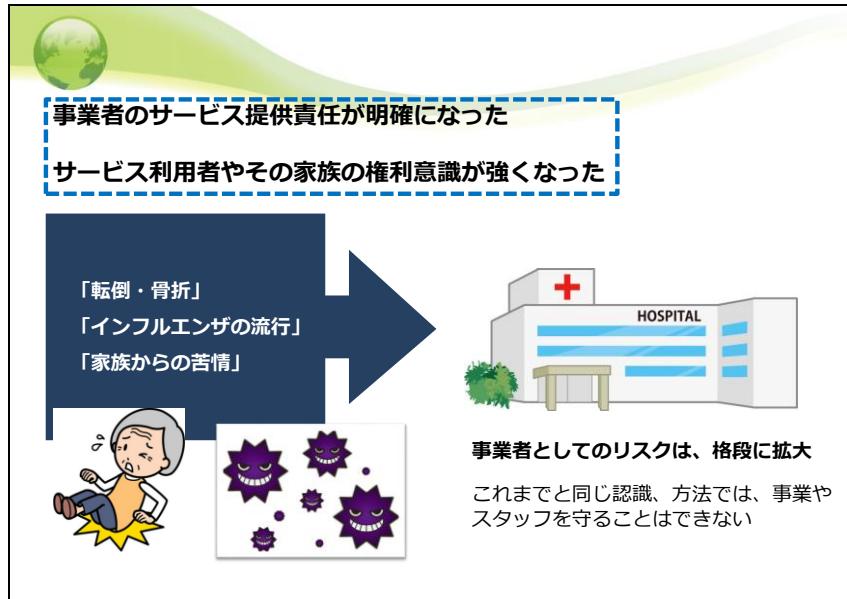
一部暴走する家族のクレームも大きなリスクとなっている

その波は、確実に介護業界に押し寄せてきている

RISK

インフルエンザは毎年のように流行するのですが、これまで院内（施設内）で流行し、亡くなる高齢者患者はいたはずです。しかし、「新型インフルエンザ」「O157」「ノロウイルス」など、社会的な関心の高まりによって、病院「(医療療養・介護療養)病棟・介護施設等」での集団感染や死亡者がでると大きく報道されるようになりました。初期対応の遅れ、書類整備の整備、行政への決められた連絡等の対応ができておらず被害が拡大した場合、厳しく指摘されることになります。

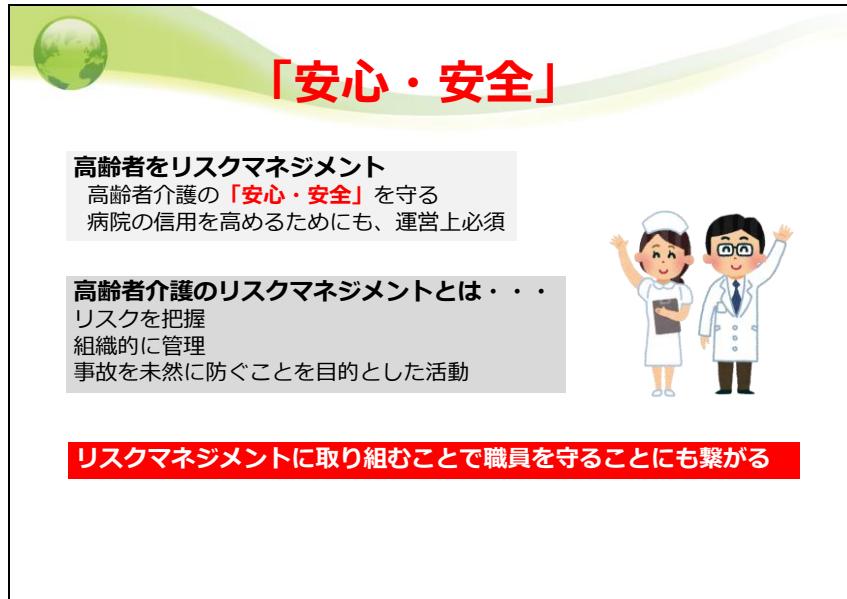
それは、介護保険制度の発足によって、「保険料やお金を払って介護を購入している」という形に入居者や家族の意識が変わったからです。最近では病院の「モンスターペイメント」、学校の「モンスターペアレント」のように、一部暴走する家族のクレームも大きなリスクとなっています。その波は、確実に高齢者介護業界に押し寄せてきています。



つまり、高齢者介護業界は、事業者のサービス提供責任が明確になったことに加え、サービス利用者やその家族の権利意識が強くなったという二つの波が押し寄せているのです。「転倒・骨折」「インフルエンザの流行」「家族からの苦情」という事故やトラブルの事実・事象は同じでも、事業者としてのリスクは、格段に大きくなっているのです。

介護業界には、その変化への感度が鈍く「福祉の時代から 20 年以上やってきた」「誠意を持って対応・説明すれば理解は得られる」という意見が多いのですが、それは甘い考えです。

これまでと同じ認識、方法では、事業やスタッフを守ることはできない時代です。



「安心・安全」

高齢者をリスクマネジメント
高齢者介護の「安心・安全」を守る
病院の信用を高めるためにも、運営上必須

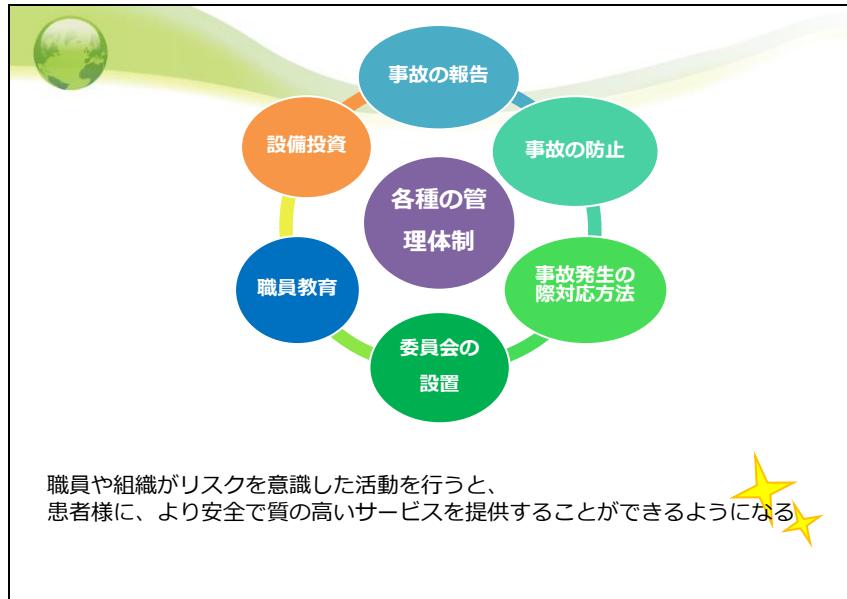
高齢者介護のリスクマネジメントとは・・・
リスクを把握
組織的に管理
事故を未然に防ぐことを目的とした活動

リスクマネジメントに取り組むことで職員を守ることにも繋がる

高齢者介護をリスクマネジメントすることは高齢者介護の「安心・安全」を守るためにや、病院の信用を高めるためにも、運営上必須の課題です。

高齢者介護のリスクマネジメントとは、高齢者介護のリスクを把握し、組織的に管理することで事故を未然に防ぐことを目的とした活動です。

現場では利用者様の「安心・安全」を確保することが前提にありますが、リスクマネジメントに取り組むことで職員を守ることにも繋がります。



そのため安心・安全を確保するリスクマネジメントでは「事故の報告」「事故の防止」「事故が発生してしまった際の対応方法」「委員会の設置」「職員教育」「設備投資」など各種の管理体制が必要になります。

職員や組織がリスクを意識した活動を行うことにより、病院として患者様に、より安全で質の高いサービスを提供することができるようになるでしょう。