

患者さんの満足度 UP の向上のために 新人・ベテラン 歯科衛生士、院長に読んでほしい 1 冊！

好評の「魅力UPのスタッフ入門」「魅力UPのスタッフ実践」が新訂版としてバージョンアップ。

エムズ・バージョンアップテキスト

新訂版 魅力UPのスタッフ入門

歯科医療接遇



H·M's COLLECTION 代表取締役 濱田 真理子 著

■ A4変型 / 2色刷 / 60頁 ■ 定価：本体2,400円+税



歯科医療従事者として“病院の掟”を知る!

人に認められる。仕事が好きになる。どんなに患者さんにとって重要な情報でも稚拙な態度で話をする人を信用する患者さんはいません。日々の臨床の中でしっかりと、医療サービスにおいて必要なスキルを“知っている”から“できる”にしておく必要があります。とっさに“できる”応用力には、マニュアルも方程式もありません。あるのは自分が身に着けている“自分力”だけです。知っているからできるへの練習は1回では得られません。訓練&訓練で向上します!



信用はお金では買えません。誠意と結果の積み重ねがあって初めて人から信用を得られますが、一瞬の無礼でその信用を失ってしまいます。私たち医療スタッフの発言や行為が、歯科医院の信用に傷をつけることがないよう、勤務をまっとうしましょう。

仕事スムーズにこなすために

1. 挨拶は必ず丁寧に行う
2. 相手の話をよく聴く
3. 相手の話をよく聴く
4. 相手の話をよく聴く

5. 相手の話をよく聴く
6. 相手の話をよく聴く

7. 相手の話をよく聴く
8. 相手の話をよく聴く

9. 相手の話をよく聴く
10. 相手の話をよく聴く

電話での会話の練習

1. 普段の声より少し高め、明るくハッキリした声で話しましょう
 - 1) 迅速：待たせない
 - 2) 正確：情報を正確に把握する
 - 3) 簡潔：手短かに話す・無駄話はない(電話には通話料がかかることを忘れずに!)
 - 4) 丁寧：正しく丁寧な言葉遣い(診療中、忙しいときでも受話器を取ったら丁寧に対応!)
2. 自分の声を留守番電話に残して聞いてみましょう
 - 言葉は聞き取りやすいか?
 - 声の大きさはちょうどよいか?
 - 用件を20秒程度でまとめて話すことができているか?
 - 用件は要領よくまとまっているか?

医療の質＝医療従事者としての質

医療の質を向上させるには、医療従事者の質を向上させることが重要です。医療従事者の質を向上させるためには、医療従事者の知識、スキル、態度を向上させる必要があります。

1. 知識の向上
2. スキルの向上
3. 態度の向上

4. 知識の向上
5. スキルの向上
6. 態度の向上

基本テキストシリーズ：とにかくこれだけは譲れない!!

患者満足度調査で影響力が大きい評価項目の基本知識を集中学習。

15項目と6つのレッスンを約2か月でひとつとori制覇!!

CONTENTS

◎ 魅力的な歯科医院と全てのスタッフ

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| 1 価値は患者さんが決めるもの | 9 態度が患者さんに与える影響はきわめて大きい |
| 2 歯科医療サービスと価値段階 | 10 敬語は「大切」の意思表示 |
| 3 病院格差を生む患者満足度 | 11 お辞儀と挨拶は人間の基本中の基本 |
| 4 くちコミの影響力 | 12 受付と電話対応は「歯科医院の顔」 |
| 5 医療従事者としての心構え | 13 身だしなみで損をしない |
| 6 医療の質=医療従事者としての質 | 14 仕事をスムーズにこなすために |
| 7 歯科医療はチーム医療 | 15 クレームの考え方と対応の四大要素 |
| 8 第一印象の重要性 | |

◎ スタッフ教育者へ

◎ 経営者の方へ

◎ 全ての新人に贈る、心構え5カ条

◎ 心の持ちよう

Lesson

- | | |
|----------------|----------------------------|
| ◦ 電話での会話の練習 | ◦ 先読み! 気配り! バーバルコミュニケーション |
| ◦ お仕事の考え方 | ◦ お仕事を気持ちよく開始・終了 |
| ◦ 正しい身だしなみを再確認 | ◦ 1日の流れ・業務別の流れを把握しておきましょう! |

待合室の本や患者指導時のコミュニケーションツールとしてご活用ください。



オーラルケア バイブル

— 女性のための Oral Health 教室 —

濱田真理子 (H・M's COLLECTION 代表取締役) 編著
■ A4判 32頁 カラー ■ 定価 (本体 3,000円+税)

女性は生涯のうちにホルモンバランスが大きく変わる時期が何度もあり、その影響が口腔に現れることも少なくありません。本書は、女性のライフステージと口腔内の変化や特徴について患者さん向けに分かりやすくまとめ、さらに口腔ケアの重要性やデンタルエステティック、一般的な歯科治療についても解説したものです。

CONTENTS

1. 女性の体とオーラルの基礎知識
2. オーラルケアについて
3. オーラルエステティック
4. オーラルのトラブルについて

注文書

医学情報社

〒113-0033 東京都文京区本郷 1-4-6-303 TEL 03-5684-6811 FAX 03-5684-6812
※当社へ直接ご注文の場合は、代金引換にて発送 (発送手数料 400円がかかります)

◆ 歯科医療接遇

冊

● お取扱いは



冊

ご氏名(医院名)

ご住所 〒

TEL