

受付と診療スタッフとの連携

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

この歯科医院は患者さんが大変多く、1日に80人ほど来院されます。

予約制ですが、ユニットが10台あるので、受診される人で待合室は一杯になります。受付では、受診待ちの患者さん10人、会計待ちの患者さん10人の、計20人分の事務処理が行われるのでとてもご舞いです。

そんななか、受診待ちの患者さんの誘導がなされていないケースが出ました。

「いつになったら、診てもらえるのですか……?」

受付からは死角の位置にいたその患者さんは、すでに40分も待っていると訴えました。待っていることさえ受付は気がつかなかったのです。

さあ、これは大きな問題です。

患者さんの状態を全員が把握できるように

歯科医院には、常に最善の歯科医療サービスを提供し続けるための改善を繰り返し行っていくシステム作りが必要です。確実な改善を行うためには、日々発生する問題をタイムリーに感知し、見えにくい問題を“見える化”して、スピーディー

に解決していくことが求められます(図1)。

「問題の見える化」は、5つの段階で考えます。

1) 異常が発生した場合、トラブルとなる以前に

「シグナル」としてとらえる敏感な状態にする

まずは日々、どれぐらい患者さんを待たせているのかという現状を把握します。把握していれば、異常を感じ取れるようになります。

2) 基準、計画から外れたときの「ギャップ」を

確認できる状態にする

時間どおりに患者さんを誘導できるようにマニュアルを作成し、徹底することで「ギャップ」に敏感になります。

3) トラブルが起きた場合、どのような状態で起

きたのかを確認し、原因がわかるようにする

ヒヤリハット(または医療事故)の報告を文書

で残し、その状況を明確にしておくこと。

4) トラブルの根本的な原因である「真因」を解

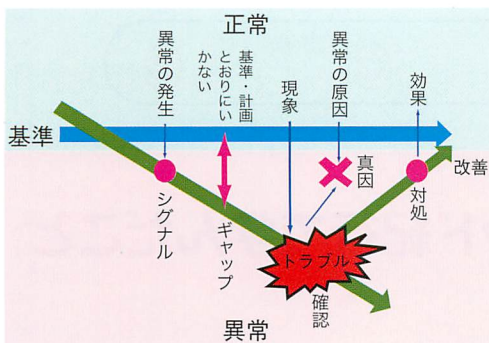
明できる状態にする

定期的なミーティングにおいて、トラブルについて話し合い、「真因」を追及すること。

5) 問題に対処した後、結果の検証ができる状態

にする

基準、計画を改めて見直し、定期的に状況を確認してシステムの改善に努めることがトラブルの防止に繋がります。



図① 「問題の見える化」のイメージ

「ある歯科医院での出来事」で起こったトラブルは、受付が黙っていればわからなかったかもしれませんが。しかし、受付は院長に報告して記録に残し、ミーティングで協議して、対応策を全体に徹底させました。トラブルの改善方法として、そうした対応は正しいです。組織は隠す体質ではなく、“お互いが協力しながら対応する”チーム一丸体制でなければなりません。

以下に改善案を列記します。

具体的な改善案

- ①患者さんが来たらすぐにカルテを出し、インカムを使って報告する。
- ②受付で、何番のユニットに誘導するかの番号札をカルテに付ける。
- ③受付で預かっている診療カードに、その番号のクリップを止める。
- ④カルテの確認を受付で行った後、診療室から見える場所にカルテを置く。
- ⑤5分待たせた時点で、黄色いシートをカルテに挟む。
- ⑥10分待たせた時点で、赤いシートをカルテに挟む。インカムで患者さんが10分待っていることを全体に伝える。
- ⑦受付は、患者さんに待たせていることを直接詫げる。
- ⑧10分以上待たせた患者さんの場合、ユニットに通した際に、必ず歯科医師からも詫げる。
- ⑨全体的に時間がずれてしまう予約体制になって

治療予定表																	
No		名前															
年 月 日作成																	
		8	7	6	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	6	7	8
		8	7	6	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	6	7	8
月日	本日の気つき	次回の予定				時間(分)				期間							
		Dr. 処置		DH 処置		10	30	45	60	日	週	カ	月				
						10	30	45	60	日	週	カ	月				
						10	30	45	60	日	週	カ	月				
						10	30	45	60	日	週	カ	月				

図② 治療予定表の一例

いる場合は、歯科医師や歯科衛生士は処置時間の再確認を行う（場合によっては、ストップウォッチで時間を確認する作業を入れる）。

⑩新人の受付でも理解できる治療予定表（図2）を作成し、その患者さんはどれぐらいの期間があいていて、前回は何の処置に何分かかっていたか瞬時に理解できるようにしておく。治療予定表はカルテの一番上に置き、すべてのスタッフが瞬時に当日の患者さんの処置が理解できるようにする。

トラブルが起こった場合、「〇〇さんは仕事ができないから……」、「〇〇さんはやる気がないから」と、人の問題にしがちですが、システムを整えることで、トラブルを回避できる場合は少なくありません。いま一度、スタッフ全員で考えてみましょう。

【参考文献】

- 1) 遠藤 功：見える化 強い企業をつくる「見える」仕組み。東洋経済新報社、東京、2005。

★受付と診療担当スタッフとの連携がとれているかをチェック

	チェック項目	チェック
1	朝礼が行われている	
2	受付と診療担当スタッフは、診療中だけでなく、昼休みや仕事の前後でも会話がある	
3	患者さんを待合室で待たせている場合、診療スタッフはその状態が把握できている	
4	診療スタッフは、予約時間より遅れて患者さんを誘導する場合、患者さんだけでなく、受付に対しても言葉がけをしている	
5	診療で交わされた会話を受付も把握している（例：「歯ブラシを受付で買ってください」と歯科衛生士が説明した話が受付にフィードバックされている）	
6	受付で集計されている数字が、全体に伝わる仕組みになっている（情報の公開）	