

患者さんウォッチではじめる、地域一番の歯科医院づくり ～患者さんの生の声に耳を傾けましょう～

患者さん視点を踏まえた歯科医院づくり、実践されてますでしょうか。どんなに小さなことでも、それを積み重ねていくことで歯科医院を良い方向に変えていくことができるものです。それは医院長のみが強く意識していても始まりません。スタッフとの共有化こそが大きな意味をなします。

それでは、患者さんの生の声を見てみましょう。

今月のテーマ:かなり細かい、患者さんの目 パートⅢ

スタッフの人は影で携帯で電話してたり、おしゃべりが多くとても不快でした。前はそんなことなかったんですが。

この患者さんは、スタッフの方が患者さんの目を気にせずに会話をしていたり、「ここで話していれば大丈夫だろう」と影でコソコソと携帯電話で話していることについて、嫌な印象を抱いています。しかも、以前の印象が悪くなかっただけに、「前はそんなことなかった」と残念に思っています。

ここで着目したいのは、スタッフの振る舞いが以前と変わってきている、ということです。これは、「私語は慎まなければならない」「仕事中は携帯電話で話したりしてはいけない」という“注意事項”は頭の中に入っている、それはなぜなのか、といった“意味”までは理解していないことを示します。このため、本来とるべき態度や行動が継続されないのです。つまり、医院長から注意事項を受けた後はしばらく従うものの、一定の時間が経つと悪態が再び現れてきます。

よって、スタッフを指導する際には、「すべきではない」「するように」という内容とともに、その意味もきちんと説明し学習させる働きかけが重要です。また、スタッフの方に「それはなぜだと思いますか？」と自ら答えてもらう方法も有効です。

空いているのに治療が終わったらさっさと行っちゃうし、患者とコミュニケーションとりたくなさそうな印象を受けました。

この先生は、おそらく患者さんと関わるのが好きではないのでしょうか。歯科医院は治療する技術だけ追求すれば良いというわけではありません。患者さんをリラックスさせ、大切な歯といつまでも付き合えるよう働きかけていくことも重要です。治療が終了した後は、例えば、「さん、これで治療が終わりました。虫歯にならないためにも、しっかりと歯磨きを心掛けましょうね。今までブラッシングの指導を受けたことありますか？」といった投げかけをすると、コミュニケーションのきっかけがつけられます。

会話を進めていくなかで、潜在のニーズを探ることもできます。患者さんは、先生との会話の機会が多いほど、本音を話してくれるものです。実際に、「実は私、歯の黄ばみが気になるんです」などといったことを切り出してくるかもしれません。こうなると、ホワイトニングの提案などにつなげることができます。つまり、会話無き治療では、患者さんのニーズを探ることはできないのです。

衛生士と助手の区別がきちんとしていて、何より衛生士さんの名刺までくれる！
治療時間もゆっくり取ってくれて話しやすくアットホームな雰囲気がすごくいいです！

誰がどのような役割で仕事を行っているのかについて、院内はもとより、患者さんにとっても分かりやすくなっていることがポイントです。基本的に、歯科医院は患者さんにとって不安な場所です。それを和らげるためにも、氏名と役割（歯科衛生士、歯科助手など）が記入された名札を付けて仕事をするのは効果的といえます。また、この歯科医院では、前項とは異なり、先生と患者さんがしっかりとコミュニケーションできているようです。

この生の声で注目したいのは「何より衛生士さんの名刺までくれる！」という内容です。名刺というと、すぐにビジネスシーンを思い起こしますが、歯科医院でも先生と患者さんとの関係づくりのための有効なツールとなります。患者さんにとって、名刺を渡されることでその先生への信頼感、安心感が出てきます。名刺については、できれば自身のプロフィールやひとことメッセージなども載せておくといいでしょう。さらには、先生方のみならず、歯科助手や受付などスタッフの方々の名刺も作成することをお勧めします。たとえ渡す機会が極めて少なく（全く無く）ても、名刺を作ってもらうことにより自分自身が医院の一員であることを強く自覚することになります。これは仕事をする姿勢にも大きなプラス効果を及ぼします。

いかがでしたでしょうか。患者さんの生の声から学べることはたくさんあります。

あと少しで花粉症に悩まされる時期も終わりそうですが、治療途中で鼻をかみたくなる患者さんも多いはず。このあたりの配慮も患者さん視点でなされるようにしていきましょう。

編集・発行 株式会社タップクリエート
創造経営研究センター
〒162-0065 東京都新宿区住吉町 2-18 ウィン四谷 907
TEL : 03-3341-1636 FAX : 03-3341-1687
E-mail : sozoken@sozoken.com
URL: <http://www.sozoken.com>

本原稿はクインテンス出版「歯科医院経営」2006年4月号に掲載されました。