



ベーシックコース 実践事例報告シート



参加会場： 大阪

チーム名： 愛 ZAC No.1

医院名： りお歯科クリニック

氏名： 内田 有香

事例タイトル：シェードの同意書を作成しました

No. 10

実践したこと（商品の場合、商品名と内容／会社の場合、商品名と内容）

自費専用の補綴物の同意書を作成しました。以前、前歯に自費の補綴を合着した後に、色や形が気になるからやり替えたいとクレームがありました。実際にその患者さまは2回、セラミックの補綴をやり直したため、医院の負担は増えてしまいました。自費の補綴物をセットする際は鏡を見て確認していただけてからつけますが、患者さまによっては家に帰ってからやり直したいとご連絡を頂く方もみえます。しかし、いったん合着してから再製になるとチェアタイム・印象や技工代・人件費がかかり、医院にとって何ひとつ良いことはありません。そこで補綴物を合着する前の同意書として、基本的に前歯の補綴物は最初は仮付けにして、家に帰ってじっくり色を見てもらうこと、仮着であれば金額はかからないが、合着してからのやり直しは半額の金額を頂くことを説明し署名していただくことにしました。

同意書

事前に説明をし、理解していただくことが大切ですね！

今回治療いたします、かぶせ物は どの色でお作りいたします。次回かぶせ物が出来上がった際には一度、お口の中で合わせて色を見て頂きます。色や形など、ご満足いただけましたら、かぶせ物を装着します。

一度しっかりと装着してしまえば、削らないでかぶせ物は外せません。その場合、もう一度形成しなおして、型取りをし、石膏模型を新たに作成し、最初から技工士が作り直す必要があります。

もし、一度装着したかぶせ物の色や形などにどうしても満足いただけなく、かぶせ物のやりかえを希望された際には、かぶせ物の半額の修理代がかかりますことを、御了承頂きたいと思っております。この修理代は材料費、技工費用などを含め最低限かかる費用を見込んでおきまして金額です。

色、形が細心の注意を払い、当院で正確に製作に入ります。ですが、患者さまご本人の感覚や好みもあります。かぶせ物の試着の際に今一度しっかりと確認していただきたいと思います。宜しくお願い致します。

上記のことに同意し、治療を受けることに同意します。

平成 年 月 日 患者氏名

医療法人ハビースマイル
りお歯科クリニック
歯科医師

結果、どうなったか？

色に関してのクレームが一切なくなりました。また、同意書をとったうえで合着する方がほとんどで、実際にやり直しを行ったケースはまだありません。そしてこの同意書には、再製になるともう一度形成しなおして、石膏模型を新たに作成し、最初から技工士が作り直すことによって半額の費用がかかるという説明もしっかり明記してあるので、患者さまの理解も得られます。1つのクレームから患者さまへの事前の説明や理解、そして後のトラブル防止のために書面に起こすことの大切さを知りました。この他にも同意書関連は増やしていく予定です。

実践のポイント（商品などの場合、使い方など／失敗事例の場合、反省）

- ・ただ署名していただくのではなく、説明して一緒に文を読みながら説明していく
- ・説明の時間を設けないといけないのでチェアタイムが少し伸びてしまう傾向にありますが、同じ説明をドクターだけでなく DH やアシスタントもできるようにしておくとういと思う。

☑患者満足度UP