

歯科診療

患者さんのホンネに学ぶ対応術 97

NGフレーズ集

監修 小林晋一郎

編著 患者対応研究会

NO GOOD

「大切なのは患者さんとの信頼関係」

こんなことは常識とされている方でも
思い当たるケースがあるはず

電話応対から受付、診療中の対応、次回の予約に至るまで、ちょっとした言葉の行き違いや態度の表し方など、患者さんと臨床現場で接する際に、好ましくない事例を97ケース掲載。それぞれに問題点、解決策、模範例を列挙し、わかりやすく解説した。歯科医師、歯科衛生士のためのポケット版「患者対応マニュアル」。

CONTENTS

I 応対編(⇒23 ケース) 電話/受付/待合室/チェア/会計/次回の予約

II 診療編(⇒74 ケース) 問診/エックス線撮影/局所麻酔/う蝕・修復処置/抜髄・根管処置/
歯周治療/クラウン・ブリッジ/義歯/口腔外科/小児歯科/投薬

●サイズ:A6判 ●212ページ ●定価 本体2,800円(税別)



クインテッセンス出版株式会社

〒113-0033 東京都文京区本郷3丁目2番6号 クイントハウスビル

TEL. 03-5842-2272 (営業) FAX. 03-5800-7592 <http://www.quint-j.co.jp/> e-mail mb@quint-j.co.jp



「あなたならどう対応しますか？」

臨床現場で遭遇する97ケースを掲載！

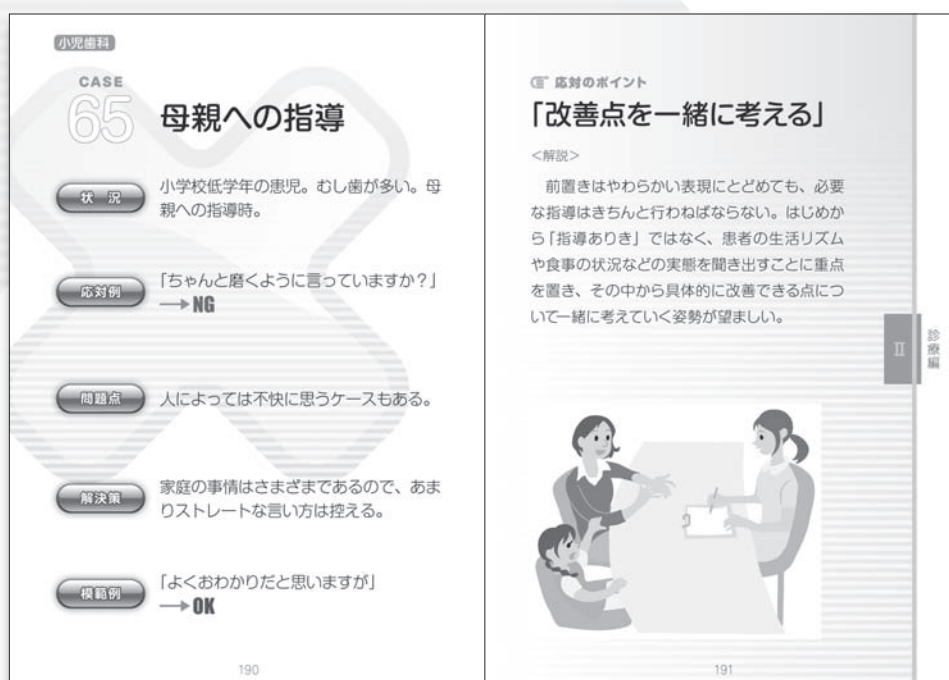
I 応対編

「当日の予約」「専門外」「他院の義歯に不満」「予約時間を間違える」「時間にルーズ」「問診票の代筆」「認知症患者」「治療を待たされる」「順番が後回しにされる」「小児の呼び方」「背もたれを倒す」「高齢者の介助」「妊婦の体位」「治療費がない」「多忙で来られない」「早く終わらせたい」ほか 23 ケース

II 診療編

「治療に無関心(または恐怖心)」「フィルムの保持」「麻酔後の注意」「主訴以外の治療」「痛みの合図」「金属が気になる」「口の小さい患者」「修復物の脱落」「抜髄後の咬合痛」「再治療への疑問」「セカンドオピニオン」「喫煙者への指導」「持論を唱える」「磨き方に問題」「除石後の不快」「リコールに非協力的」「補綴を勧める」「保険か自費か」「色調に不満」「ブリッジがしみる」「印象採得の時間」「はじめての義歯」「器具の受け渡しミス」「抜歯中止」「舌の病変」「母親への指導」「歯並びの相談」「処方薬で副作用」ほか 74 ケース

ポケットサイズの
スタッフ必携アイテム！



全編見開き2ページで構成！

きりとり線

注文書

歯科診療NGフレーズ集 患者さんのホンネに学ぶ対応術 97

モリタ商品コード:805639

冊注文します。

●お名前	●貴院名	●ご指定歯科商店
●ご住所 (〒)		
●TEL	●FAX	支店・営業所

※ご記入いただいた個人情報は、弊社の新刊案内、講演会等の案内に利用させていただきます。
※ご指定歯科商店がない場合は送料をいただき、代金引換宅配便でお送りさせていただきます。