

医科・歯科保険医協会をつくる女性医師・歯科医師の会は「女性の集い」を2月24日、天王寺区内で開き、医師・歯科医師ら20人が各診療科のアレルギー性疾患を学び交流した。話題提供者は歯科・玉川尚美氏、皮膚科・井上陽子氏、眼科・岡山かほる氏、耳鼻科・神徳子氏。

女性医師・歯科医師の会

アレルギー性疾患で交流 各科との連携で治療を、と玉川氏



医師からの質問にこたえる玉川氏
= 2月24日、天王寺区内

玉川氏(歯科)は歯科領域の金属アレルギーについて、充填物や補綴物から金属の成分が溶け出し発症すると考えられていることや、保険適用で最も広く使われている金銀パラジウム合金は比較的アレルギーの発生が少なくない金属であることなどを紹介した。発症には数カ月かかるが、個人差があることや、口腔内粘膜のみならず全身の皮膚、特に手や足に皮膚炎を発症することを報告した。

原因を追究し治療を進める上でも、他科との連携を強調した。

井上氏(皮膚科)は、アトピー性皮膚炎、接触性皮膚炎(外用剤かぶれ・赤い水虫・金属アレルギー)、脂漏性皮膚炎を紹介し、他科の医師が外用薬を処方する場合は皮膚科との連携を強調した。また、近頃は若い女性のファッションで金属ヘルトが腹部に直接接するため炎症を起こす人が増えていると指摘した。



4氏からの報告のあと、医師から歯科への質問が出され答えた。当日は、勉強会のおと希望者で懇親会を開き、学習内容を深めるとともに、問題意識を交流しあった。女性ならではの視点から問題提示ができるような会にしていきたいという展望も語られていた。

西部地区

健康まつりで歯科健診 患者とのつながり広げる

患者とのつながり広げる



丁寧口内チェックする松本氏
= 2月25日、西淀川区

協会の西部地区は2月25日、西淀病院内で行われた健康まつりで歯科健診を実施した。同まつりは西淀川・淀川健康友の会主催で、当日は松本博氏(淀川区)とスタッフ2人が出務した。松本氏は、日頃気になる事を聞き、口腔内のチェックをした。そして、患者の状態を説明し、それぞれの悩みや質問に対して、今後の対策を踏まえて丁寧にこたえた。同氏は「受診者からこんなにも皆さんの質問が出るのも珍しい。それぞれの相談に丁寧に説明できてよかった」と感想を述べた。

受診者は「むし歯があるか心配だったが、診てもらってよかった。これからは、定期的に歯医者さんに行こうと思う」と話した。また、治療中での現在の治療に疑問を持っていると相談した受診者からは、「なかなか良くならないので心配だったが、今日違う先生にも診てもらって、安心した」との感想がよせられた。受診者には「本当に必要? 消費税増税」のパンフレットを配布した。

同会から協会へ、今秋淀川区内の歯科健診実施の要請があった。同地区では、患者とのつながりを広げるとともに、健診を通じて歯の大切さ・定期健診の重要性を伝えていくとの立場から、要請に応じていく。

危機管理

(株)援護システム代表取締役 援川 聡

クレーム「宝の山」は、声なき顧客「サイレントクレーム」の中にこそ存在し、悪質詐欺的なクレームにはしっかりと組織で対応し要求に屈さないことである。

普通生活しているも犯罪被害に遭遇する可能性は年々高くなっている。今回伝えきれない部分については、『クレーム処理のプロが教える断る技術』(単行本・1470円・幻冬舎)を参照頂ければ幸いである。



- 5 -

クレーム対応のガイドライン

「備えあれば憂いなし」の意識持つ

① 初期対応で勝負は決まる
② 誠心誠意、お詫びの姿勢
③ スピーディーな対応

④ 確実な実態把握
⑤ 上手に聞き、見極め判断材料の収集

⑥ 組織(チームワーク)で解決
⑦ 有機的な連携。警察相談・弁護士との協議を有効活用し、組織連動をする

⑧ 組織(チームワーク)で解決
⑨ 特殊クレーム・過大要求に単独判断は禁物!! 迅速に報告し組織運動する

⑩ 現場を混乱させパニック状態を作るのがクレマーの手段。スタッフが連携、冷静に勇気を持って粘り強く毅然と対応する

⑪ 暴行や器物損壊が発生すれば「即110番、警察に届ける」。普段から役割分担を決め、訓練してこそ実行できる。解決を焦らず、組織全体が法律・社会通念の範囲内で判断すれば、大きな問題に発展することはない

⑫ 金銭で解決しない。「誠意」はお金ではない

⑬ 組織(チームワーク)で解決
⑭ 有機的な連携。警察相談・弁護士との協議を有効活用し、組織連動をする

⑮ 組織(チームワーク)で解決
⑯ 特殊クレーム・過大要求に単独判断は禁物!! 迅速に報告し組織運動する

⑰ 暴行や器物損壊が発生すれば「即110番、警察に届ける」。普段から役割分担を決め、訓練してこそ実行できる。解決を焦らず、組織全体が法律・社会通念の範囲内で判断すれば、大きな問題に発展することはない

⑱ 組織(チームワーク)で解決
⑳ 有機的な連携。警察相談・弁護士との協議を有効活用し、組織連動をする

㉑ 組織(チームワーク)で解決
㉒ 有機的な連携。警察相談・弁護士との協議を有効活用し、組織連動をする

求人 ハーモニックにおまかせ下さい

歯科医師 衛生士 助手 技工士

優秀な人材をご紹介します

常勤、アルバイト、パートに関わらず人材採用のお手伝いをさせていただきます。弊社にて事前に面接済の求職者の中からご希望の条件と合う方を探し、ご紹介致します。

ホームページ <http://harmonic-net.co.jp/index.html>

24時間受付 お気軽にお電話下さい

株式会社 **ハーモニック**
(和田精密グループ)

フリーコール 1-114510
TEL 0800-1114510
FAX 06-6393-3232
e-mail: osigoto@teeth.co.jp

担当: 下田
532-0002 大阪市淀川区東三国1丁目12-15 辻本ビル7F
有料職業紹介業 27-ユ-300406
一般労働者派遣業 般-27-06-0054

① 求人票送付 → ② 求職者が求職票送付 → ③ マッチング(ハーモニックにて) → ④ 面接 → ⑤ 採用 / ⑥ 不採用

※求人内容によりましてはご紹介が難しい場合がございますので予めご了承願います。