

「生産性向上」は現場の 苦情・トラブル対策から

先日、病院へCT検査を受けに行った時のことです。

この病院は、2度目の受診なので診察券を受付機器に挿入するだけで受付完了、CT検査の受付窓口へ移動。受付後、CT撮影室までの経路図を渡され、着いたところでグリーンのソファに腰掛けてお待ちくださいと言われました。

受付からの経路が少し迷いやすいところなので、患者が迷子にならないために、また迷子になっても病院スタッフに経路図を見せて、「ここに行きたい」と言えばわかりやすいなど、色々工夫しているのだなと感じました。高齢者にも見やすい大きな文字でした。また、言葉で説明するだけでなく、図で見せることでわかりやすい、年をとれば先ほど聞いたこともすぐに忘れるというのはしょっちゅうですから。

そして待合のソファも色分けしてあり、指示されたソファに座ることで、患者にとっても病院スタッフにとっても、次の動きがスムーズになります。

前職の介護事業に勤務している時、常に「改善」「予防措置」を求められていましたので、こういう場面を見ると、「以前、患者さんが病院内で迷ってしまったことがあったのだろうか」とか「CT撮影室の前で待っているはずの患者さんが、別の場所で待っておられて名前を呼んでも返事がない」などのトラブルがあり、その対策を検討した結果なのだろうなと勝手に想像していました。対策を打ち改善することで、患者さんにとっては行き先がわからないなどの不快感の軽減、スタッフにとっては患者さんを探す手間が軽減し、一石二鳥です。

その後CT撮影をし、受診予約をしている診療科目の受付をすませ待っていると、10分くらいで診察室に呼ばれCT撮影の結果を見ながら説明を受けました。この日は支払いが終わるまで1時間15分くらいでした。

この病院で見たこと、感じたことを記してみます。

①スタッフも医師も対応が丁寧で親切(患者と話するとき名札を見せて名乗ってから話す、待合で事務の方が患者に話するとき、膝をついて目線を合わせて話している、医師も丁寧でソフトな口調で話しておられる、全体的にスタッフの話し方・声が優しい等々)

②待ち時間が少ない(効率が良い)

③医師の診察に看護師が付き添っておらず、

代わりに事務員が後方席にいて事務的サポート

看護師は複数の診察室の共有のバックヤードに

いて必要な時に対応すると思われる

診察前の血圧測定は受付横の部屋で看護師が実施(各診察室ではなく)

④CTなどの検査で、待ち時間が長くなりそうな患者には声掛けをしている

⑤初診の時、病院内の案内図に、

患者が移動する場所と順番をマーカーで

示し渡してくれる

⑥精算支払い手続きが早い 10分以内



これまで大きな病気をしたことがなく、予防接種で近くのクリニックに行くくらいしか病院に行かないため、大きな病院を経験しておりませんので、今回感じたことがどこの病院でも当り前のことであればご容赦いただけましたら。別の病院はどうなのかと興味はありますが。

今回は少し大きめのポリープ切除手術のための事前検査だったので、入院手続きも専用の部屋があり、入院申込、看護師・薬剤師との面談がスムーズに行われ、「病院は待ち時間が長い」という私の思い込みを、全ての部門で良い意味で裏切ってくれました。

またおそらく看護師不足はこの病院でも深刻で、看護師でないと出来ないところに看護師を配置するという考え方から、医師の診察に看護師が付き添わないという形をとるようになったのではないかと想像しています。医師の方々も、よく受け入れられたなと思います。

大きな変革をする時は、十分な説明や意識改革が必要です。

このように色々な部分で創意工夫や、様々な仕組み作りができていて、対応も良く、サービス品質が高いなと感じ、この病院にお願いしてよかったと手術前ではありますが思っています。

労働力不足への対策として、「生産性向上」「DX推進」が言われていますが、まずは苦情・クレームの出たところ、事故・トラブルの発生したところから改善策を検討する、創意工夫をすることで、費用もそれほどかけずに出来ることも多く、生産性向上に繋がり、顧客満足にも繋がるように思います。

更に、ITツールを導入したり、デジタルデータ・デジタル技術を活用をし、業務の自動化により顧客にもスタッフにも楽で簡単になったり、働く場所や時間を柔軟に選べる働き方ができるようにしたりと、仕事の流れや仕組み、働き方を変化させていくことがDXに繋がります。

DXのXはトランスフォーメーション(変革)です。単にITツールを導入するだけでなく、それにより変化・変革が起きなければ「DX」とは言えないのです。

豆知識

DXは、Digital Transformationの略です。Trans-がしばしばXと略されることから、Digital Transformationの略語としてDXが定着するようになったそうです。



垣内 イスズ