

佐々木歯科のセミナーを受けて感じたこと

受付 藤本 愛

今回のセミナーで感じた点としては、あくまで目的は患者の健康のためと言うことでした。そしてスタッフの団結と揺るぎない方向性の一致でした。佐々木先生、太田先生はじめスタッフの方々の歯の健康に対する真摯な姿勢を強く感じました。

自分たちは頭ではすべき事を分かってはいても、示しかたがバラバラだったり不十分のため、相手の理解が得られない事が多かったように思います。中にはそれによって通うのをやめてしまった方もいたはずですが。自分たちの未熟さももちろんの事、向かうべき方向を見失っていたのだと改めて実感させられました。

あくまで目的は患者の健康のため。

私達は、患者の健康を第一に考え、その上で健康観の高い患者の育成のために何をすべきかがまとまっていなかったように思います。

カラダの健康には、歯の健康が含まれていると言う事を、患者に分かってもらう事の難しさばかりにとらわれすぎていて、改善の策を見いだせないまま進んでいたように思います。

そのため当院の患者全員にはそこまでの意識はもちろんのことながら浸透しておらず、まだまだこれからです。

歯にとっていい事だからと押し付けるのではなく、「自分の健康は自分で守ること」を植え付けられるようにしなければなりません。

ただイイからと話すだけでは心を掴む事は不可能であり、自分自身の事だと受け止められるような伝え方をしなければならぬと思います。もちろんそのためには伝える側の熱意も、揺るぎない方針も必要です。自分のためにと理解してもらうためのことが大切なのです。

常に患者の目線、立場で物事を考える必要があり、思われていると感じることでより一層理解も深まるのではないかと思います。

健康のためには当たり前と思ってもらえれば長く続けてもらえるようになるのだと言うことが分かりました。

佐々木歯科の受付の方々とお話しして感じたことは、受付が患者の声を Dr、DH へ届ける役目があり、常に患者の立場に立っていることでした。

受付の方々の対応の温かさ、居心地の良さを私達が感じたように患者にもそれがしっかり伝わっているのだと思います。

仕事量の点ではまだまだ私達には見直す点があります。ゆとりのなさが気をつけていても患者にも伝わってしまうからです。

佐々木先生からは、「最初が肝心、おわりよければすべてよし」といずれも受付が関わっていると話しいただきました。

技術面ではない、「人と人」というところに置いて大きく関わるのが受付だと言うことを改めて実感しました。

「自分の不安が相手にも伝わる」とも言われその通りだと思いました。私達の対応の未熟さ、いたらなさが出ているのだと思います。

佐々木先生が東京にいらっしゃった際にお話をしていただき、多くのスタッフがその場で先生に心を掴まれました。そしてその姿勢で取り組むよう改善し始めました。

また今回の太田先生のプレゼンにも納得させられ先生との距離を身近に感じました。先生方の患者はそう思えるから先生の元へ通うのだらうと思います。

今回のセミナーで、我々のお手本とすべき方向性を見る事が出来たと思います。知識も、スタッフの意識もまだまだ未熟なところが多々あります。問題点をもう一度一つ一つ改善して行く必要もあります。少しずつではあっても試行錯誤して行くうちに、いずれ形となり、その結果、健康観の高いカリエスフリーの患者が増えていくように、これから改めて気を引き締め直して取り組んで行こうと思いました。