

「チェアサイド予約」 ～情報共有の価値は百万両～

歯科医院予約管理システム『DentNet』

デントネット 2009年11月20日発行
『DentNet』お役立ち情報
monthly news letter vol.20



すずき 歯科クリニック
鈴木 淳一 院長先生
<http://www.suzuki-dental.net/>

♪鈴木先生にインタビューさせていただきました♪

DentNet の価値は「情報共有」と「即時性」がキーワードです。

主訴や患者さん情報（肝炎やリコール期間）、担当医など、予約にまつわる情報をきめ細かく管理できることと、その情報を一目でスピーディーに共有できることがデントネットを導入するメリットです。

医院ごとにカスタマイズできる自由度が高いため、色を細かく設定したり、対応に工夫が必要な方をアイコンで見分けることで、診療の流れを把握したり、患者さんへの柔軟な対応が可能となりました。

また当院では、各担当者がチェアサイドでアポをとるので、今回の処置内容や来院者の都合のよい時間を踏まえた、精度の高い予約管理が実現しました。

♪スタッフ様の声♪

●「DentNet」を導入してから受付の仕事がすごく楽になりました。ノートを使って予約を取っているときは、治療内容（Dr、DH ができる仕事とできない仕事）などを考えてアポを取らなくてはならなかったのですが、導入後は治療の時間がどのぐらいかかるのか、Dr、DH どちらの仕事かを設定できるのでスムーズにアポを取ることができるようになりました。

また、予約メモや伝言メモなども患者様の対応で気を付けることなどを入力できて、すごく活用しています。受付では、電話をする機会が多いので名前を入力すれば、電話番号やアポイントがすぐわかるところが便利でとても助かっています。（受付スタッフ様）

●当院では、肝炎・ハッピークラブ・リコール1か月・口臭治療など、患者さんの対応区分ごとに「アイコン」を使用して、直観的な情報共有を実現しています。

自分の携わったことのない患者さんからの電話対応時にも、次回処置や予約日がすぐに検索できるので、お待たせする時間が少なく、スムーズに対応できるようになりました。（衛生士さんから）



●DentNet が導入された当時はコンピュータが苦手なので戸惑いでしたが、親切に指導していただき、今では前のノートの予約管理に戻ることができないくらい「便利だな～！」と感じています。（衛生士さん）

歯科医院予約管理システム『DentNet』



詳しくはHPから <http://www.dentnet.org/>

- この「DentNet」お役立ち情報は、DentNetの資料を請求いただいた医院様にお送りしております。
- 配信解除を希望される方は、大変お手数ですが、電話・FAX・メールにてお申しつけください。解除のご連絡は ⇒ 配信担当 高野 まで【メール ds@genesis-net.co.jp】

患者様とのつながりを大切に する医院にお薦めします！

デントネット 2009年11月20日発行
『DentNet』お役立ち情報
monthly news letter vol.20



山下スマイル歯科
山下 圭造 院長先生
<http://homepage2.nifty.com/k-dental/>

♪ 山下先生にインタビューさせて頂きました♪

スタディーグループでの知人である須田先生（埼玉県朝霞市）から、「予約をパソコンで管理している」という話を聞き、興味を持ちました。また、実際にデントネットを利用されている河野歯科様（東京都小平市）を見学し、活用状況などを聞かせてもらって導入を決めました。

当院では、予防をベースとした、患者さまとの末永いおつきあいをしていることから、情報管理に力をいれています。患者さま個々の来院状況やパーソナル情報、キャンセル率、スタッフごとのリコール率などの情報を効率よく管理するために、デントネットを活用しています。

導入前は、予約ノート1冊で管理していたため、窓口対応と電話対応が同時にできませんでしたが、いまでは、複数個所で予約システムを利用できるので、対応のクオリティも上がりました。

また当院では、予約をきちんと守ってくれる人のための予約ルールづくりとして、「3回ルール」を設けています。これは、キャンセルを年間3回した方には、正規の予約を受付しないというシステムです。少々、厳しいルールに聞こえますが、「きちんと予約を守ってくれる方が不利益を受けないように」という考えから行っています。

このルールを適用するには、医院としても、それなりの体制が必要ですが、この時に活躍するのが、デントネットのメール連絡機能です。患者さまも、うっかり忘れてしまうということがありますので、「予約日時をお知らせするサービスを提供している」ことが、この「3回ルール」の正当性をより強固にしてくれます。

患者様とのつながりを大切にする医院、長いあつきあいを目指す医院には、デントネットのような管理システムが有効だと思います。

♪ 受付スタッフの菊池さんから♪

- ・メールで予約日時を連絡してくれるので、うっかり忘れ防止につながり、患者さまにも喜ばれています。
- ・リコール率の算出がラクチンです。
- ・予約メモ、伝言メモ、日毎メモなど、メモ機能が充実しているので、スタッフ全員で患者さまの情報を共有できるのが有り難いです。
- ・簡単に家族情報が引き出せるので、患者さまとのお話がスムーズに進み、予約を取るのも簡単です。
- ・担当の方が丁寧に対応してくださるので安心です。



山下スマイル歯科スタッフの皆様

歯科医院予約管理システム『DentNet』

DentNet

検索

クリック！

詳しくはHPから <http://www.dentnet.org/>

- この「DentNet」お役立ち情報は、DentNetの資料を請求いただいた医院様にお送りしております。
- 配信解除を希望される方は、大変お手数ですが、電話・FAX・メールにてお申しつけください。解除のご連絡は ⇒ 配信担当 高野 まで【メール ds@genesis-net.co.jp】