

佐々木歯科のセミナーを受けて

今回のセミナーは私にとっても星野歯科にとっても本当に素晴らしいものとなりました。まず佐々木歯科のみなさんが星野歯科を訪れて下さった時、とても引き込まれる内容となり、今回のセミナーをととても楽しみにしておりました。

佐々木先生の患者さんに対する熱い想いや患者さんはもちろんスタッフさんをととても大切にしている事に感動しました。受付をして感じるのは、院内の雰囲気がとても大事で、患者さんにもとても満足して頂けるのではないかと感じており、佐々木歯科のスタッフさん達に会うのも楽しみの1つでした。

当日初めて佐々木歯科を訪れた時とても綺麗で、すっきりしていて、スタッフさんも皆さん明るく、感じが良くすぐに安心することができ、患者さんもそのように感じているのではないかと感じました。

見学もお忙しい中にも関わらず色々丁寧に教えて下さいました。

私は歯科で働くのは星野歯科が初めてで、他院との比較ができなかったので少しでも見学が出来る勉強になりました。見学していく中で良かった事は星野歯科で取り入れていきたいです。

受付は医院の司令塔だよ、と教えて下さり、私にはそれが務まるのかと弱気になりましたが、佐々木歯科の受付さんをみていると目標にしていきたく思うようになりました。患者さん、スタッフさん達の対応、誰に何を伝えればいいのか的確で周りを見る力がすごかったです。私も色々なところにアンテナをはって今よりもっと患者さんの立場、他の業種のスタッフの立場から見ていこうと思いました。

初日の懇談会を2日目の班メンバー同士にして下さった関係で職種別でのトークがとても話しやすかったです。とても親身になって聞いてくださるのが身を持って感じ、普段は皆の前ではあまり本音をさらけ出す事をしない私ですが、ありのまま思っていることを伝える事が出来ました。第3者の方が聞いてくれて同意して頂けることにより自分の考えは間違っていなかった、と思う事ができ、それと同時に『伝える勇気も大切』なのだと、そして患者さんを守るのも受付の仕事であることも改めて実感しました。

最後の佐々木先生のまとめは私達1人1人の感想を聞いて下さいました。多くのスタッフの涙と一言だけでもそこに本音が詰まっていた、改めてみんなの気持ちを知ることができよかったです。少しでも受付として仲間として支えられたらと思いました。そして更に良い関係になり、患者さんから『ここに来てよかった』と心から思ってもらえる医院に全員でしていきたいです。

最後に佐々木先生がドクターチームで話していたミーティングの進行役の話になり、思いがけず私の名前があがったことに驚きました。とても驚きましたが後からドクターと話す機会があり、その理由を聞きとてもうれしく思いました。今までの自分に自信が持てました。

結果的にはミーティングは違う方がまとめる事になりましたがそれを含め、今回で得たものはとても大きく感謝の思いでいっぱいです。

連れてきてくれた院長にこれからも仕事で返していきたいです。

本当に私達のためにお時間を沢山とって下さりありがとうございました。

受付 諸星 光枝