

歯科臨床・学会本部は1月19日、1月度生涯研修講座をM&Dホールで開き、110人がクレーム・トラブルへの対応などを学んだ。講師は、大阪歯科大学歯科麻酔学講座准教授の佐久間泰司氏。

1月度生涯研修講座

クレーム・トラブルから学ぶ
コミュニケーション通う環境づくりを

トラブルを大きくしないコミュニケーション方法をロールプレイングする参加者=19日、M&Dホール

景気の悪化とともに患者とのトラブル増加が懸念されることから、「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」は時機を得たテーマであった。佐久間氏は医療事故をどのように減少させるか

について、「人間は間違いを犯すものという前提で、間違いを減らすようにシステムを改善することがリスクマネジメントである」と強調した。

日本旧来の考え方は、システムの問題でなく本人の気の緩みが間違いの原因であり、間違いを引き起こした個人を厳しく罰していた。一つの重大事故の背景には29の軽症事故、300の無傷事故が存在するというハ

インリッヒの法則から、重大事故を減少させるには軽微な事故をいかに減らせるように業務改善するかが大切である。

失敗を厳しく叱責して

いは、職員から日常のヒヤリハット事例は報告されない。現在、公益通報者保護法という内部告発を奨励する法律があり、コミュニケーションがとれて透明性の高い職場環境にしておかないと、内部告発からトラブルに巻き込まれることもある。2007年4月から医療安全管理に対する様々な義務が生じたが、日常的に行っている朝礼や終礼、ミーティングなども、きちんと記録を残しておけば立派な委員会や研修会に相当するところである。

司法制度改革で弁護士が増えるにつれて、医療過誤訴訟は確実に増える。知覚麻痺を生じさせたり、誤抜歯した症例の

判決は賠償金100万円前後だが、患者からは約2千万円の要求がされるのが通常で、誠意をもって交渉を重ねる裁判は大変な労力を要する。

講習のなかで、トラブルを大きくしないためのコミュニケーションのと

り方をロールプレイングで実習した。患者の感情の主張をしつかりと受け止めることが重要である。いつ自分が当事者になるかもしれないと、身につまされながら聞き入った3時間であった。(港区・富本昌之)

医科・歯科共催

新規開業セミナー開く

要望多い届出記載法を解説

新規開業を考える勤務医を対象としたセミナーを24日、保険医会館で開いた。第1部は医科・歯科共催で、開業計画・資金計画などについて涌嶋慎一氏(税理士法人関西合同事務所)が、第2部は事務局が前回のセミナーで要望の多かった開業の各種届出について解説し、医師・歯科医師や家族など20人が参加した。医院を開業するには①

保健所が所管する医療法上の診療所開設の届出②近畿厚生局が所管する健康保険法上の保険医療機関指定申請があり、手続きには一定の書類と順序がある。特に保険医療機関指定の申請には期限があるので、開業日が決まればその日から逆算し、日程的な余裕を持って手続きを進めることが重要となる。事務局が記載方法につ

いて、見本の届出書類をテキストに「開設届だけでなく、看板の名称や診療時間などの表記を一貫させることが重要」など、間違いやすい箇所を重点的に説明した。

また、開業後に各種変更があった時に困らないためにも、開業時にしっかりと自分で手続きすることが重要だと指摘した。第1部では涌嶋氏が、なぜ自分は医院を開設すのか」という経営理念を明文化することが、悩んだ際に原点に戻って考えるためにも重要だと、開業計画立案にあたっての注意点を述べた。また、すべての業種の成功者が兼ね備えている要素として「プラス思考・素直さ・勉強熱心」があることなどを紹介した。

資金調達では、シミュレーションソフトを使用しながら実際に開業資金計画を組み立てつつ、担保評価の考え方や、銀行・日本政策金融公庫など金融機関の長短所などを紹介した。

ビスフォスフォネート系薬剤と顎骨壊死①

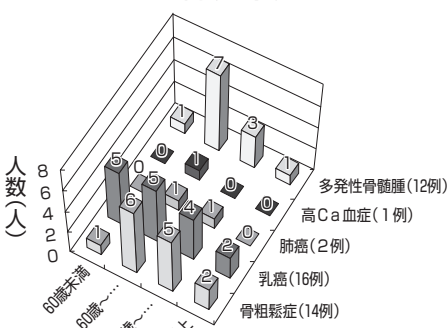
山上 紘志(堺市)

患者をめぐる情報を医科・歯科間で密に交換する

ことが肝要である。以下では症例に基づいて、項目ごとに解析する。

【方法】米

図 年代別原疾患

表 発症の原因となった
歯科治療・処置の内容

(※その他には、インプラント・歯周治療などの観血的処置以外に、う蝕治療などを含む)

抜 歯	67.7%
歯内治療	0.1%
義 歯	0.1%
そ の 他	17.6%

国口腔顔面外科学会のBRONJの定義に則った症例を検索した。すなわち、この定義は以下の三つの条件が全て満たされていることを提唱している。

①現在または過去にBPPの治療を受けている
②口腔顔面領域に、8週間以上持続する骨の露出または壊死を認める③過去に顎への放射線照射を受けていない。

症例の検索は以下の通りである。①日本口腔外科学会雑誌の06年から08年に発表された、BRONJの14症例②日本口腔外科学会指定研修機関(239施設)を対象に、日本口腔外科学会調査企画委員会が実施し

た、BRONJの07年10月の調査結果の29症例③両者に重複するものは、その一方を選択し、調査結果のうち記載不備なものはない——合わせて、全部で43症例である。

得られた結果から、次の項目について解析した。①性別②年齢構成③BPPの与薬期間④BPPと薬の原疾患(図)⑤BPP薬剤世代別と薬数⑥歯科治療・処置の内訳(表)。結果についてはグラフにまとめた。次回から、グラフに基づいての考察を進める。(つづく)

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>

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 114510
TEL 0800-1114510
FAX 06-6393-3232
e-mail: info@harmonic-net.co.jp

担当: 下田 1丁目12-15 辻本ビル7F
532-0002 大阪市淀川区東三国
有料職業紹介業 27-ユ-300406
一般労働者派遣業 般27-060054

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

条件合意

※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ください。