

患者さんに与えたい未来

医療法人社団さくら会 大橋歯科医院
原 麻美

8年前、院長が私に言ったことがある。

「長年通う患者さんの主訴や希望を聞きながら治療して来たが、最終的に歯を抜かないといけない現状に違和感を抱いている」と。

院長の横顔が悲しそうに見えた。

現場では保険治療により虫歯や歯周病治療等が日々行われているが、根本的な解決には至らない。

これは後に TC マスターカレッジで学ぶ「ロススパイラル」と言われるもので、当時の私も少なからず違和感を抱いていた。

私の勤務する医院が、地域的には比較的早い段階から TC を導入したのはこういった思いがあったからだろうか。

間もなくして TC を任された私は、保険治療の限界や自費治療で出来ること、それを患者さんに上手く伝えるためにはどうすればいいか等、自分なりの方法でしかなかったが、かなり勉強したと思う。

セミナーにも何度か参加したが、自分の中では既に実行できている内容だと感じる事が出来ていた。

現場で TC として8年間の経験を重ねる内に実績も付いてくるようになり、正直、上手くこなせていると思っていた。

周りの医院に TC の存在が少なく比較材料が無かった事が、上手くこなせていると思えた理由の一つだったと思う。

そんな時に TC マスターカレッジの存在を知った。

HP に掲載されていた2つのフレーズが衝撃的だった。

- ・実際に臨床経験のある先生から学べる
- ・現役 TC の成功ノウハウを共有できる

臨床経験のある先生から学べるというのは過去に参加したセミナーとの大きな違いであり、自分のやってきたカウンセリングがどうなのか率直に教わりたかった。

現役 TC の成功というのは全国規模の TC の声が集まるセミナーだと直感し、周りに TC の存在が少なかった私にとって非常に興味深いものであり、もう居ても立っても居られなかった。

翌日には院長に絶対参加すると、強く意思を伝えていた。

参加費 29.8 万円

院長の横顔がとても悲しそうに見えた。

受講してすぐに結果に結びついた事例がある。

セミナーの翌日、朝一番のカウンセリングで、欠損ケースの患者さんがインプラントを含めた包括プランを立ててほしいと希望された。

マイケル君を使った見せるカウンセリングを実施することにより、部位ごとにスポットを当てた話ではなく、全体的な歯のバランスを保つことの重要性を患者さんが理解できたからだと思う。

従来の私であれば、おそらく部分的な治療の提案しかしていなかっただろう。

患者さんの口腔内でトラブルが起きている部位の治療方法を一生懸命伝える事に重きを置いてきたが、本当に患者さんの口腔内を守ろうと思えば、今までの提案では根本的な事が足りていなかったと痛感した。

大切なことは、治療方法を上手く伝えようとするテクニックではなく、今のままでは確実に歯を失うことを患者さん自身に理論的に理解してもらうこと。

そして患者さん自らが治療しなければと気づき行動すること。

それが伝わった結果だと思う。1週間で6名の包括プランを立てることになり、その後4名の契約に至ることとなった。

動いたのは患者さんの心だけではない。

患者さんの人生の分岐点に立ち会っているという意識をもってカウンセリングに入るという、私の心の持ち方や行動も大きく変わった。

この経験は、私の TC 人生にとっても大きな分岐点となった。

セミナーを受講するまでの私は、もうやれることはやったと思っていた。

次の世代の TC を教育し引退していくのだと。

もう二度とあの院長の悲しげな横顔を見ることはないのだと。

しかし、受講を重ねるごとに恥ずかしくなった。

まだまだ学ぶべきことが沢山あり、TC ができることの可能性はもっと視野の広いものだった。

雑誌 PRESIDENT(プレジデント社発行 2012.11.12 号)にて

「人生のリタイア前にやるべきだった後悔トップ 20」というアンケートがあった。

このアンケートはシニア 1000 人から集めたアンケート結果をまとめたもので、その 1 位にあった回答が「歯の定期検診を受ければよかった」というものだった。

一度きりの人生、様々な後悔がある中で、人は最も「歯」で後悔しているのだ。

私が患者さんに与えたい未来はそのような未来ではない。

まさに私たちのような TC が必要な時代になっていると強く感じている。

しかし日本の現状としては、歯科医師、歯科衛生士が不足しているだけでなく、TC が存在していない医院もまだまだ沢山ある。

私がTCとしてやるべきことは、医院に訪れる全ての患者さんにカウンセリングを行い、歯で後悔しない人生へ責任をもってエスコートしていくことである。
また、その考えを次の世代へ継承しながら、絶対数が足りていないTCを全国的に増やすことだ。大きな目標ではあるが、その一歩として、現在は学んだことを医院の中でアウトプットしながらTCを育てている。

私の理想とするTC像は、目の前の患者さんの未来を変えることができる人である。
「あなたになら悩みを話してみたい。あなたの話なら聞いてみたい。
あなたがいてくれて良かった。そして、あなたに出会えて良かった。」とっていただけるような信頼関係の構築ができる人である。
患者さんはもちろん、歯科医師、歯科衛生士、歯科助手、受付、歯科技工士、歯科材料店等、どの部門が欠けても成り立たないチーム医療であることを理解し、他部門にも敬意をもって働ける人である。
そして、そんなTCの職業に誇りをもって働ける人。
そんな自分に幸せを感じられる人なのだと思う。

私が患者さんに与えたい未来。
それは、歯で後悔することのない未来である。
なにより、一人でも多くの患者さんの人生を“歯から歯ッピー”にすることである。

以上 2274 字