

<佐々木歯科医院見学での感想>

歯科助手 高橋 薫子

佐々木歯科医院では、見学やご指導のための二日間という貴重な時間を過ごしました。見学では、院内の見学やMTMの流れに基づいた新患や小児の診療の流れのデモンストレーションを見学させていただきました。ご指導では、あらかじめ伝えていた質問や、初診時の流れや初期治療での質問に答えていただきました。

見学では院内の見学やMTMの流れに基づいた小児や新患の診療の流れを見学といったことをしました。佐々木歯科医院の建物は全体的にとっても大きく、区切られた一つの一つの部屋も十分な広さがあり、当院の建物とはかなりの違いとして驚くばかりでした。

新患や小児のデモンストレーション見学では、新患や小児の親役として、当院のスタッフが実際に患者役として体験しました。問診についてのコンサルでは、患者の話を聞く十分な時間を設けてありました。コンサルの次は衛生士とドクターの元に患者が引き継がれ、デンタル14枚・口腔内写真を基にドクターと衛生士が患者の心を掴むような話を繰り返し広げていました。デンタルや口腔内写真の一枚一枚に詳しく且つ多くの情報を患者に分かりやすく伝えていました。

それを傍で聞いていて、多大な苦勞と経験と知識の質をまるで手に取るように感じました。何故虫歯になってしまうのかについて、デンタルや写真の左右の見方にしろ、とても丁寧に患者にも分かりやすい話し方でした。当院は佐々木歯科に比べて、問診や説明に十分な時間を設けていないので、ゆとりある時間と分かりやすい丁寧な話し方は患者さんの心を掴む大切な事だと感じました。

佐々木歯科では問診のコンサルは、コンサル担当の者が行っており、その担当が歯科技工士さんだったので、職柄はまったく関係ないのだと感じました。

ご指導ではあらかじめ伝えていた質問や、初診時の流れや初期治療での質問についての時間をいただきました。最初にドクター・衛生士・受付・助手といった部署ごとに佐々木歯科のスタッフも同じく分かれて、各部署ごとに分かれて話し合いが行われました。私を含めて助手2人と新人衛生士1人の計3人と、佐々木歯科のスタッフは助手さん技工士さん助手兼衛生士さんの合計9人で話し合いが始まりました。あらかじめ大まかに2つの質問を伝えていました。一つ目に、新人衛生士はどのような練習や勉強をしているかについてです。佐々木歯科の新人衛生士は患者を担当するまでに三年かかるとおっしゃってしまし

た。三年間といった長い時間をかけるということには、焦らせないで少しずつ着実に技術と知識を身につけるということの意味しており、ちゃんとした自信を付けさせるための期間ともおっしゃっていました。辞めていく人もまったくいないので、衛生士の教育にとっても力を入れているのだと思いました。

二つ目に、助手の一日の仕事の流れを聞きました。ドクターの助手をするにあたって、当院はドクター一人に同じ人がずっとアシスタントをしているに対して、佐々木歯科は一人一人の患者に別々のアシスタントがつくそうです。当院のやり方では、患者を診た後の片づけや次の患者の準備に時間がかかってしまい、やらなくてはならないことが多くなってしまうので、佐々木歯科のやり方にとってもスムーズさを感じました。また、急患に対しては、当院は急患を部屋に通してから治療までに待たせている間に放置をしてしまう事に対して、佐々木歯科は患者一人一人に別のスタッフが付いているので、ドクターが治療をしにくる待ち時間の間に、フロスを通したり雑談をしたりと、患者さんを放置しないようにしているそうです。患者さんを放置しないようにするという心配りがとても参考になりました。この話し合いでは、仕事以外の色々な話を聞くこと、話すことが出来ました。仕事という概念やあるべき仕事環境について、今まで普通と思っていたことが違っていたという事に気づかされるが多かったです。

今回の佐々木歯科医院での見学で一番に感じたことは、**MTM** の本当の在りかたとは、第一に患者さんのために考えた診療であるということをとっても感じました。また、**MTM** とは関係がないことですが、病院の土台となる部分と病院の柱となる部分の改善と見直しが必要なのかと考えさせられました。病院の土台と柱がしっかりしてこそ **MTM** は成り立つのだと思いました。