

社保講習会スタート 医学管理料・在宅医療など解説

歯科医師ら72人が参加

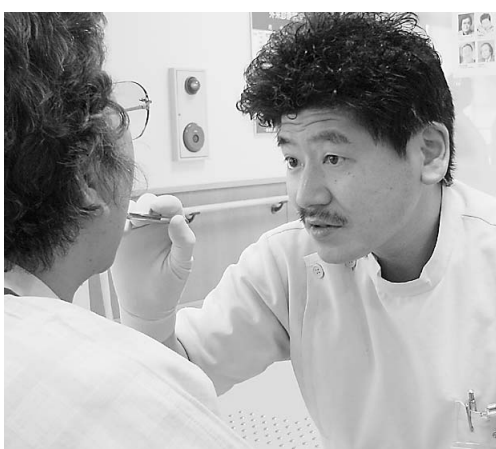
『歯科保険診療の研究』(2006年4月版)をテキストに、保険診療の解釈やカルテ記載の内容について解説する「シ



『歯科保険診療の研究』をテキストにカルテ記載を学ぶ参加者 = 1月24日、M&Dホール

リーズ・社保講習会」の第1回目が1月24日、M&Dホールで開かれた。第1回目は初診・再診、医学管理料と在宅医療(居宅療養管理指導費)について解説した。歯科医師ら72人が参加した。講師は協会社保研究部の小澤理幸と近藤正理。医学管理料の解説を

担当した近藤理事は、「昨年4月改定以降、保団連・協会が厚労省と交渉を重ねて、幾度にもわたりカルテ・レセプト記載の簡素化を勝ち取ってきた」ことを強調し、患者提供文書の記載内容などを具体的に解説した。在宅医療では、介護保険について改定されたケアマネージャーへの情報提供文書や管理指導計画、カルテの記載方法を中心に小澤理事が説明した。次回は2月24日、同テキストの第3〜5章を解説する。



丁寧に口腔内をチェックする矢部氏 = 4日、八尾市内

人間ドック受診者へ歯科健診 医院への繋がりを広げる

東大阪・八尾・柏原地区は、医療生協八尾クリニックの人間ドック受診者を対象に、歯科健診を4日実施した。矢部あづさ氏(協会理事・八尾市開業)と歯科衛生士2人が出務した。

同クリニックでの歯科健診は約1年前から取り組んでおり、今回で5回目となる。人間ドック受診者にも歯科健診が認知されはじめ、自ら歯科健診を受診する姿が目立つようになった。

医科・歯科・協同組合合同 協会親睦ゴルフコンペ

4月30日(月・祝)
AM 8時30分 O.U.T. IN同時スタート
ゴルフクラブ四条畷
(四條畷市下田原23353 阪神高速道路森小路ICより15分ほど)

家族・従業員の方の参加歓迎!!
※参加ご希望の方は、4月9日(月)までに
歯科協会事務局 ☎06-65668177 31
・伊藤、または協同組合事務局 ☎06-65681274 41 湯浅までお申し込みください。

矢部氏は、受診者に口の中で気になる箇所はないか、最近歯科を受診したかなどを質問したりうえて口腔内チェックをした。受診者が気になる箇所を訴えた部位と口腔内全体がどのような状態なのかを説明し、ケア方法とそとの大切さを伝えた。治療が必要な方には、どのような治療方法があるのかも説明した。口腔内チェック後は、歯科衛生士がブラッシング指導をした。

受診者には、協会でも取り組んでいる「福祉・教育の切り捨て反対 府民と中小企業のくらし・営業支援を求める請願署名」への協力を訴え、受診者全員に署名を促した。

同クリニックからは、すでに今回の歯科健診の要請があり、同地区では患者と会員とのつながりを広げて歯科医院への受診を促すために引き続き取り組むことを決めている。

危機管理

（株）援護システム代表取締役 援川 聡

社会不安が増大し収入格差が拡大するなか、一般市民の間にも「文句を言ったものが勝ち」「黙っていたら損をする」といった世相が広がり、クレームは年々増加傾向にある。

その手口も悪質・巧妙化している。悪質クレームの中には従来のように暴力団関係者もいるが、問題は一般消費者・市民のクレームが増加していることだ。

例えば、「一度クレームを付けたら平謝りに商品券を渡された」などの体験から味を占め常習者となる、最初は悪意などなかったが繰り返すうちに悪意を持った詐欺まがいのクレームに成長する、といった構図が社会現象になっている。

さらに、消費者・法律関係のうんちくを知る事のできるバラエティー番組や視聴者を煽るようなワイドショーの事件報道などの影響により、権利意識が高まっていること



もクレーム増加の要因となっている。「絶対に訴

えてやる」という大クレーム・トラブル社会に突入したと言っても過言ではない。

対応3つのポイント

私は様々なクレームを

先入観で判断しない

過大な要求には毅然な対応

してみると、単に頑固オヤジが興奮しているだけ、もしくは応対者の初期対応のまずさに立腹・興奮して大声で怒鳴り散らしながらヤクザのような口調で怒っているだけ、と

きなり大声でまくしたせると応対者はパニック状態に陥り判断を誤ってしまつたからである。風体や顔が怖いなどの外見のみの判断で、「このタイプは悪意があるに違いない」とか、「面倒な事になるに決まっている」といった先入観を持って

性を持っている。二つ目は、クレームは不満を訴えているわけであるから、「不快な思いを与えた」ことには素直にお詫びすること。

三つ目は、いかなるクレームであっても過剰反

「デー」な対応こそが誠意の証し。初期対応の姿勢で大半の患者が医院側の誠意を感じ解決する。あくまでクレームの入り口では率直かつ誠実な対応が原則であるが、一方で、全力で誠意を示しても理解されない困難なクレームもある。責任がはっきりしないのに要求が過大であったり、言い掛かりの可能性が高いクレームの場合は「危機管理対応に切り替えよう。あえてその場で判断せず、解決を焦らないことが大切である。自ら策をめぐらせ安直な解決方法に走ると、悪質クレームの思つぽである。

三つ目は、いかなるクレームであっても過剰反

応をしてはならず、冷静に強い気持を持って対処するということである。相手が悪質クレームである場合、いきなり大声をあげ「カマシ・恫喝」で現場を混乱させ主導権を握る場合が多い。最初の一撃でひるんだ隙に乗じすぎたためか、応対者がパニック状態に陥れる。「責任をどうする」「具体的な誠意を見せろ」「インターネットで流すぞ」とその場で回答を迫る。その状況に混乱し慌てた応対者が解決を焦り、悪質クレームの術中(罠・落とし穴)にはまることがある。

日常診療にすぐに役立つ 出版物のご案内

各協会・保団連が発行

今日からできる訪問歯科診療の手引き

よりよい介護社会のために

全国保険医団体連合会発行
A 4判80頁
定価1500円(送料共)

病気を持った患者の歯科治療

長崎県保険医協会発行
A 5判238頁
定価3000円(会員特別価格2500円(送料共))

歯をいじめるバクテリア

全国保険医団体連合会発行
大阪府歯科保険医協会編集
A 5判143頁
定価100円(100冊以上の注文は1冊80円)〈送料別〉

歯周病の進行度をチェックしましょう

全国保険医団体連合会発行
A 5判143頁
定価100円(100冊以上の注文は1冊80円)〈送料別〉

歯の健康度・歯周病度・歯ミガキ度などのチェック項目をマークすれば進行度が確認できます。

患者啓発用パンフレット
口の健康度・歯周病度・歯ミガキ度などのチェック項目をマークすれば進行度が確認できます。歯周病への理解やブラッシング方法を紹介しています。