

佐々木歯科医院フォローアップセミナーを終えて

星野歯科駒沢クリニック

勤務医 吉竹 絵里

7月5日、6日の2日間にわたり、佐々木先生、太田先生をはじめ、佐々木歯科医院のスタッフ皆様本当にお世話になりました。2日間の内容についてそれぞれに感じたことをまとめさせていただきました。

1日目は、勤務医の小野先生が実際に診療しているところを見学しました。初診時は、DHによる素早い資料撮りの後、主訴を的確にとらえ、口腔内写真とレントゲン写真から読み取れる細かな所見を網羅した説明をされていました。そのスタイルは急患であっても変わることなく、口腔内環境を分析する唾液検査や歯周病検査の重要性を伝えていました。これまで、私は患者さんの資料以外に「デンタルフラッシュ」や院内の資料を駆使しながら長々と話していました。しかし、患者さんは自分がどういう状態かを知りたいのであって、口腔内写真とレントゲン写真があれば十分だということが、2時間の見学を通じて気付かされました。

午後には、実際に患者さんとして初診デモンストレーションを見学しました。受付→コンサルティング→DHによる資料撮り→Dr.による所見の説明→DHによる予防の説明、というように6人のスタッフによる見事な連携プレイにより数分たりと患者さんを待たすことなく時間内に診療を終えていました。4月に佐々木先生が来院してくださったときにおっしゃっていた「チームプレイ」の大切さを肌で感じ取ることができました。

2日目は、カリエスフリーの小児に対する初診デモンストレーションと唾液検査の結果説明を患者さん(親)として体験しました。すでに資料を揃えた段階から始まり、丁寧に優しく親を褒めながら指導していくことで、子供も安心して治療に臨めるのだと教えていただきました。唾液検査の結果は、カリオグラムの円グラフやレーダーチャートなどを細かく話すのではなく、患者さんの口腔内写真を使っていました。口腔内写真からカリオグラムの内容へと柔らかな表現で話を膨らませていくことで、優しい雰囲気を作ることがポイントなのだと感じました。

その後、Dr.のフリートークでは、事前にくつつかの質問を提出しておいたので、それに対する対処法をひとつひとつ丁寧に教えていただきました。どんな小さな悩みでも、少しずつ解消しながら、1歩1歩進んでいこうと思います。

1日目と2日目の見学を通じて感じたのは、「患者さん自身の立場で考えられた診療システム」ということでした。佐々木先生のおっしゃる「MTMなんて言葉は存在しない、それは医療従事者側の考え方である」ということがようやく理解できた気がします。

2日目の午後は、各班から星野歯科での改善すべき点について発表していただきました。これまで、星野歯科ではDHが主体となってシステムの構築をすすめてきましたが、1年半経過した今、初診の内容さえも未だ決まっていない状況です。既存の星野歯科2本の柱にMTMをのつけたような状況で、いつ崩れてもおかしくない状況とのご指摘を受けました。

OP育成セミナーと佐々木先生のフォローアップセミナーを終え、気付いた点が2つあります。

まず1つ目に、日吉歯科診療所と佐々木歯科医院の共通するのは、「どのDr、どのスタッフが説明しても同じであり、根本となる精神を共有している」ことです。

そして2つ目に、MTMの構築、患者さんへの説明内容など、全てにおいて院長がリーダーとなってスタッフと共に進めていかなければ実現できないということです。

この2点がないと、オーラルフィジシャンとしての真の診療所にはなれないのだと思います。

佐々木先生や太田先生の方法を参考にしながら、まずは全員でのミーティングを行い、MTMを実践できる基盤をしっかりと作り、星野歯科をオーラルフィジシャン診療所へと革新していかなければならないと感じました。