



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：再製のクレームを0に

No. 9

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）

かぶせものについて患者さまへ

当院のかぶせものは型取りから完成するまで、すべてオーダーメイドです。

かぶせものができるまで

1. 型をとる
2. 噛み合わせをとる
3. 石膏模型の作製（歯科技工士さんにお渡し）
4. ワックスアップ
5. 埋没、鋳造
6. 調整、研磨

スタッフ、技工士、共に全行程において細心の注意を払っておりますが、どこかにほんの少し、ほとんどわからないようなコンマ数mmの誤差が生じて作り直さないといけなくなることがございます。

何重も足を運んでいただくのは私たちとしても心苦しいですし、失敗したんじゃないかと思われるのも正直嫌なものです。

ですので、無理にでも装着したくってしまう気持ちもあります。

ですが、無理に装着してしまうと小さな隙間からむし菌になってしまったり、歯周病が進んだりしてまた作り直さなければならなくなります。私たちが患者さまには良いものを長く使って頂きたいので、その場合にはもう一度再型させていただきます。

患者さまには大変申し訳ないのですがその際にはもう一度ご足労いただきますこと、ご了承くださいますと幸いです。よろしくお願ひ致します。

以前、補綴物が再製になったことから、患者様からクレームをいただきました。

そこで、事前に説明をすることが重要だと思い、印象を採ったすべての患者さまに予め1枚の注意事項の紙をお渡しすることになりました。患者様に補綴が出来上がるまでの技工士サイドの工程や、合わない補綴物を無理に合着することのリスクを伝え、もう一度型取りから作り直す必要があることを記載しています。

結果、どうなったか？

し、しっかりと説明の紙を全て、理解がはじまり、増えたり。

この被せ物の用紙をお渡しすることによって、もう一度型取りから行う必要があることを理解していただける為、クレームが一切なくなりました。あとは、技工士さんにお渡しし、作製していただくことも理解していただける為、出来上がるまでに期間が必要なことも理解していただけました。口頭で説明する時間も省くことができますので、時間短縮につながりました。

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）

内容を当院で作成し、印刷業者さんをお願いをして1000部ずつ印刷していただきます。光沢紙で印刷がしてあるので見やすいです。用紙としてお渡しすることで内容を理解していただけますし、見返すことができるので患者様の不安や疑問要素をなくすることができます。「被せ物を作製するにあたって、とても大切な内容が記載されていますので、お読みいただけますか？」一言添えるだけで、すぐに目を通してくださる患者様が増えました。

【実践事例の該当テーマにチェックをしてください】

- | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 新患数UP | <input type="checkbox"/> 患者数UP | <input type="checkbox"/> キャンセル率ダウン | <input type="checkbox"/> 自費率UP | <input type="checkbox"/> 患者満足度UP |
| <input type="checkbox"/> リコールUP | <input type="checkbox"/> 採用改善 | <input type="checkbox"/> スタッフ教育 | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組み化 | <input type="checkbox"/> モチベーションUP |