

というお話です。僕もつい先日初めて聞きました。

ある歯科医師の会合に出ていました。そこで研修会などを企画する会議をしていたのですが、ある委員から「モンスター患者」という言葉が飛び出しました。僕は本当に何のことか分からず、「相撲取りのように大きな人？」などと考える始末。話を聞いてみるといわゆるクレイマーと呼ばれる人のことだったようです。そういえば、学校に無理難題のクレームをつけている親のことを「モンスターペアレンツ」と呼んでいますね。その委員の話によると、最近そのような方が増えているので歯科医師やスタッフが、その方たちへの対応を知る研修が必要とのこと。訴訟に持ち込まれるケースすらあるそうです。そう言われても僕には誰一人イ

メージできません。それどころか、歯科医師になってから「モンスター患者」と感じる人すらいませんでした。この違いは为什么呢？

その会議での話によると、歯科医院が多いため過剰な広告などを出してしまい、患者さんの期待に応えられないということもあるそうです。なるほどと思いつつも結局は人間関係ですよ。ある歯科医院ではモンスター患者、でも別の医院では優良患者なんてことはいくらでもあるはず。うちは優良医院ではなく、優良患者さんのいる医院で売り出しますか、皆さん！

奥歯の治療

僕たちが皆さんの奥歯を治療する時、大きな器械を入れなくてはならず、皆さんには大変つらい思いをさ

せてしまいます。中には気をつかっていただき、大きな口を開けてくださる方もいます。お心遣いが分かるのであるべく早く終わらせようと思うのですが……

そこで一つだけ豆知識を。奥歯の噛む面を削ったりするときには純粋に大きく開けていただくとしても助かります。ただ、脇の部分を削ったりするときには大きく開けすぎると頬が硬く突っ張ってしまい器械が入らないケースもあります。もちろん僕たちが直接お願いしますが、「奥歯」大きな口」だけでないことも知っておいて下さいね。