

混乱した誘導

歯科医院内で日常的に起こっているドラマから、歯科医院の問題を考えてみましょう。問題を改善点としてとらえて、歯科医院の体制をみんなで作っていきます。できることは、日々の改善。最後に、自分でできる対応チェックポイントをつけています。チャレンジしてみてください。

ある歯科医院での出来事

この歯科医院には歯科医師が2人います。院長と院長の父親である大先生です。

古くから地元貢献され愛されている歯科医院です。代が変わろうとも、変わらず来院している患者さんが多くいます。

あるとき事件が起こりました。

来院された患者さんの顔を見て、大先生が「おはよう。どうぞ入って」と誘導されました。顔なじみの患者さんのようです。カルテも出ていないまま、補助者は誰が入ったかも確認できないまま、補助につきました。歯科医院として新しい仕組みを作っている最中で、このときは予約制も始まったばかりでした。

その後、「予約時間を守って来ていただいている患者さんを残して、顔見知りの患者さんを入れるのは問題ではないのか」と、ミーティングで問題提起されました。

今のままを続けたら、いずれクレームに発展することは間違いありません。どのように解決したらよいのでしょうか。

小さなミスを見逃さない

今回問題になったのは、誰が患者さんとして誘導されたかわからなかったという小さな不安の報告でした。しかし、この小さな問題をスタッフ全員で共有することは重要です。

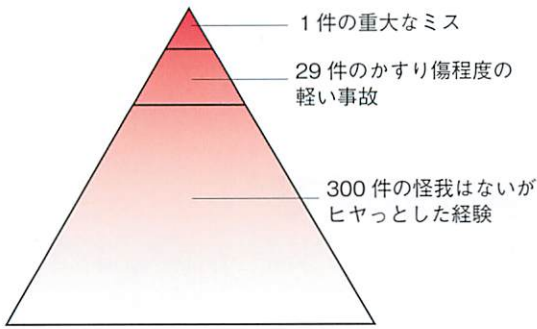
ハインリッヒの法則（図1）を聞いたことはあるでしょうか。1つの大きなミス（事故や現象）には、29の小さな関連するミス、そして300のちょっとした、それに結びつく経験をしているという法則です。

小さな出来事を一つ一つ改善していく姿勢がないと、組織はいずれ大きな問題を迎えることとなります。いつでも敏感に感じ取れる体制作りは、日々改善の繰り返しによって、成り立ちます。

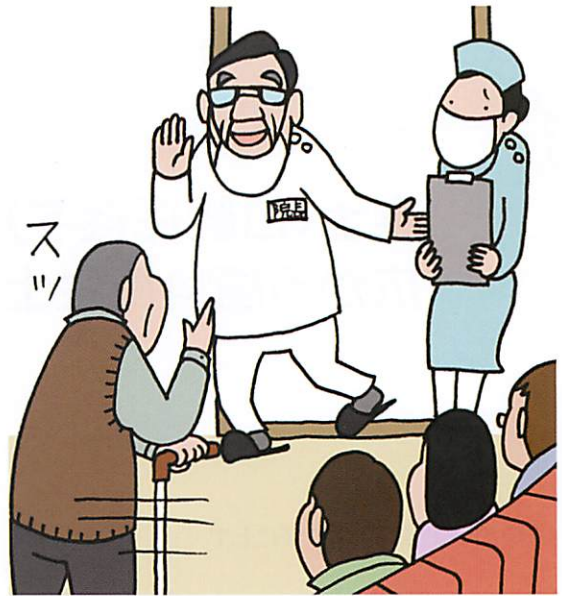
誘導についての解決案

この歯科医院ではミーティングで患者誘導のシステムを変えていこうという案が出てきました。

- ①患者さん来院時には、早急に受付はカルテを院長の机の上に並べる。
- ②補助者はそのカルテをユニットへ持っていき、当日の予定処置を確認して準備を行う。
- ③患者さんを誘導する。
- ④準備できたら、歯科医師を呼ぶ。



図① ハイน์リッヒの法則。元々は損害保険会社にて労働災害の発生確率を分析したもので、1件の重大災害の裏には、29件のかすり傷程度の軽災害があり、その裏にはケガはないがヒヤッとした300件の体験があるという考察



のミーティングで実施状況の確認を行いました。

安全確保のためにも

患者さんの誘導については、問題視される場合は多くないのですが、患者さんの取り間違えは、手術を伴う治療や薬物投与においては死をも招く大きな問題に発展する可能性があります。小さな事件だからこそ、真剣に話し合い、ミスのない体制を整えておくことが大切です。

2007年4月に施行された医療法の一部改正では、医療機関管理者のなすべきこととして、医療の安全を確保するための指針作り、医療事故、ヒヤリハット等の報告制度の整備などが明記されています(図2)。法令遵守の観点からも、歯科医院の安全体制作りは欠かせません。

【参考文献】

- 1) 遠藤 功：見える化 強い企業をつくる「見える」仕組み、東洋経済新報社、東京、2005。

★小さなことでも話し合う体制になっているかチェック！

	チェック項目	チェック
1	朝礼で問題が討議されている	
2	月に1度以上のミーティングで問題解決の話し合いがある	
3	ミーティングの議事録を残している	
4	トラブルをヒヤリハットの報告書に記録している	
5	昼休みがちょっとした問題を話し合える場になっている	
6	昼休みに院長と話し合える	
7	問題が解決してもしばらくは安定するまでミーティングで確認し続けている	

報告 年 月 日	
報告	
職種	歯科医師 歯科衛生士 歯科助手 受付 その他()
経験年数	() 年
発生曜日、時間	() 曜日 午前・午後
仕事内容	受付対応 診断説明同意 口腔外科 補綴保存 歯周 矯正 予防 X線撮影 投薬 麻酔 診療補助 器材管理
事例	
そのときの対応	
教訓・回避方法	
— 歯科医院	

図② 医療事故・ヒヤリハット報告書の一例

- ⑤ 歯科衛生士の処置も、①～③の順番を守る。歯科医師の指示は患者さんの前で受ける。
- ⑥ 歯科衛生士は処置を行い、患者さんに説明しながら業務記録をその場で記入していく。
- ⑦ 行った処置の報告を歯科医師に行う。
- ⑧ 患者さんに次回の予定を説明する。その内容は、次回治療予定表に記入する。
- ⑨ 補助者、もしくは歯科衛生士がカルテを受付に持っていく。その間に歯科医師はレセプトコンピュータに入力する。
- ⑩ 受付では、「予約制で行っておりますので、ご協力をお願いします」と言葉がけを忘れない。また、予約制であることを周知徹底するために、待合室に説明を張り出すことも決められました。あいにく大先生はミーティングには参加していませんでしたので、以上の案を報告書にまとめ、院長に説明してもらおうことになりました。そして、次回