

改善を続ける組織の文化

歯科医院内で日常的に起こっているドラマから、歯科医院の問題を考えてみましょう。問題を改善点としてとらえて、歯科医院の体制をみんなで作っていきます。できることは、日々の改善。最後に、自分でできる対応チェックポイントをつけています。チャレンジしてみてください。

ある歯科医院での出来事

A 歯科医院は、地域からとても信頼されている歯科医院です。近年の厳しい経済情勢下にあっても、患者さんは少しずつ増加しています。しかし、多くの患者さんに対応しているなかで、スタッフの情報共有の方法が今のままでよいのかという話が出てきました。

予約どおりに患者さんに診療室に入ってもらうためには、診療の量だけでなく、質の向上を図らなければなりません。ポイントになる業務については、既に何の行動を何分までできるのかを測定しながら、それぞれの実力をアップさせてきました。そのなかで、院長と担当の歯科衛生士、誘導時の助手の対応、受付でのちょっとした会話の統一感のなさについて、悩みがあるということです。

歯科医院内のどんな立場であろうとも、患者さんには最善を尽くしたいということで、情報の共有についての話し合いがなされました。

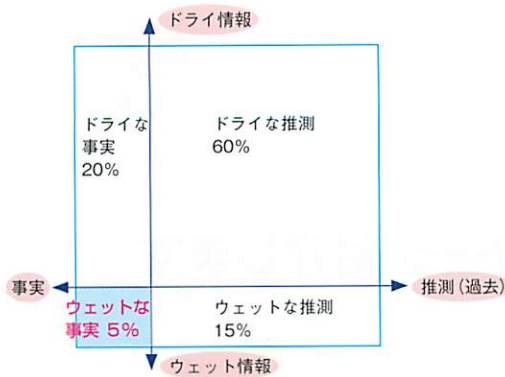
情報共有の時間を意識的に創る

みなさんは、患者さんのことをスタッフ間で話し合う時間はあるでしょうか。一般の企業においては、就業時間の10%を情報共有にあてるといわれています。これは莫大な時間です。

1日8時間勤務として、月に23日間働くと184時間になります。このうちの10%となると、月に18時間です。診療時間を削ってこれだけの時間を確保するのは至難の業です。そこで、私どもでは5%の9時間(540分)を目指してみましようかと提案しています。

まずは朝礼です。身だしなみチェックが終わった後、朝の挨拶、昨日の患者数、キャンセル数、保険点数などの情報を共有した後に、院長の言葉、スタッフからの伝達事項、挨拶の練習を行います。これだけで10分です。1ヵ月で230分となります。次に、ミーティングを月に1回行います。2時間(120分)が目安です。更に互いの医療の質を上げるために、月に1回の勉強会を開催します。これも2時間(120分)です。これで、230分+120分+120分で470分になりました。

あとは、昼休みに情報共有の場を作ります。カルテを使った簡単な報告会です。一人の患者さんにかかる時間は約5秒。30人の患者さんであっ



図① 情報の価値¹⁾



でも、150秒です。余裕をもって、全体で5分と考えておきましょう。患者さんの報告を5秒で行おうと思えば、カルテ・業務記録・資料などの整理整頓は必須です。カルテをめくる時間さえ、単純化されていないとできません。これを続けると、資料の取り扱い方が変わります。ここでの所要時間は、5分×23日で115分ですから、1ヵ月トータルで585分です。目標の540分を達成しています。

5秒では足りない方もいるでしょうから、その場合は食事をしながらでもよいのではないかと思います。院長と食事の時間まで一緒にいるのは抵抗があると言われる方もいますが、同じ釜の飯を食べる間柄も悪くはありません。食事が終わった後、自由に時間を使えばよいのです。

情報の価値

情報には価値があります。しかし、その価値は変化します。情報が古ければ昔の話ですし、まだ確立されていなければ、噂話でしかありません。また、自分自身に関係する話は、世の中にそう多くはありません。図1に示すように、事実としての現在の情報は25%しかなく、自分に関するウェットな情報は20%しかありません。従って、自分に関係する現在の生きた情報は、25% (0.25) × 20% (0.20) = 5% (0.05) です。

職場で直接自分に指摘される注意はその5%であり、患者さんが歯科医院に言ってくれるクレー

ムも5%の生きた情報です。また、私たちが患者さんに提供している説明も、5%の生きた情報です。5%の価値ある情報を活かせる体制にすることが、歯科医院としての役割なのです。

おわりに

私の連載も今回が最後です。1年を通して、生きた5%の情報をお伝えできていれば、この連載には価値があったといえるでしょう。

読者のみなさん、またどこかでお会いしましょう。出会えたときには、どうか声をかけてください。ともにこれからの歯科医療サービスについて語り合しましょう。

【参考文献】

- 1) 松村 劭：オペレーショナル・インテリジェンス——意思決定のための作戦情報理論。日本経済新聞社、東京、2006
- 2) 小原啓子：マニュアル作りで仕事を視える化。医歯薬出版、東京、2010。

(本コーナーは今月号で終了いたします)

★組織が情報を共有できる体制にあるのかをチェック!

	チェック項目	チェック
1	朝礼を実施している(院長だけでなく各担当からの情報が出ている)	
2	ミーティングが定期的開催されている	
3	ミーティングの議事録があり、次の月に計画どおりに実施されているかが確認できる	
4	勉強会が定期的実施されている	
5	毎日の来院患者さんの情報をカルテを持って情報共有している	
6	スタッフルームが隔離されていない(院長が入れる空間である)	

デンタルタイアップ
URL : <http://dental-tie-up.net/>