

## 返事がない歯科医院

歯科医院内で日常的に起こっているドラマから、歯科医院の問題を考えてみましょう。問題を改善点としてとらえて、歯科医院の体制をみんなで作っていきます。できることは、日々の改善。最後に、自分でできる対応チェックポイントをつけています。チャレンジしてみてください。

### ある歯科医院での出来事

患者さんが治療を受けています。

顔にはタオルがかけてあるので、特に医療サイドの会話には敏感です。院長やスタッフのちょっとした会話にも耳をそばだてて聞いています。

「〇〇の処置だから〇〇持ってきて」

「……」

誰も反応していません。

黙々と治療は進んでいきます。

(治療は進んでいるし誰かがとってきて渡したのかな……) 患者さんは不安です。治療が終わると同時に患者さんが院長に向かって言いました。

「ここは先生の言うことを誰も聞いていないんですね。先生、大変ですね」

院長は答えに窮します。

(いつものことだけれども、患者さんにも伝わってしまったか……) 院長は残念に思いました。

しかし、スタッフにはなかなか言い出せずにいます。自分の指示に「返事しろよ!」とは、なかなか言いづらいようです。

### どのように返事をするか

みなさんの診療室では、院長の指示にどのように応えていますか? 「〇〇の処置だから〇〇持ってきて」と言われたことを想定して、振り返ってみましょう。

#### ①無視して誰も取りに行かない

これでは医療は成り立ちません。そんな歯科医院はまずないでしょう。

#### ②聞こえているが、黙って動いてブラケットテーブルの上に置いておく

持ってきているのに惜しいですね。黙って置くとなると、治療中の先生にはわかりませんから、治療をしている手が止まってしまいます。

#### ③「ハイ」と答えて動いているが、声が小さくてほとんど聞こえない。しかも黙って置いておく

#### ④明確な声で「ハイ」と答えて動き、「バットの上において置きます」と報告をする

かなりいいですね。

#### ⑤「承知しました」と答えて動く。「バットの上において置きます」と報告する

「ハイ」より長い言葉なので、はっきり聞こえますね。

では、患者さんはどのように感じるかを考えて

いきましょう。

①ならば、患者さんは“もう来ないでおこう”と思うでしょう。あまりにも感じが悪いですから、精神的に受けつけません。

②ならば、“何と段取りの悪い歯科医院だ”と思うでしょう。システムの悪い診療室に思えるからです。

③ならば、“何と覇気のない歯科医院だ”と思うでしょう。スタッフのやる気のなさが目につきます。

④ならばどうでしょうか。かなりよい印象をもつでしょう。しかし、当然のことだと気にされなないかもしれません。

⑤ならば規律正しい、よい歯科医院だと感じます。きっと診療もきちっとしてくれているのだと思うでしょう。



### ルールをもってトレーニングが必要

院長は患者さんの口の中を見て治療していますので、バットの中に置いたとしても、声をかけられないかぎりは確認できません。従って、報告しすぎと思うぐらいに声に出して、確認し合うことが大切です。

何気ない日常の風景です。しかし、誰もが体験していることで、どの職種にも当てはまります。一定のルールをもってトレーニングしなければ、返事すらできない組織になってしまいます。

トレーニングは、毎日の朝礼で十分です。姿勢を正す。声を出す。お辞儀をする。その角度、タイミングまで、毎朝意識の統一を行います。また、診療中に指示を受けたときの報告・連絡・相談に至るまで、ルールが徹底されているか否かを確認し合います。急にはできません。従って、1カ月に1回のミーティングなどで、互いに状況を把握しましょう。

### 医療人である前に社会人であれ

今回は返事について考えてみました。患者さんは医療の質をみる前に、実は社会人としての基本中の基本の部分に注目しています。“自分だけは歯科衛生士としてちゃんとした仕事をしている”などと思ってはいけません。患者さんは歯科医院全体を総合して評価を行っています。

今一度、互いの行動をチェックしてみましょう。

#### 【参考文献】

- 1) 専修学校教育振興会:ビジネス能力検定3級テキスト、日本能力検定マネジメントセンター、2009。

#### ★できているか、お互いにチェック!

	チェック項目	チェック
1	朝礼をしている	
2	理念の唱和を行っている	
3	白衣の乱れ(ボタン・汚れ・爪)がない	
4	シューズが汚れていない	
5	ことあるごとに「ありがとう」という言葉が出てくる	
6	相手が挨拶する前に、自分からでも声をかけようと意識している	
7	頼まれたことに対して、報告・連絡・相談を徹底している	