

あなたの歯科医院が変わる100のヒント Part 2

C O N T E N T S

はじめに 2

患者に対する気遣いや工夫

- 1 もう少し口を開けてもらうとき 8
- 2 治療中の伝達の合図を打ち合わせておきましょう 9
- 3 「yes」で答えられる問いかけをしましょう 10
- 4 患者の身の回りの世話は女性スタッフが行いましょう 11
- 5 麻酔後の口のゆすぎには「苦い」の一言加えましょう 12
- 6 患者の胸の上にもものを置かないようにしましょう 13
- 7 フェイスタオルをかけるときのルールを決めましょう 14
- 8 女性の顔に飛んだ水は、医院側で拭くのは控えましょう 15
- 9 「電メス」と呼ばないようにしましょう 16
- 10 中年で大きな治療がない人は「歯が丈夫」と話しましょう 17
- 11 怖そうなものは、目に触れないようにしましょう 18
- 12 待合室に“うちわ”を置きましょう 20
- 13 ひざ掛けとハーフケットを用意しましょう 21
- 14 “入れ歯”の呼び方に気をつけましょう 22
- 15 「好きな芸能人はだれ？」と尋ねましょう 23
- 16 “5回だけガンバロウ作戦”始めましょう 24
- 17 会話が弾む「日帰り旅行」に行きましょう 25
- 18 技工物の“産地”を掲示しましょう 26
- 19 カゴ型荷物入れを設置しましょう 27
- 20 カルテにクリップをはさんで目印にしましょう 28
- 21 待合室に置く雑誌はリサーチして決めましょう 29
- 22 マウスを触った手で診療するのは…… 30
- 23 患者が待てる時間は20分 31
- 24 物を落として大きな音を立ててしまったら 32
- 25 スリッパでリラックスしてもらいましょう 33
- 26 麻酔を痛くなく打つには…… 34
- 27 “せき”は場所を変えてこっそりしましょう 35
- 28 外科処置後の電話と翌日の消毒を行いましょう 36
- 29 院内の香りに気をつけましょう 37
- 30 鏡は常にきれいにしておきましょう 38
- 31 口を触った手はきちんと拭いてもらいましょう 39
- 32 “修復物”取れてしまって申し訳ありません 40
- 33 患者と息を合わせましょう 42

スタッフへの気遣い

34	電話の受付時間にこだわらしましょう	44
35	阿吽の呼吸で治療を進めましょう	45
36	PMTCを行うスタッフの体のケアに気を配りましょう	46
37	“おやつ”を用意しましょう	47
38	頂きものはくじ引きで分けましょう	48
39	アシスタントの目や視点も頼りにしましょう	49
40	スタッフとは平等に接しましょう	50
41	送別会にこそ力を入れましょう	51
42	スタッフの個性を伸ばしましょう	52

明日から取り組めるアドバイス

43	知識と教養を身につけましょう	54
44	小児の印象採得では、指に印象材をつけてみましょう	56
45	予防歯科診療所と考えましょう	57
46	「はい」という返事のトーンで院内の雰囲気を変えましょう	58
47	患者の前ではドクターへの「すみません」は禁句です	60
48	患者とゆっくり話しましょう	61
49	賞与時に面談を行いましょ	62
50	「ありがとう」の一言を、常日頃から心がけましょ	63
51	後輩への指導は、“注意”より“動かす”です	64
52	“患者”を体験してみましょ	66
53	手が空いたとき、何ができるか考えましょ	67
54	新人スタッフにかける言葉は“褒めること”	68
55	自分の感想をちょっぴり加えましょ	69
56	DHの気づきノートを作らましょ	70
57	わかりやすい言葉に置き換えましょ	72
58	説明時、患者に実物を見せましょ	73
59	きちんとした説明は経営に貢献する	74
60	X線写真を見て、よい状態なら褒めてあげましょ	76

医院のシステムを作る

61	ミスに対する罰則を作らましょ	78
62	予約のイメージを変えましょ	80
63	急患には応急処置と説明を速やかに行いましょ	81
64	DHのミーティングでの質問方法を変えましょ	82
65	9月9日は「救急の日」。勉強会を開きましょ	83
66	予約は既存の患者を大切にしましょ	84
67	X線のスイッチには気をつけましょ	85
68	X線写真はデジタルがいい!	86

69	超音波洗浄器による義歯セルフホームケア	88
70	コスト削減チームを作りましょう	89
71	待ち時間の改善は、ドクターの意識改革がポイント	90
72	新型インフルエンザを防ぎましょう	92

院長の考え方や方針

73	歯のでき方を説明しましょう	94
74	小泉進次郎議員に学びましょう	95
75	他より少しでもよいことを取り入れましょう	96
76	月の初めには、その月の話題を共有しましょう	97
77	クレームの対処法を考えておきましょう	98
78	患者は他院を知ってはじめて当院のよさがわかる	100
79	滅菌のレベルアップを目指しましょう	101
80	患者の視点で医院に望むことを探してみましょう	102
81	優秀なスタッフを育てる快適歯科空間を作りましょう	103
82	早めの決断力を意識しましょう	104
83	スタッフに対して「お願いします」の気持ちをもちましょう	105
84	「なんくるないさ～」と一言、思いましょう	106
85	評価された医院スタイルを継続しましょう	107
86	必要であると判断したら、導入しましょう	108
87	保険と自費の割合を考えましょう	109
88	なぜ伝わっていないのか、考えましょう	110
89	新人教育はスタッフに任せましょう	111
90	DHのモチベーション低下時、学会等に参加させましょう	112
91	「スタッフは頑張っている！」と思ひましょう	114
92	噂話や陰口を防ぎましょう	115
93	新人DHには営業力と技術力アップの勉強をさせましょう	116
94	DHがもっとも必要とされるときとは……	118

ちょっとした気づきから

95	手荒れにワセリン	120
96	New ごみ入れはディスポのコップ	122
97	女性トイレに学びましょう	124
98	湿度の管理を行いましょ	125
99	顧客満足度アップを考えましょ	126
100	主婦の目は厳しいです	128

おわりに	130
------	-----