

患者の心理ステップ 診療対応マップ

ユメオカが提唱する『患者の心理ステップ』に沿った診療システムの流れと、ユメオカ教材サポート範囲との位置関係をまとめたマップです。

診療ステップ (時間目安)	電話受け (3分)	初診				治療計画の説明	初期治療	治療途中		治療終了	リコール	
		受付	カウンセリング	検査	結果報告	※症状によっては、 そのまま初期治療へ		治療途中カウンセリング	補綴物の選択	メンテナンスへ	診療中	院内セミナー
目的	1. 患者への共感 2. 正確なアポイント取り	基本情報の収集	1. 信頼関係の構築 2. 患者の状況把握とニーズの共有 3. 診療方針への理解 4. 資料取りへの同意	正確な症状の把握	1. 患者との意思統一 2. デンタルIQの向上	1. 治療への不安払拭 2. 治療進行イメージの共有	必要に応じた応急処置	1. 治療へのモチベーション維持 2. 治療中の不安・不満解消	1. 治療法への理解促進 2. 複数選択肢の提示と、納得・決断の促進	1. メンテナンス重要性への理解	1. メンテナンス継続の土壌作り 2. リコール継続へのモチベーション作り	1. デンタルIQ向上 2. ロコミ患者の増加
患者の心理ステップ	直感	直感	共感・安心感	関心	納得	決断	治療への不安 ⇒ 安心感	安心感 ⇒ 関心	関心 ⇒ 決断	関心 ⇒ 決断	関心 ⇒ 決断	関心
決断						決断			決断	決断	決断	
納得					納得	納得			納得	納得	納得	
関心				関心	関心			関心	関心	関心	関心	関心
安心感			安心感				安心感	安心感				
共感			共感				共感					
直感	直感	直感										
該当するユメオカ教材	教材名クリックで案内Webへ	—	初診カウンセリング導入パック	—	歯周患者向けカウンセリング	治療計画カウンセリング	—	—	補綴選択カウンセリング	完了比較カウンセリング	メンテナンス継続の仕組み	院内ミニセミナー
実施の目安			15分		15分	30分			15分	10分	5分	60分
担当者	受付	受付	DA (TC)	DH	Dr	DH, Dr	Dr	DH (Dr)	DA (DH)	DH (DH)	DH	全員
実施場所	—	待合室	fi7/カウンセリングルーム	レントゲン室、fi7	fi7/カウンセリングルーム	fi7/カウンセリングルーム	fi7	fi7	fi7/カウンセリングルーム	fi7/カウンセリングルーム	fi7	医院/会議室など
患者への具体的な行動内容	1. 医院名を告げる 2. 主訴の確認 3. 痛みへの配慮 4. 名前、連絡先の確認 5. 来院日時決定 6. 当日の持参物について	1. 挨拶 2. 主訴の確認 3. 保険証預かり 4. 問診票記入 5. 保険証返却 6. 診療室へ案内	1. 自己紹介 2. カウンセリングの目的を伝える 3. 患者の言えない不安・疑問を引き出す 4. 医院理念、診療方針を伝える 5. 検査項目の説明 6. 不明点の確認、伝達事項 ⇒ 検査へ	1. 目視による確認(歯茎検査) 2. レントゲン撮影 3. 口腔内写真の撮影 4. スタディモデル 5. 位相差顕微鏡(歯周病菌の確認) 6. 唾液検査 ⇒ 結果報告へ	1. 検査結果の報告 2. 該当症状の説明 3. 患者への提案 ⇒ 治療(治療計画)へ	1. 患者の希望・心配事の確認 2. 治療部位の解説 3. 治療進行イメージの説明 4. 治療期間(回数)の目安開示 5. 計画に対する不安・疑問の解消 6. 計画に対する同意 ⇒ 治療スタート	1. 今日、実施する内容の説明 2. 患者の不安や疑問を確認 3. 治療開始 ~ 終了 4. ねぎらいの言葉をかける ⇒ 治療継続	1. 会話の趣旨を伝える 2. 治療の進捗状況の報告 3. 今後の流れを再確認 4. 患者の不安や疑問を確認 ⇒ 治療継続	1. 目的を伝える 2. 補綴選びのポイント提示 3. 患者のニーズをつかむ 4. 治療費の説明 5. 問題点の確認と解決 6. 患者の意思決定	1. 再評価の検査 2. 治療成果の確認 3. 称賛 4. メンテナンス導入の説明 5. PMTC ⇒ リコール継続へ ⇒ リコールへ	1. 実施する内容の説明 2. 歯ブラシ促進 3. PMTC 4. 次回予約 ⇒ リコール継続へ	1. テーマ設定 2. セミナー内容の決定 3. 構成を決める 4. 資料の準備 5. 集客 6. ロールプレイング実施 7. 本番
使用するツール		問診票	カウンセリングシート 初診スライド		むし歯と歯周病の違い	治療進行イメージマップ		治療進行イメージマップ	補綴メニュー表 リスクチャート表 補綴選択の目安説明	セルフケア限界の説明 メンテナンス患者向けパンフレット	歯ブラシ選択案内 ケアグッズ処方箋	セミナー用スライド 参加者用アンケート

作成者：瀧美公敬

※本マップは2011年4月末で発売済みの教材を反映させたものです。

今後、発売予定の教材(小児検診カウンセリング、妊婦検診カウンセリング、欠損部位選択カウンセリングなど)については、随時マップへ反映されます。