

# 現在までの定例勉強会テーマ

## ■ 第22回(16・10・23)

「苦情・クレーム警戒情報」  
「医療界の危ない話」

## ■ 第21回(16・04・17)

「増え続ける事故と苦情」  
「26年度診療報酬改定の留意点」

## ■ 第20回(15・11・15)

「訪問/介護の今後」  
「苦情・クレーム対応 この1年」  
「医療に係るマイナンバー制度(予測できること)」

## ■ 第19回(15・06・14)

「苦情・クレーム/現場でのワースト15への対応」  
◇受付:待合室関連・間違いの発生  
(傘・靴・診察券(保険証)・金銭問題・他)  
・不快感(子供、幼児・通常患者・クレーム・他)  
・予約(順番・遅れ・キャンセル・確認・システム他) ・他  
◇診療室:医師・衛生士・治療前対応(説明と証拠)  
・治療中対応(姿勢と確認)  
・治療後対応(フォローと引き継ぎ) ・他  
◇責任者(院長)・ご意見(直接的・間接的・メール・口コミ)  
・悪質な苦情(恫喝・金銭・圧力・代理人・他)  
・カルテ開示対応  
・警察、弁護士との連動 ・他

## ■ 第18回(15・02・08)

「医療事故」  
「苦情事例から学ぶ(実例)」

## ■ 第17回(14・04・13)

「診療報酬改定について」  
「改定に関連する在宅医療」  
「2025年問題を考える」

## ■ 第16回(13・11・23)

「歯科界の苦情に変化」  
「医療・さまざまな問題に答える。問題点と、26年度改訂の予測」  
「施設管理者から見た、必要な医療と歯科」

## ■ 第15回(13・04・14)

「苦情の世界あれこれ」  
「院内環境1 治療水の水質環境」  
「院内環境2 感染性廃棄物管理」

## ■ 第14回(12・10・21)

「変化する苦情」  
「改定から半年が過ぎて」

## ■ 第13回(11・10・16)

「市民が望む、これからの歯科医院」  
「歯科苦情実例と対処方法」  
「NPO法人の今後の活動」

## ■ 第12回(10・10・17)

「ホントにあった怖〜いお話し(歯科苦情)」  
「司法書士が語る紛争解決手法」  
「RDC情報発信基地 NPO」

## ■ 第11回(10・04・11)

「平成22年度・診療報酬改定」  
「歯科訪問診療」と「病診介護関連」  
「苦情進化、歯科医院を襲う金銭要求」

## ■ 第10回(09・12・06)

「歯科医療2010年の方向性」  
「2009年の総括と来年の傾向」

## ■ 第9回(09・09・06)

「倒産医院長の懺悔」  
「余裕のなかから探る患者接遇」

■ 第8回(09・04・12)

「医療と介護の連携を見据えた歯科治療」  
「歯科治療と全身のかかわり」

■ 第7回(08・12・07)

「紹介・ちょっと面白い話・歯科医師の実態」  
「インフォームドコンセントを考える」  
「認証紛争解決サービスの詳細」  
「全国福祉協議会について」  
「2009年に向かって」

■ 第6回(08・09・07)

「患者と歯科医療の安全をめざすRDC」  
「認証紛争解決サービスについて」  
「歯科医療相談センター事例」  
「医療事故実例と原因・対処について」

■ 第5回(08・04・12)

「歯科医院で行う、苦情対応」  
「診療報酬の算定方法の擬義解釈」

■ 第4回(07・12・09)

「直近の歯科業界情勢」  
「医療安全管理指針・医療安全マニュアル」

■ 第3回(07・07・15)

「患者満足とスタッフ満足と苦情の関係」  
「指導医療官の事件について」  
「医療制度改革について」

■ 第2回(07・04・15)

「医院経営・生涯医で明るい未来」  
「歯科医療教育制度の現状」  
「医療安全管理の具体的対応法」

■ 第1回(07・02・24)

「RDC発足にむけて」  
・医療従事者と一般人とでの情報交換の場の提供  
・学閥・派閥・年齢差を排除しての勉強と懇親の場作り  
・苦情、事故実例を通じて、対応共通認識を得る  
・生き残る歯科医院を目指す志を持つ院長の会

※ 第1回～12回迄 主催 メデュケーション株式会社