

アチヨ〜

はいしゃさんの

女神さま

毎日が刺激的!



⑪ 1つのことに全員で取り組む

文・小原啓子(歯科衛生士, マネジメントマスター)
イラスト・真砂 武

小原啓子(おはらけいこ)

歯科医院で、新しいことを始めるときに必ずといっていいほど出てくる言葉に、「どうしていままでとっしょじゃいけないのですか」があります。「社会や環境が激動している時代に、どうして同じでいいと思うのですか」と言ってしまうようになりますね。時代についていけない状況は、静かに、わからないように迫ってきます。ベテラン歯科衛生士はその空気を感じ取り、院長とっしょに医院の改革に取り組んでください。

さて、「歯科医院を変えていく方法を具体的に教えてほしい」という希望がありますが、スタッフ全員が1つのことを行うにはルールがあります。それは、①目標を明確にする、②それぞれの職種の特徴を活かして計画的に作業を行う、③ゴールの時期を定めるの3つ。ことは単純です。

それでは、実際にプランニングの例をみてみましょう(右ページ表参照)。テーマは、「患者さんへの音波歯ブラシの提案」です。まずは、院長が「音波歯ブラシは歯周治療にたいへん有効です。患者さんも、非常に興味を示されています。ぜひすべてのスタッフが音波歯ブラシの説明ができるようになってほしい」と熱き思いを語りました。

歯科衛生士が診療室のなかで患者さんに説明しても、受付で「音波歯ブラシってどうなの?」と聞かれることは珍しくありません。「私、使ったことがないのでわかりません」では信頼を失います。ですからスタッフ全員の体験は必須です。“スタッフがそれぞれの職種のなかで音波歯ブラシの説明ができる”という単純なことですが、できることはたくさんあります。計画の担当は、新人歯科衛生士となりました。まずは音波歯ブラシとはいかなるものなのか、歯科衛生士は専門家として情報収集を行います。また、最低限知っておかなければならないことをスタッフの皆さんに伝達する必要があります。タイムスケジュールを立て、いつになったら全体で実施できるかの計画を立てていきます。

メーカーごとの音波歯ブラシの価格一覧、患者さんに渡す資料、待合室に掲げるポスターの作成、実際に歯科衛生士が患者さんに指導している内容の紹介、スタッフの音波歯ブラシの体験……。すべての準備が整うまでに3カ月かかりました。もし、これが院長の「みんな、できるようになって」という指示だけだったら、皆さん他人ごとだったでしょう。この医院では、それぞれの職種が一致団結して、新人歯科衛生士の計画どおりに動きました。

皆さん協力ありがとう。新人歯科衛生士さん、よく頑張りました。さあ、今日も頑張りましょう!

● 広島歯科衛生士専門学校卒業後、広島口腔保健センター、広島歯科衛生士専門学校教務を経験、2004年産能大学(現・産業能率大学)経営情報学部卒業、2006年広島大学大学院社会科学部専攻修了、マネジメントマスター、デンタルタイアップ代表

スタッフ一丸となって音波歯ブラシを理解して、患者さんに対応しようプラン

