

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～

これまでの連載の中で「なんだ、当たり前なことじゃないか」と思われることも多かったのではないのでしょうか。でも、当たり前のことを継続できていない場合が少なくありません。当たり前をコツコツと積み重ねながら歯科医院づくりを行うことで、いつしか患者さんにとって特別な存在になっていくものです。

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Ⅳ

待合室に職員名簿が表示されていて、責任ある診療体制だと思いました。
また、スリッパが使い捨てだったのでとても感動しました。

この声には2つのポイントがあります。まず1つは待合室の使い方です。待合室は「患者さんが待つ場所」であると共に、「医院からの情報発信の場」としても位置づけたいものです。その一つの方法として、この医院では院長先生をはじめスタッフさんの名前と担当を表示することで「誰が、何をしているのか」を明らかにしています。患者さんにとって歯科医院は不安な場所です。ちょっとした情報発信でも不安が和らぐと共に、信頼感を持つことができます。なお、この声からは判断できませんが、名前の横にニコッと笑った顔の写真またはイラストがあるとさらに良いのではないのでしょうか。

次に、スリッパの使い捨て、についてです。スリッパと歯科医院の評価は一見結びつかないように思えますが、スリッパをあえて使い捨てにすることに対して、患者さんが「ここまで徹底しているのだから、治療の衛生管理も万全なのでしょう」と連想することも少なくないと考えます。つまり、プラスの徹底ぶりを見せることによって信頼性を高めていくのです。

スリッパの使い捨てまでは至らなくても、スリッパについて何らかの抗菌・殺菌処理を施してそれを情報発信してみたり、トイレについても使い捨ての便座シートを付けてみたりとプラスの徹底ぶりを考えてみましょう。

治療を始める前に「お時間は大丈夫ですか？」と聞いてくれる心遣いもうれしいです。

患者さんは、ユニットの椅子に座ると「いよいよ治療かぁ～」と不安が高まってきます。そして先生が「こんにちは」とやってくると不安度がピークに達します。そのとき、「今日はお時間大丈夫ですか？」と尋ねつつ治療にかかる大方の時間を伝えてあげると、患者さんは少しリラックスします。その際、どのような治療を行うかを事前に説明する

ことで、患者さんはさらにリラックスします。

これらの働きかけは、患者さんに「心の準備」をしてもらうことにあります。前もって、どれぐらいの時間がかかるのか、どのようなことをするのか、が明らかになると、自分がどのように治療に臨めばいいのか心積もりをすることができます。それがリラックスすることにつながるのです。これと関連して考えると、例えば、患者さんにおいて、治療の際に多少の痛みが伴ったとき、「少しチクッとすのかもしれないよ」と事前に伝えられた場合と全く伝えられていない場合とでは、痛みに対する不安の度合はかなり違うものといえます。

子供の治療が終わると「頑張ったね！」ってプレゼントがあるんですよ。

歯科医院独特のにおい、「キーン」というタービンの音など、子供にとって歯の治療は、まさに地獄の中をさまようようなもの。「絶対行きたくない！」と思うのは当然のことです。でも、しっかりと治療をしておかないと、ますます深刻な状況になります。親御さんにとっては悩ましいことです。

この声では、治療を受けた子供に対して、歯科医院から「頑張ったね」という賞賛の言葉と共にプレゼントを渡すということが記されています。この方法は、歯科医院が子供に対してモノ目当てに行動することを教えてしまうという見方もあるため、必ずしも良いものと断言することはできませんが、子供の治療をスムーズに進めていくという点で貢献しているためご紹介します。

この働きかけは、人間の持つ「達成動機」に関係しています。「達成動機」とは、何かを成し遂げたい、という欲求を指します。つまり、「治療が終わればプレゼントがもらえる」ということが、頑張って治療に臨む、という心構えを生むのです。達成動機の刺激は、このような場面のみならず、さまざまなことに応用していくことができます。(具体的な内容については次月以降の中でご紹介します)

以上で、「かなり細かい、患者さんの目」というテーマは終了します。次回からは、歯科医院の存在を知り、治療を受け、ファンになっていくという一連のプロセスの中で、患者さんが何を考え、どのような行動をとっているのか、生の声を紹介しながらお伝えしていきます。

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5月号に掲載されました