

日時 1月18日(日)午前10時~
会場 M&Dホール 会費 会員3千円

1月度生涯研修抄録

患者クレームを生かせ!! 医療過誤・クレーム・トラブルから学ぶ歯科医院の生き残り戦略

佐久間 泰司 (大阪歯科大学附属病院医療安全管理室長、大阪歯科大学歯科麻酔学准教授、摂南大学法学部非常勤講師)

最近、新聞紙上では医療訴訟の増加を報じる記事をよく目にします。最高裁判所の公表する医療過誤訴訟の件数(年間新

受訴訟数)は20年間で3倍になりました。医療過誤訴訟が増えていることは事実で、医療紛争も同じように増えていると考えてよいでしょう。医療紛争処理の現場では、深刻な健康被害が生じた事例が決して少なくはないものの、頻度的には「説明が不十分だ」「電話の対応が悪い」「治療費が高い」「服に薬品がついて変色した」といった健康被害以外の紛争が多く、説明不足および未承諾治療も相変わらず多く見られます。しかし歯科医師は自然科学者であるために「説明が不十分だ」と文句をいわれても、「口では謝りつつも内心は「治療が完璧であることが名医の条件だ。完璧な治療をしたのに文句をつけて、困った患者だ」と思い、それが顔に出てしまいます。法的には説明不足は相当高額の損害賠償請求の対象であるにもかかわらず、きちんとした対応ができていないのです。特にインプラント治療では紛争の原因になります。ここに生き残り戦略のヒントがあります。

私たちが大病院では、昨年7月から苦情対応技法講習を行っており、苦情対応のスキルを身につけた歯科医療人を養成しています。今回の講演では、より臨床に役立つ知識とスキルをご紹介します。

1988年の早春、私は高校の卒業式を終え、友人と卒業旅行でハワイのオアフ島に行った。その頃世間はバブル景気真っただ中で友人の親も羽振りがよく、ハワイに別荘を購入したのでそこにお邪魔した。ごく普



リレーエッセイ 240

ALOHAな出会い

田中 淳 (東淀川区)



通のサラリーマン家庭で育った私にとって、ハワイの何もかもが新鮮で華やかに映り、時間が経つのも忘れるくらいであった。この旅行で私は一人の日本人に出会った。彼Hironiwaは大阪出身

で、オアフ島でアメリカ人の奥さんと一緒に不動産業を営んでいた。友人の親Hironiwaを通して別荘を購入していた。購入後初めての利用であり、旅行中Hironiwaは我われには毎日付き合ってくれた。彼は様ざまな形で楽しんでおらうと、買い物や食事、テニスやマリンスポーツに至るまで朝から晩まで付き合ってくれた。Hironiwaの流暢な英語や欧米人のように自信にあふれた

の生い立ちを聞いた。彼も決して順風満帆ではなかった。それはそれは壮絶な人生を歩んで、失敗や過ちを重ねて努力で這い上がって今を築いた。大人の間に中途半端な時期であった私にとって理想的な大人に思えた。旅行の終わりに彼と直接会話する機会があり、彼の現在に至るまで

たこのことであった。彼は、高校を卒業したばかりのまだ青かった私の人生観を変えてくれた。実際、今私が歯科医師として働いていられるのも彼の影響が大きかった。今私は当時の彼と同じくらいの年齢になったが、徐々に自信が持てる大人になってきたと思う。現在の若者に対して、私もHironiwaのようにならなかの形で良い影響を与えられたいと思う毎日である。

田中淳先生ありがとうございました。次回も六本松先生(住之江区)にバトンタッチされます。ご期待ください。



絵 藤田 進 (河内長野市)

たこのことであった。彼は、高校を卒業したばかりのまだ青かった私の人生観を変えてくれた。実際、今私が歯科医師として働いていられるのも彼の影響が大きかった。今私は当時の彼と同じくらいの年齢になったが、徐々に自信が持てる大人になってきたと思う。現在の若者に対して、私もHironiwaのようにならなかの形で良い影響を与えられたいと思う毎日である。

たこのことであった。彼は、高校を卒業したばかりのまだ青かった私の人生観を変えてくれた。実際、今私が歯科医師として働いていられるのも彼の影響が大きかった。今私は当時の彼と同じくらいの年齢になったが、徐々に自信が持てる大人になってきたと思う。現在の若者に対して、私もHironiwaのようにならなかの形で良い影響を与えられたいと思う毎日である。

たこのことであった。彼は、高校を卒業したばかりのまだ青かった私の人生観を変えてくれた。実際、今私が歯科医師として働いていられるのも彼の影響が大きかった。今私は当時の彼と同じくらいの年齢になったが、徐々に自信が持てる大人になってきたと思う。現在の若者に対して、私もHironiwaのようにならなかの形で良い影響を与えられたいと思う毎日である。

たこのことであった。彼は、高校を卒業したばかりのまだ青かった私の人生観を変えてくれた。実際、今私が歯科医師として働いていられるのも彼の影響が大きかった。今私は当時の彼と同じくらいの年齢になったが、徐々に自信が持てる大人になってきたと思う。現在の若者に対して、私もHironiwaのようにならなかの形で良い影響を与えられたいと思う毎日である。



報告するカレド氏 11月29日、東京都内

九条の会・医療者の会「戦場を踏ませない」平和願い記念講演会開く

北河内地区 早期発見で受診促す



枚方の婦人団体からの要請で、同団体の「まつり」で歯科健診に取り組みむ有地正氏12月4日、枚方市内

「スクーリング・シャープニングセミナー」日時 2月1日(日)午前10時~午後1時

「スクーリング・シャープニングセミナー」日時 2月1日(日)午前10時~午後1時

九条の会・医療者の会 「戦場を踏ませない」

27人の歯科医師・医師・医学者が呼びかけ人となり2004年11月に発会した「九条の会・医療者の会」が11月29日、東京都内で第5回記念講演会「憲法九条への想いを語り合う!」を開き、約100人が集った。

等原浩氏が、幼少期の空襲体験や、3度も徴兵された開業歯科医の父親のことを語った。等原氏は「戦後60年、一度も戦争がないとは何と素晴らしいことか。若い人たちに憲法を読み返してもらい、九条の意義を分かってくれ」と訴えた。埼玉協同病院の産婦人科職員でつくる「いのちのSAMBA九条の会」の代表2人は、新生児の足型を取ったタペストリ署名の活動を紹介。「この小さな足に戦場を踏ませず、平和な世界を歩んで

しい」と呼びかけた。講演2部では、日本在住のアフガニスタン人医師レシャード・カレド氏(NGO団体・カレドの会理事長)が現地の状況をスライドで報告した。同氏は「私が子どもの頃のように花々が一面に咲く美しいアフガニスタンを一日も早く取り戻したい」と述べ、インフラの整備や医療・教育の充実など非軍事的な日本の支援を求めた。

枚方の婦人団体からの要請で、同団体の「まつり」で歯科健診に取り組みむ有地正氏12月4日、枚方市内

「スクーリング・シャープニングセミナー」日時 2月1日(日)午前10時~午後1時

「スクーリング・シャープニングセミナー」日時 2月1日(日)午前10時~午後1時

「スクーリング・シャープニングセミナー」日時 2月1日(日)午前10時~午後1時

協会行事案内 講習会へ参加ご希望の方は、必ず事前に協会までお申し込み下さい。 電話 06-6568-7731 申し込みは ファクス 06-6568-0564

2月度生涯研修 「ドライマウスへの対応とアンチエイジング医学の実践について」 日時 2月1日(日)午前10時~午後1時 会場 M&Dホール(保険医会館隣り) 定員 100人 講師 阪井丘芳氏(大阪大学大学院歯学研究所顎口腔機能治療学教室教授、米国立衛生研究所客員教授) 会費 会員3千円、未入会者1万円

「スクーリング・シャープニングセミナー」 日時 2月1日(日)午前10時~午後1時 会場 保険医会館 定員 15人(先着順) 講師 福池久恵氏(臨床・学術学会部講師) 会費 会員院所DH5千円 ※開催要項、会場案内図を送付しますので、必ず事前にお申し込みください

第1回社保講習会 日時 1月24日(土)午後6時~8時 会場 M&Dホール(保険医会館隣り) 講師 社保研究部講師団 定員 100人 会費 会員無料、未入会者1万円 内容 第1回「初再診料・医学管理料、在宅医療」、第2回「2月28日(土)検査・画像診断・投薬・麻酔・処置」、第3回「3月28日(土)歯周疾患、歯冠修復、欠損補綴」、第4回「4月25日(土)医療安全対策」 ※「歯科保険診療の研究」(2008年4月版)を持参してください

未入会者とは、会員院所に勤める勤務医未入会者です ※協会行事などを本紙で報道するため、講習会などの写真で個人が特定されることがありますが、趣旨をご理解の上、ご了承ください。また、講習会でのビデオ撮影や録音はお断りします。 ※M&Dホールとは、歯科同協会が協同組合会館5Fに共同で建てたホールの名です。