

春夏秋冬

医院の安全管理

不二家の賞味期限切れ原料使用で製造者の食品の安全に対する責任が問われ、社会的に問題となった事例は記憶に新しいことと思われる。その他、三菱自動車のリコール隠し、原発の事故隠し、耐震強度の偽装、給湯器の欠陥など数えあげれば切れない。企業の利益追求からくる安全崩壊やモラルの低さがクローズアップされ、国民の関心が増している。

4月1日から、医療界においても医療法改正の施行に伴い、一般の診療所における医療の安全管理が求められる。

理が義務化された。具体的な内容は、①医療安全の確保②院内感染対策③医薬品の安全確保④医療機器の安全確保の4項目で、院内体制の整備と職員研修が義務付けられた。

適正な点数評価を

現在、歯科界は政府の低医療費政策のおおりに受け、深刻な経営危機の状況にある。今の低い診療報酬のもとでは、安全に

対する評価が全く考慮されておらず、診療所の自己責任のもと、義務だけが課せられている状況である。いくら独自に安全対策を行おうとしても、原資となる診療報酬が低ければ、対応が出来ない診療所も生まれてくるであろう。

真の医療の安全を考えると質を真剣に守ろうと思えば、政治を変える必要がある。やはり歯科医療の安全にかすことにつながっている。政府の医療政策に怒りをぶつけていかねばならない。献金だけでは医療が良くなるということ証明してきたのではないだろうか。

自主共済

「適用除外」を求め国会要請 議員立法へ 34人の賛同取り付け

「共済の今日と未来を考える懇話会」は11日、自主共済の「適用除外」の実現をめざす国会要請行動に取り組み、自主共済を新保険業法の適用除外とする「議員立法」への賛同を求めて衆・参国



竹本衆院議員(自民)に要請する永田副理事長

は具体的な手順について打ち合わせた。当日は保団連・各協会

国民投票法案の強行採決は憲政史上最悪の暴挙であり 厳しく抗議する

自民・公明の与党は13日の衆院本会議で、国民投票法案を強行採決した。これは民意を踏みにじり、憲法9条改悪の第一歩ある。私たち大阪府歯科保険医協会は、憲政史上最悪の暴挙に対して厳しく抗議する。

最近の世論調査(9日NHK調査)では同法案に対して「今の国会で成立させるべきだ」とする意見は1割にも満たない。

始め全国商工団体連合会、日本勤労者山岳連盟、新日本スポーツ連盟など各団体から108人が参加し、衆・参それぞれ17人・計34議員から立法の賛同を取り付けた。

山下栄一(参・公明)、小林美恵子(参・共産)各議員に直接要請。大阪懇話会の活動や「ニューススクランブル」(読売テレビ)での自主共済規制問題の特集を紹介し、共済を業法の適用除外とさせる必要性を訴えた。

和的手段による解決の道を示した。日本国憲法・第9条こそ、世界平和の指針となることができ。憲法9条改悪を見据える同法案の強行採決は看過出来ない。

憲法9条を変え、アメリカと一緒に戦争できる国にすることが政府の目的である。しかしイラク戦争は、武力による紛争解決は不可能であり、平和

危機管理

—最終回—

本連載の最後にあたり、『大阪保険医雑誌06年11月号』(医科協会発行)に掲載された金品を要求するクレームに対する基本的スタンスを紹介する。

《基本事項》

- 1 トップの危機管理 院長自らが「不当な要求には絶対に応じない」という基本姿勢を堅持し、毅然とした対応をする。という職場環境を構築する。
- 2 危機管理体制作り

対応責任者・補助者を決めて窓口を一本化し、定められた対応マニュアル・通報手順などで対応に当たる。

《対応要領9項目》

- 1 相手の確認と要件の確認

ないようにし、相手の住所・氏名・所属団体名・電話番号・人数を確認して応接室で対応する。代理人の場合は、委任状の確認を忘れないようにする。

悪質クレームへの基本的スタンス

不当要求には応じない姿勢

- 2 応対場所の選定 素早く助けを求めるところで、精神的に余裕を持って対応できる場所を選定する。不当要求者の指定する場所には絶対に出向かない。

くならせ相手のペースにはまる危険性が大きくなるので、可能な限り対応時間を短くする必要があります。最初の段階で、「会議の都合で何時までならお話を伺います」などと

「検討します」「考えてみます」など相手に期待を持たせる言動は禁物である。

織的に対応することが大切で、要求に対して即答や約束はしない。不当要求者は医療機関の方針が固まらない間が勝負の分かれ目と考えて、執拗にその場で回答を求めて来

る。7 湯茶の接待はしない 湯茶を出すことは、不当要求者が居座り続けるのを容認したことになる。かかない。また、湯飲み茶碗や灰皿は投げつけるなど脅しの道具に使用される可能性がある。接待は不要である。

8 対応内容の記録化 電話や面談の対応内容は犯罪検挙や行政処分、民事訴訟の証拠として非常に有効であることから、メモや録音、ビデオ撮影で対応内容を記録化して証拠保全を図る。

9 機を失わずに警察に通報 不要なトラブルを避ける。 (おわり)

歯科医院の売買ならさくらハウスへ



お貸し歯科医院 大阪市城東区古市 診療台2台、パノラマ、デンタル、内装小物1式 歯科医療器具料金500万円、保証金500万円、家賃30万(別途消費税)

院長が急逝の為 河内長野市三日市 価格800万円 診療台3台小物内装1式 月20万点売り上げ 家賃19.5万円 保証金400万円 カレー3台込み

売買物件募集中

(有)さくらハウス 大阪府知事免許(02)043403号 担当:平石 大阪市東成区東中本1-12-15 TEL 06-6975-8889 FAX 06-6975-8890