

Management Club Report

Sep.2006/Vol.45

Monthly Opinion 大きな誤解への気付き

1

「余裕がなくても受け入れないと新患は逃げる」は誤解

善人であってほしい歯科医師

医療者は病人を救う立場の人間ですからすべからず善人でなくてはならないでしょう。というよりも善良でなければ医療者にはなれない。国家資格はそこを見分けるふるいであるべきです。少なくとも患者の立場にすればそうでなくては困ります。ヤクザ者のような歯科医師や、商売人丸出しの計算高い歯科医師を時折り見聞きすることがありますが、そのような輩が跋扈する世の中であってほしくないと感じています。

「善良な職人」としての歯科医師

さて幸いにして大多数の歯科医師は善良な医療者です。忙しいさなか、いきなり来院する急患に対しても、お金にはなりにくい応急処置に嫌な顔一つ見せず対応します。

「痛くてやってきた患者を、混み合っているからといって何もせずに帰すなどということはちょっとできないなあ」医療者としてあるべき姿ですし、正に歯科医師としての「善良な職人」の血が騒ぐ瞬間というべきなのでしょう。

営業的になりつつある歯科医院

しかし最近、新患受け入れ対応に営業的な匂いがややきついのではないかと感じる事が多くなりました。「善良な職人」を自認する院長の中にも「営業」を意識する心が少なからず働いているとことを否定できなくなっているのではないのでしょうか。

予約が詰まっても新患は無理して入れる

「予約患者でアポイントがすべて埋まっている状態の時に、新患の方から『今すぐに診てほしい』という電話の入ることがよくあります。このような場合、どのように対応していますか？」

公開形式のスタッフセミナーで行う「情報交流と討論の場」においては、この種の議題が必ずと言っていいほどよく出されます。ある歯科医院の受付担当