

インプラントの患者トラブル

提携医院の条件

日本インプラントは、いわゆる「患者紹介ビジネス」とは異なり、一定の条件を満たす歯科医院に対してマネジメントの支援、クレームへの対応などを広く提供する業態。基本料に当たるコスト負担がない(患者ごとに成功報酬)分、以下の項目について必須要件とされる。

- ①インプラント施術経験10年以上
- ②インプラント症例500ケース以上
- ③所定の材料を使用していること
- ④骨造成を全顎的に実施できること
- ⑤一般診療室と独立したオペ室を有すること
- ⑥CTを装備していること
- ⑦10年保証を付けられること(症例による)

インプラントを希望する傾向が強いのは年配の女性で、医師、歯科医師と話すことに慣れておらず、緊張して受診していることが多い。そのような人々に「上から目線」で押

て消費者センターなどに持ち込まれることから、治療技術以前の問題がトラブルの背景にあると見るべき。ゆえに、インプラント特有のトラブルというよりも、医療者側の態度に問題があるケースが圧倒的だ。

インプラントを希望する傾向が強いのは年配の女性で、医師、歯科医師と話すことに慣れておらず、緊張して受診していることが多い。そのような人々に「上から目線」で押し付けがましいアナウンスをしたりすれば、後日、不信感の種になりやすい。直接クレームを寄せない人でも、ネットなどに不満を寄せることもあり、そうなる問題解決が難しくなる。

インプラントを希望する傾向が強いのは年配の女性で、医師、歯科医師と話すことに慣れておらず、緊張して受診していることが多い。そのような人々に「上から目線」で押し付けがましいアナウンスをしたりすれば、後日、不信感の種になりやすい。直接クレームを寄せない人でも、ネットなどに不満を寄せることもあり、そうなる問題解決が難しくなる。

インプラントを希望する傾向が強いのは年配の女性で、医師、歯科医師と話すことに慣れておらず、緊張して受診していることが多い。そのような人々に「上から目線」で押し付けがましいアナウンスをしたりすれば、後日、不信感の種になりやすい。直接クレームを寄せない人でも、ネットなどに不満を寄せることもあり、そうなる問題解決が難しくなる。

コミュニケーション
ギャップによる問題
——どのようなケースでインプラントをめぐるトラブルが発生するのでしょうか。

多田 医療過誤に類するような施術中、施術後の問題が占める割合は非常に少ない。インプラントに関するトラブルの多くが、医療過誤事件としてではなく、消費者事件として

インプラント治療は2008年ごろを境に一過性のブームが去り、適応となる症例や施術する歯科医師も絞り込まれつつある感がある。テレビ広告などを通じてインプラント需要の拡大を進めている日本インプラント(本社・京都市、多田昌功社長の独自調査によると、施術そのものがトラブルになるケースは少なく、大半が術前、術後のコミュニケーションギャップや医療従事者側の態度の悪さなど、メンタルな部分に起因しているという。多田社長にクレーム事象の特徴などを聞いた。



「どのような歯科医師がトラブルを起こしやすいのですか。」
多田 日本インプラントとの契約を希望する歯科医師は年間200〜300人ほどに上るが、これまでにマッチングできたのは年間数十程度。CT設置など、社内取り決めによる条件を満たしていないケースだけでなく、「業者扱い」のような

態度に問題のある歯科医師とは契約しないことにしている。このような態度は、われわれだけに見せるものではなく、何らかの局面で患者にも表出させてしまう可能性があるからだ。威張った態度の歯科医師は、一見、自信があるように見えるが、その実、虚勢を張っているだけということが多い。そのようなキャラクターの持ち主は、技術的なミスにもつながりやすいと言える。

無関係に「完璧な治療を押し付けようとした、初診の時に、患者の正面観、側面観の写真を撮影した(スタディックラブなど)での発表用か?」、治療方針の記録がない、治療方針が途中で変わったなどのクレームがあった。特に、患者の要求を十分に聞かず、特定の価値観を押し売りするような歯科医院はトラブルを繰り返す傾向が見られる。治療費の見積書、カルテなどの記録がない場合には、トラブルが発生した際

科医師は技術が優れている、というイメージだったものが、放送直後には、インプラントを勧める歯科医師は金もうけ主義の悪人のように見られたこともあった。さらに、インプラントフィクスチャーの使い回しなど、衛生面での不安も広がった。一時には、日本におけるインプラント需要が1割程度は落ち込んだと考えている。その後、患者は歯科医師を選ぶようになり、歯科医師側でも、内科、麻酔科などとの連携

日本インプラント社長 多田昌功氏に聞く

生ずるのですか。
多田 文字通り「態度が悪い」というケースと、コミュニケーションギャップに類するケースに分けられる。当社のコールセンターへの問い合わせ内容から見ると、前者では、患者がいるチエアサイドで部下を怒鳴った雰囲気や押し付けがましい態度を取った(疼痛の訴えを繰り返す患者をクレイマー)などが見られた。

後者は、より深刻なトラブルに発展しやすく、患者の求める治療とは

に自分を守る術がないことになる。

も進み、安易な適応判断になった。結果的にインプラント治療の質の向上に

「大半はコミュニケーション不足」

は、メー
提供す
ーキッ
ただけ
な未熟
つて起