



待合室での呼び出し時の患者間違い

患者氏名を確認していなかったため、別の患者を診察室に案内し、治療を行う可能性があった事例が報告されています。

事例の内容

歯科衛生士が患者Xの名前を呼んだところ、患者Yが来た。歯科衛生士は患者Yを患者Xであると思い込み、診察室に案内して、治療の準備を始めた。歯科医師が局所麻酔をするため、口腔内を確認したところ、患者Xのカルテと所見が異なり、別の患者であることに気付いた。

事例の背景

患者Xの名前の呼びかけに応じて来たため、患者Yを患者Xであると思い込んでしまった。

事例のイメージ



取り組みのポイント

～歯科診療所が考えた改善策を踏まえて～

患者を呼び込む際のポイント

- 待合室にいる患者の氏名を呼び、患者が来た(返事をした)だけでは、患者の照合ができていないことを理解する。
- 聞き間違いや思い込みにより、別の患者が呼びかけに応じる可能性があることを認識する。

患者確認の方法

- 呼び込むスタッフは手元に患者氏名の情報を持ち、患者が名乗ったフルネームと照らし合わせて確認する。
- 治療を行う前に、診療台に座っている患者に、患者名と当日の診療内容を伝え、本人であることを再度確認する。

