医療安全管理指針

当診療所では事故はいつでも起こりうることを前提にできる限りそれらを減らし最悪の事態を避けるため医療事故防止の体制を強化しています。

安全管理について

医療の安全・安心をさらに推進するためには、院内感染対策、医薬品・医療機器の安全使用を含めた医療安全管理体制の確立を組織として図ることが必要です。
当診療所は、医療安全管理委員会を定期開催し、医療安全管理の強化充実を図ります。

安全管理委員会の設置

医療安全管理対策を実施する医療安全管理委員会を設置し、医薬品、医療機器に安全管理責任者を各々選任し、その安全使用、管理体制の確立に努めます。また、院内感染の防止対策を行い推進します。

安全管理委員会の開催

委員会の開催は、毎月１回行い、また必要に応じ、臨時の委員会を開催します。
重大な問題が発生した場合には、医療安全管理委員会において速やかに発生原因を分析し、改善策の立案及び実施並びにスタッフへの周知を図ります。

職員研修

年 2 回の医療安全学習会において、情報共有した上で発生機序について学び、
安全に対する知識を高めます。
また、新しい情報を入手した場合は適宜勉強会を行いスタッフの質の向上に努めます。sika

感染対策について

当診療所では感染対策の専門知識を持った歯科医師・歯科衛生士が協力して、感染制御チームを結成して院内感染対策の推進に努めています。

1. 患者様やご家族をはじめ診療所にかかわるすべての人達を感染から守るため、手指衛生を基本とした感染対策の向上を目指しています。
2. 抗菌薬を適正に使用し、耐性菌出現の抑制に努めています。
3. 院内感染が発生した場合は速やかに感染拡大を防止します。

4. インフルエンザやノロウイルスの感染症の流行時期には院内感染対策手引きに従い適切な消毒や対応、患者様にはマスクの着用、手洗いうがいの励行を呼びかけています。
5. 地域の医療施設とも連携し、地域の感染予防を推進します。

ペイシェントハラスメントについて

当診療所では、全ての患者様に対し質の高い安心・安全な医療サービスの提供を心掛けています。
そのため、患者様からの意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。
一方、患者様・ご家族・その関係者の方からの、暴言・暴行などの著しい迷惑行為（ペイシェントハラスメント）に対しては、従業員の人権および就業環境を害するものとしてだけでなく、他の患者様の人権を尊重し擁護するために、毅然と行動し組織的に対応いたします。

1.ペイシェントハラスメントの定義

患者様・ご家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により従業員の職場環境が害されるものとします。

2. ペイシェントハラスメントの分類

（１）患者・家族等からの要求内容に妥当性がないもの
（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

3. 判断基準

① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、差別）
③ 過剰な要求
④ 業務に支障を及ぼす行為
（不退去、長時間の電話や対応、複数回に亘る同一クレーム等）
⑤ 業務スペースへの立ち入り
⑥ 当診療所の職員・従業員を欺く行為
⑦ 当診療所、当診療所の職員・従業員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿等）
⑧ セクシャルハラスメント
⑨ 治療費未払い

4. 対応方法

より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携しており、状況によっては警察に通報するなど、しかるべき対応をとらせていただきます。
すべての患者様に対して、質の高い安心・安全な医療サービスを提供できるよう、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。