

みるみる身につく

歯科衛生士の コミュニケーション力

著者

中村千賀子 吉田直美

発行

一般社団法人 口腔保健協会

2015年4月1日の歯科衛生士法改正に伴い、歯科衛生士が診療室の外で患者さんのケアを行う機会が増加すると言われています。医療現場では単に疾病をみるだけでなく、患者さんの社会的・心理的側面も含む「全人的医療」が一層重要となり、その一端を担う歯科衛生士さんにとっては患者さんとのコミュニケーションがますます重要となっていきます。

しかし、まだ若く、人生経験が少ない歯科衛生士さんはどうコミュニケーションをとればいいのか、迷うことも少なくないと思います。本書はコミュニケーションの基本を学術的側面から解説するとともに、実際に即したコミュニケーションのノウハウをQ&Aの形で、わかりやすく示しています。

新人歯科衛生士としてスタートを切る前に、また日々の仕事の中でコミュニケーションについて悩んだときに、ぜひとも本書で勉強され、患者さんとの信頼関係を構築してください。

みるみる身につく

歯科衛生士の コミュニケーション力

中村千賀子 著
吉田直美

コミュニケーションの基礎を
イラストを交えて
わかりやすく解説



コミュニケーションの悩みの
具体的な解決例を
Q&A形式で提示



歯科医療現場での
コミュニケーションのコツを伝授



一般社団法人 口腔保健協会

ISBN 978-4-89605-304-3

Contents

第1章 コミュニケーションを考える

コミュニケーションのはたらき、コミュニケーションの成分など、コミュニケーション理論の基礎をイラストも交えてわかりやすく解説。

第2章 コミュニケーションの悩みQ&A

I. 臨床に出る前に／II. 外来で／III. 病棟で／IV. 在宅・施設で／V. スタッフ間のコミュニケーション
歯科衛生士さんの悩みについて、おちか女史となおみ先輩が具体的な解決策を示しつつ、「傾聴」や「行動変容」などについても学んでいく。

第3章 プロフェッショナルとしての歯科衛生士—歯科医療現場でのコミュニケーションのコツ—

プロフェッショナルとしてクライアントにどう対すればいいのか、メディカルインタビューの方法なども含め考える。

● B5判 / 130ページ

● 2色刷り

● 定価(本体2,000円+税)

● 送料300円

一般財団法人 口腔保健協会

歯科医院での 接遇・コミュニケーションに 合わせてお使い下さい。

歯科スタッフとしてステップアップを目指す方へ

歯科スタッフの マナーと実践マニュアル

第2版

● B5判 ● 96ページ/フルカラー ● 定価(本体2,600円+税) ● 送料300円

▶ Contents

第1章 デンタルスタッフの一員として

- 1 デンタルスタッフの職種と部署
- 2 どのような仕事を行うか
- 3 信頼される歯科医院にするために
- 4 職場での人間関係
- 5 命令の受け方と報告のしかた

第2章 社会人としての基本的なマナー

- 1 職場でのマナー
- 2 欠勤や早退のとき
- 3 話し方と敬語
- 4 状況に応じた言葉づかい
- 5 来客への対応

第3章 1日の仕事の流れ

- 1 朝の院内点検
- 2 診療室の準備

- 3 受付
- 4 患者さんの誘導と診療補助
- 5 診療が終わったときと予約
- 6 薬の受け渡しと会計
- 7 就業時のあとかたづけと明日の準備

第4章 患者さんとの応対例

- 1 患者さんの立場に立って
- 2 受付での応対
- 3 診療室での応対
- 4 治療後の応対
- 5 子どもや高齢の患者さんには
- 6 電話対応の基本
- 7 電話の受け方と取り次ぎ方
- 8 電話のかけ方
- 9 苦情電話と間違い電話

第5章 トラブルQ&A

- 1 予約のキャンセル

- 2 診療開始時間が遅れた
- 3 患者さんを呼ぶ順番を間違えた
- 4 あとから来た患者さんが先に入る
- 5 急患がきた
- 6 治療費に対する苦情
- 7 患者さんの服を汚した
- 8 器具を破損した

第6章 いろいろな業務

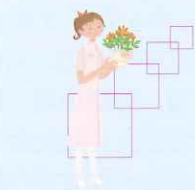
- 1 消毒と滅菌
- 2 薬品の保管
- 3 物品の購入
- 4 技工物の発注と納品
- 5 医療保険のしくみ
- 6 保険証の確認
- 7 カルテの記入
- 8 医療事務と会計
- 9 資料の整理と保管
- 10 診療に役立つ用紙
- 11 コンピュータの利用

日本歯科
医師会
監修

歯科スタッフの
マナーと実践マニュアル

(第2版)

日本歯科医師会 監修



監修人 口腔保健協会

ISBN978-4-89605-262-6

あなたの毎日が楽しく輝いたものになりますように!

毎日の診療が楽しくなる 歯周病コーチングの ヒントと応用

著 石田 恵子

● B5判 ● 90ページ/フルカラー ● 定価(本体2,200円+税) ● 送料300円

▶ Contents

第1章 コーチングについて

第2章 コミュニケーションに違いを作る

第3章 自分を知るヒント

第4章 歯周病コーチングについて

第5章 相手を知るヒント

第6章 歯周病コーチングの基本スキル

第7章 歯周病コーチング -性格タイプ別-

第8章 歯周病コーチング -アクティブ・リスニング-

第9章 歯周病コーチング -質問技法-

第10章 歯周病コーチング -まとめ-

毎日の診療が楽しくなる

歯周病
コーチングの
ヒントと応用

著 石田 恵子



監修人 口腔保健協会

ISBN978-4-89605-282-4

一般財団法人 口腔保健協会