

目次

序章	1
Box 1 「問題」に関する言葉の定義と分類	1
Box 2 クレーム、インシデント、アクシデント、医療過誤の報告プロセス	2
Box 3 ミス・ニアミスの原因	10
1. 受付	5
Box 1-1 飼い主不明動物と拾い主への対応	6
Box 1-2 二次診療施設への転院	10
Box 1-3 美容で起こる事故などの問題点	14
Box 1-4 待ち時間と待合室の苦情	22
Box 1-5 入院中の様子や病状の電話での問合せ	27
Box 1-6 電話での止血方法の説明例	28
Box 1-7 未収金に対するスタッフの意識	30
Box 1-8 ペット保険を利用した詐欺罪の事例	33
Box 1-9 ロールプレイングによる対応演技練習	34
付記 受付マニュアル（言葉遣い、電話対応）	35
Box 1-10 用件を聞く / 伝言を聞く	36
Box 1-11 診療獣医師を指名してきた相手に対して	36
Box 1-12 猫不妊手術料金の電話での問い合わせの返答例	37
コラム 1 個人情報取扱いに関する安全管理	39
コラム 2 悪質クレーマーや反社会的勢力による不当要求対応	41
2. 診察	45
Box 2-1 飼い主の金銭的な負担への配慮	50
3. 検査	53
4. 処置	59
Box 4-1 統合獣医療の二次診療	64
Box 4-2 エビデンスのない療法への変更	65
5. 内科入院	67
6. 院内感染のトラブル	73
7. 外科手術に関する問題	75
Box 7-1 再手術の費用について	78
8. 歯の治療	81
Box 8-1 抜歯と容貌の変化	85
Box 8-2 無麻酔下での歯垢・歯石除去がなぜ禁忌であるか 米国獣医歯科学会(AVDC)	86

Box 8-3 検査・治療に必要な器具・器材 / 器具・器材の事前確認…87	
9. 救急・救命 時間外診療 ……………	89
Box 9-1 夜間診療を行っている施設の診療体制…90	
10. 退院時・退院後の苦情 ……………	95
11. 不慮の出来事への対応 ……………	99
Box 11-1 入り口についての苦情…101	
12. 死亡後の苦情 ……………	103
Box 12-1 おくやみ…103	
13. 苦情を少なくする対応と対策 ……………	107
Box 13-1 書き込み対応…119	
14. クレーマーへの対応【弁護士担当章】 ……………	123
Box 14-1 トラブルが起こりやすい3大事項に要注意—転院・料金・確定診断—…124	
15. 悪質なクレームに関連して成立しうる犯罪とその対応【弁護士担当章】 ……………	127
16. 未払い診療報酬の回収【弁護士担当章】 ……………	131
Box 16-1 誰の所有かをはっきりさせること…132	
Box 16-2 強制執行—訴訟に勝ったら—…133	
17. 民事訴訟【弁護士担当章】 ……………	143
弁護士コラム：カルテの開示請求について……………	149
弁護士コラム：文書提出命令と診療録……………	151
弁護士コラム：証拠保全……………	153
弁護士コラム：調査嘱託……………	155
弁護士コラム：調停とADR ……………	157
索引……………	159