

## シャローム病院における

# 医療安全対策に関する指針

1. 「人間は誤りを起こすもの」という認識に立ち、発生した誤りが医療事故につながらない環境、手順、体制・組織を整える。
2. 「事例に学ぶ」という姿勢を堅持し、発生した誤りを積極的に、主体的に報告する職員の認識と職場環境を整え、報告された誤りを真摯に受け止め分析し再発の防止と誤りが医療事故に繋がらない体制を整備する。
3. 医療の内容・病院システムの変更・編成などが変化するなかで常に新たな種類の医療事故の発生の可能性を検討し、これを未然に防ぐ前向きな視点・観察力・発想力など培う。
4. 病院全体としての、医療の質の向上への継続的な取り組みを堅持することで安全で信頼される医療を提供する医療環境を整える。
5. 各医療現場、職種では主体的、自主的な取り組み(対策)を促す姿勢であり、個々の誤りの責任を追及するものではない。

## 患者相談窓口の設置

1. 患者からの苦情、相談に応じられる体制を確保するために、施設内に患者相談窓口を常設し、医療安全管理者等による相談および支援を行う。
2. 患者相談窓口の活動の趣旨、設置場所、担当者及びその責任者、対応時間等について、患者等に明示する。
3. 患者相談窓口の活動に関し、相談に対応する職員、相談後の取扱、相談情報の秘密保護、管理者への報告等に関する規程を整備する。
4. 相談により、患者や家族等が不利益をうけないよう適切な配慮を行う。
5. 苦情や相談で医療安全に関わるものについては、医療安全委員長に報告し、当該施設の安全対策の見直し等に活用する。