

患者さんに「理解してもらおう」ことが大切！ 継続率 UP! 問診チェックリスト 15 項目

あなたの接骨院はいくつ確認・説明できていますか？

★問診

ヒアリング

- いつ・どこで・どこを・どのようにしてケガをしたか・痛みが出たか
- 痛みがあることで何が（一番）不自由か・困っているか
- いつまでにどのような状態になりたいか
- 痛みがなくなったら何がしたいか
- どのような施術を希望しているか
(自費施術も取り入れて早期回復・保険施術のみ・弱め or 強めの力で施術 など)

説明

- 施術前の体の状態を確認、施術内容の説明（体の状態、痛み・可動域の確認 など）
- 施術計画（ケガの状態や施術方法などの詳細な説明）
- 受領委任の取り扱いの説明
(対象となる負傷、負傷名と施術部位、領収証の交付義務、申請書への署名の趣旨 など)
- 日常生活での励行事項や禁止事項（入浴、歩行、就労制限、運動制限 など）

その他

- DM はがき（季節のお便りなど）を送っているか
- LINE 公式アカウントで予約を受けてつけている場合は、LINE のお友達登録のお願い

★施術後の説明

- 施術後の体の状態（変化）を確認
(体の状態、痛み・可動域の変化などを確認。どこがどのように変化したか具体的に理解してもらおう)
- 来院指導
(「体（痛み）が△△の状態なので○日に来てください」など、具体的に伝える)
- セルフケア方法の説明
(施術効果を上げるために行ってほしい体操、痛みが出たときの対処法など)
- もみ返しのような痛みやだるさが出る可能性があることの説明・対処法の説明

新患に「当院を知ったキッカケ」や「当院を選んだ理由」を聞くことも習慣づけましょう。
今後の広告戦略に役立ちます。

☆当院を知ったキッカケ…ホームページを見た、チラシを見た、知り合いに聞いた など

☆当院を選んだ理由…知り合いが通っている、HP に〇〇について詳しく載っていたから など