

患者さんからの評価

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

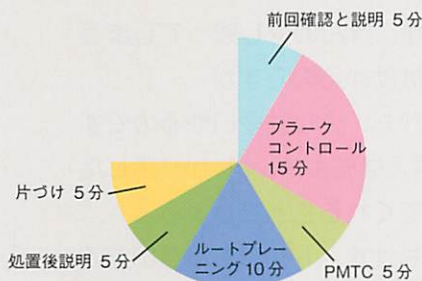
ある歯科衛生士が、ユニットを1台任され、歯周治療や予防・管理の担当となりました。若いですが、やる気があって優秀です。

それまで多くの患者さんを担当し、経験を積んできた彼女でしたが、いざユニット予約制になると、うまく軌道には乗っていないようです。そこで、

「予約時間の使い方から見直してみる必要があるのではないか」

という提案があり、時間の使い方についてミーティングで話し合うことになりました。

確認したところ、患者さん1人に対して45分、下図のように使っていました。しかし、なかなか時間内に終わることができません。



ミーティングのなかで、

「『ブラークコントロール』の15分は少し時間が長すぎるのではないか」

という指摘ができましたが、彼女は、

「歯ブラシを使ってのブラーク除去は、患者さんから気持ちがいいと言われます」と反論しました。

さて、果たしてそうなのでしょうか。一緒に考えてみましょう。

患者さんには患者さんの都合がある

患者さんには、いろいろな方がいます。

また、一人ひとりの口腔内の状態は異なります。その方の状態に合った時間の取り方、処置の仕方、説明を考えなければなりません。その気持ちがなければ、クレームを言われたり、サイレントクレマーを生んでしまうことになります。

本当に患者さんは満足しているのか

何を根拠に軌道に乗っていないと判断できるのか、3つのポイントを確認する必要があります。

①患者さんが、1ヵ月でどれくらい来ているのか
1日何人の患者さんを担当しているのか。キャンセル率はどれくらいか

②どの程度よくなっているのか

プロービング値やBOP値をX線写真や口腔内

写真で確認

③どの程度、歯科医院に貢献しているのか

これら3点が、あなたの行っている仕事に対する評価規準です。

もし、患者さんのアポイントがキレイに埋まっていない。よくならない。歯科医院への貢献に繋がっていないならば、一から考え直さなければなりません。

歯科医院の貢献にはいろいろな考え方がありますが、考える材料として歯科医院における人件費についての数字を示します。現在、歯科医院の売上高に対する人件費の割合は、およそ20%程度です。仮に時給1,300円の歯科衛生士がいた場合、歯科医院としては1時間あたり6,500円の収入が期待されます。歯科医療制度において、歯科医師と歯科衛生士に対しては医療保険での点数が決まっていますが、受付対応や歯科助手の動きに対しての保険点数は、残念ながらありません。この6,500円は、あなたの時給を出すための数字だと思ってください。もし、これを下回っているのならば、ユニット1台を任せるのは、歯科医院としては重荷になるかもしれません。

ちょっと視点を変えてみる

この歯科衛生士は、「歯ブラシを使ってのプラーク除去は、患者さんから気持ちがいいと言われます」ので、時間を確保したいと考えました。果たして患者さんはそう思っているのでしょうか。

例えば美容室で洗髪してもらっているときに、「いかがですか」と聞かれば、「気持ちいいです」、「すっきりしました」と答える方が多いと思います。「もう少し、ここをこうしてもらったら……」と思ってもなかなか言い出せるものではありません。レストランに行ったときには、どうでしょうか。「いかがですか」と聞かれたら、「おいしかったです」と、とりあえず答えませんか？



少しばかり不満があっても、人はなかなか言えないものなのです。

患者さんも同じで、「気持ちいいです」をそのまま100%満足と考えるのは危険です。「いかがですか」と聞く場合は、「〇〇の当て方についてはいかがでしたか」など具体的に聞くと、単純な回答ではなく、もっと深く考えて答えてもらえます。自分の技術に慢心せず、改善を繰り返す努力を惜しまないようにしましょう。

最近の美容室は、カットだけでなくトリートメントやヘッドスパなど総合的なサービスを提供しています。歯科医院も今後は、治療、予防、管理など、総合的なサービスを期待される流れになると思います。日々勉強、日々改善が必要です。

【参考文献】

- 1) 宮崎聡子：沈黙のクレマー。青春出版、東京、2008。
- 2) 佐藤知恭：あなたが創る顧客満足。日経ビジネス文庫、東京、2000。

★知っているかな？ 歯科医院の1カ月の数字

	チェック項目	チェック
1	平均患者数	
2	平均キャンセル数	
3	リコール患者数	
4	リコール患者のキャンセル率	
5	保険収入	
6	自由診療収入	
7	雑収入	