

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～

今月のテーマ:患者さんが安心して治療を受けるためには パート

前回までは「『この歯科医院に行こう』と思うきっかけを考える」をテーマとして患者さんの生の声を紹介してきました。今回からは、患者さんが治療を受ける際の心理について数回にわたって見ていくこととします。

治療の前に、まずカウンセリングから始まります。その際には、治療にあたっての内容、現在の歯の状態など資料にして詳しく説明してくれます。

初診で歯科医院に行くと、レントゲンで撮った写真などをもとに簡単な問診・説明を行い、治療に入るというスタイルが多いものです。「とにかく痛いから、そこだけ治してくれさえすればいい」とする患者さんも確かにいますが、最終的に自分の歯がどうなっていくのかは関心の高いところです。歯は患者さん自身のルックスに影響を与えるので特に若い人や女性は気を遣うのではないのでしょうか。

この生の声では、治療前に資料を見せながらカウンセリングを行うと記されています。現在の歯の状態をはじめ、どのように治療をしていくのか詳しく説明しているのです。このような取組は是非とも行っていただきたいものです。

説明は、歯の現状、治療目標の設定、治療課題の明確化という順で展開するとスムーズになされます。まずは です。ここでは現状に至った原因も併せて伝えます。つまり、単に「ここが虫歯になっていますね」という表現に留めず、「普段歯を磨くときにブラシが届かず、結果として歯垢がこびりついたことが原因ではないのでしょうか」といった具体的内容を盛り込みます。次は です。患者さんがどこまで歯を良くしていきたいかを確認（あるいは設定）します。単に痛くなくなればよいのか、それとも見かけも良くしたいのか、前者と後者とでは治療内容もだいが変わってくるのではないのでしょうか。最後に です。ここでは、現状と目標との差を明らかにするとともに、その差を埋める治療方法について説明します。

治療に入る前には、以上の3点をしっかりと共有化しましょう。

「これから麻酔をしますね」とか「歯を削りますね」とか、先の見えない治療をされるのですごく不安です。

先の項目でも言えることですが、人間は心の準備ができていないか否かで精神的負担が大きくなったり小さくなったりします。特に歯科医院の場合は、治療に大なり小なりの痛みが伴うことも少なくありません。このため、患者さんはいつもビクビクしているものです。

ですから、十分に心の準備をさせてあげる配慮が大切です。

完治するまで全体としてどのような治療展開を考えているのか。初めの段階で患者さんに伝えるだけでなく、個々の治療を行う際に、例えば「これから歯を削りますが、痛さを感じないように麻酔をかけておきますね。少しチクッとしますよ」といった、少し先の治療行程の内容も併せて伝えてあげると患者さんはリラックスできるものです。

患者さんとは常に「森を見せ、木を見せる」コミュニケーションをとりながら治療を進めていくことを心掛けたいものです。

腕が良いと近所の評判も高い小児歯科に通っていましたが、治療中に子供が怖がってぐずついたりするとあからさまに嫌な顔をし、イライラしている態度を見せます。さらには「他の歯医者に行ってもらおうよ!」と言われ、すごく不快に感じました。ところが、別の治療日では機嫌が良いせいか、子供のぐずつきにも寛大だったりします。治療中はずっと気を遣っている状態です。

腕の良さを評価していながらも、場当たりの対応により気疲れしてしまい、不満を感じているのが分かります。患者さんへの対応は、柔軟性と一貫性を持つことがポイントです。この2点は一見矛盾な関係にも思えますが、そうではありません。

まず柔軟性について、患者さんのタイプに応じて対応を変えていくことが大切です。子供の患者さんに対してやたらと敬語を使って接するのも親しみがありません。一方、大人に対してあまり敬語も使わず接していると不躰な印象を与えてしまいます。つまり、相手は誰かをよく観察して、その方にとってベストな対応を心がけます。

次に一貫性について、患者さんに対してその都度、対応のしかたを変えないということです。自分の気分によって対応のしかたが変わるとするのは、患者さんを戸惑わせることになり大きな精神的負担をかけます。この生の声では「治療中はずっと気を遣っている」と記されており、親子共々疲れ果てて医院を後にした姿が目には浮かびます。

柔軟性と一貫性、これは患者さんに対してだけでなくスタッフとのコミュニケーションでも言えることです。

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8月号に掲載されました。