患者暴力等の トラブル対応 と予防策

このゴミをカウンターに

「まだか!」と

2)。「心臓が悪くて働け 受付で怒鳴る(場面

場面1

第6回

事例をもとにスタッフ教育

暴力の事例を再現した

めた学習会に招待された DVDの視聴と討議を含 沽協同組合は3病院、6 ことである。沖縄医療生 今から約10年前の

診療所、 1老人保健施

時中断 話が続いたため治療を一 音量で鳴り、 携帯電話の着信音が大 (場面1)。 大声での会 予約

外で来院し、 、カップ麺な

受付で大声で怒鳴っている場面

事例1:病院

大声の会話で治療中断した場面

設、7介護事業所を経営 き、歯科の2事例を紹介 している。許可をいただ

関西医科大学看護学部精神看護学領域教授 二木明子氏 る。保険診療で義歯を製 と治療費の支払いを渋 ないのに金を取るのか_ 作する際に、 「故国では

り込む。 したが、

えなくなると受付に怒鳴 り返すため管理者が注意 無断キャンセルを繰 管理者の姿が見

務長らが観察したが迷惑 た。問題患者の行動を事 旨の張り紙を掲示した。 室に迷惑行為を禁止する 行為を確認できず、待合 患者から訴えがあっ

暴言のエスカレーション 切な対応をしていたこと 2事例とも管理者が適 受付の事務職員に攻 事 例 1 したスタッフの苦労や圧

> ッフ間で共有し、暴力の 例とその対応方法をスタ 修会の機会を利用し、

対応力を磨いていってほ

SRP、PMTCまたは れらももちろん歯周病の あろう。スケーリング、 治療である。さらに、細 などの歯周外科治療、そ フラップオペや再生療法 何を思い浮かべるで

例であればあるほど長期 なることも多い。

日々の臨床のヒントにな

※日時等の詳細は協会行 お知らせ

怒鳴る。 だから差別している」と が無料で作れた。外国人 高価な材料を使った 義歯 予約時間を守ら

通行を妨げられた」と、 りだし、前を通ると足で 前の椅子に座ると突然蹴 らせないよう邪魔をし、 「3人掛けの椅子に1

例を共有することで改善 題点を確認できた、②事 気づけなかった対応の問 事例の再現はその場では スタッフの意見は、 事例2:診療所

2は、張り紙に発生日時 ことを助言した。 長など責任者を明記する 知らせてほしいこと、院 こと、見かけたら職員に と具体的内容を追加する 援体制を助言した。事例 こと、担当者の交代と応 を防ぐ3つ(場所・人・

意識に変化 スタッフの のカエルを用いる 期に組織的に対応するこ 気がした。暴力は発生初 れてほっとし、救われた 後に「悪質クレーマーと と訴えていたが、学習会 い出すだけで動悸がする であった。被害職員は思 ことで意識が変わった一 迫感、恐怖を知り、 に、自責の念から解放さ いう言葉を聞いたとき の問題として受け止める

お問い合わせは共済部 06-6568-7438)まで

歯科衛生士向け講習会抄録

歯科医師が歯周病の治療を する上で考えていること

河野智生氏 (こうの歯科医院院長)

ない患者さんも多いので の治療だけでは手に負え 査や治療も存在する。し とってかなり手間がかか はないだろうか。 で学ぶ、いわゆる歯周病 かし、学校や教科書など 実際の歯周病の治療 術者である私たちに インを、 ルラインではなくても少 周病の治療のゴールライ ン、または理想的なゴー 苦しい状況の中で、

Sなど細菌に注目した検

ればならないことも多く という選択肢を選ばなけ

科医師、歯科衛生士、受 持っていきたいというラ 付 し、お互いがブレない様 なくともこの状態にまで 助手などが常に共有 治療に携わる歯

としているのかを、皆さ の歯科衛生士に伝えよう いるのか、どの様に当院 様なことを考えながら日 重要であると考える。 々歯周病患者を治療して にしていくことが非常に まにお伝えすることで、 そこで、私自身がどの 会費の減免制度

物が詰まるようになっ

った、歯と歯の間に食べ

ろか歯がしみるようにな もらいにくい。それどこ

するほど、文句を言われ ど、一生懸命治療すれば た、歯茎が痩せてきたな

70歳以上:減額/75歳以上:免除

休保・年金の掛け金払い込み中は適用外

員で、①満70歳以上の開業医会員の方は

会費を減額(5500円→3000円)、②満75

協会には、15年以上継続して協会の会

てやり切れない気持ちに

るのに、患者さんにその

(果をなかなか分かって

歳以上の方は会費を免除できる制度があ ります。

協会の休業保障または保険医 年金のいずれかの掛け金払い込み中は対 象外となります。会費免除となった先生 には『大阪歯科保険医新聞』のみを届 協会発行書籍は配付しておりませ 制度の詳細、申請は協会・組織部ま (TELO6-6568-7731)°

予定利率を引き上げ

0.03 賃増で1.17%に ぜひご利用ください

保険医年金の予定利率が2月から見直され、従来の1.140%から0.030 料増加 し、1.170%となりました。年金を共同受託で運営する国内生命保険会社6社 の引受割合(シェア)の変更に伴い、予定利率が引き上げられました。

保険医年金は最低保証利率である予定利率で利息計算され、配当があれば上 乗せされます。長引く低金利環境の下でも安定的に運営し、配当を実施してい (2021年度0.078%)。

保険医年金の新規加入・増口は4月から受付を開始します。予定利率の引き 上げを機会にぜひご加入、増口をご検討ください。

新規加入・増口は4月から受付開始

0%

)予定利率による運営のためリスクが少なく老後の 生活設計に最適です ●短期のご加入では積立金が掛け金を下回ります

加入資格 満74歳までの協会会員

	加入期間	元金	元利合計		
「月払」	10年	1,200,000円	1,238,500円		
1 🗆 1 万円	15年	1,800,000円	1,909,500円		
1口加入	20年	2,400,000円	2,617,500円		
	25年	3,000,000円	3,364,600円		
	※「月払」「一時払」とも予定利率1.170%での試算 ※1口につき運営事務費100円・季託主教料117円・連転特約保除料6円				

確定申告個別相談会

2 月 28 日

(火)~3月13日(月)

講 会 日 師 場 時

保険医会館

協会税理士団

Ħ	134	1,000,000]	1,505,500[]		
20年		2,400,000円	2,617,500円		
	25年	3,000,000円	3,364,600円		
※「月払」「一時払」とも予定利率1.170%での試算 ※1 □につき運営事務費100円・委託手数料117円・遺族特約保険料6円 を善し引いた金額です					

	加入期間	保険医年金		
Г п±+/_ I		元利合計		
「一時払」	5年	516,100円		
1 □50万円	10年	544,500円		
1口加入	15年	574,500円		
	20年	606,200円		
※1口につき運営事務費5,000円・委託				

定申告直前学習会

2月23日

(木·祝) 10時30分~12時30分

歯科経税部共催

参加ご希望の方は、必ず事前にお申し込み下 さい。M&Dホールは保険医会館東隣りです。

に必ずお申し出ください。※医業以外の所得(譲渡等)がある場合は、予約時※1人2時間の事前予約制。

相談は別途要費用)原則2万円(医業以外の所得や複数人分のご

お申し込みは右のQRコードから 協会行事予定の「お申込み」

会講会日費師場時

無料 定員 30保険医会館5階

定員 30人

近畿反核医師懇談会主

催・市民公開講演会

沖縄と核~恐怖と隣り合わせの島で~

会日 場時

M & D 2月23日

ボ

(木・祝) 15時~17時

・ル(保険医会館東隣り)

松岡哲平

氏(NHK広島放送局ディレクター)

定員

会会日 費場時

M & D

ホ

ル(保険医会館東隣り)

定員

2月23日 (木・祝) 10時~正午

こも~伊藤干代子の生涯

市民公開映画上映会

わが青春つきる

かった」と述べていた。

地域ブロックごとの研

事

とが大切であることが分

雇用

3月6日(月)14時~16時

※会場は保険医会館。1週間前までに要申し込み 4月19日 (水) 14時~17時 3月16日 (木) 14時~16時

未入会者とは、 会員院所に勤める未入会勤務医です

録音はお断りします。 然前会でのビデオ撮影や解の上、ご了承ください。また、講習会でのビデオ撮影や解の上、ご了承ください。また、講習会でのビデオ撮影やがられているが特定されることがありますが、趣旨をごせ

会日場時

3月12日

(日) 10時~13時

5千円

氏(こうの歯科医院院長)

M & D

ホ

-ル(保険医会館東隣り)

ること

歯科医師が歯周

病の治療をする上で考えてい

知っておきたい指 3月度生涯研修

会日場時 扱歯時の偶発症とその対応に

3月5日 (日) 10時~13時

未入会者1万円

歯科衛生士向け講習会