

医療現場で成果に繋がった取り組み事例 part 2

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

前回は組織全体の取り組みで成果をあげていった事例をいくつかご紹介いたしましたが、今回は従業員一人ひとりの対応強化をはかることでより成果に結びつけていった事例をお伝えさせていただきます。

スタッフ対応強化により成果をあげていった事例

① 《こんな時どうする？勉強会が安心感をもたらせる》

- 医療業界にはヒアリハット又は、アクシデント・インシデントといった出来事をきちんと文書、文面に残すという習慣が定着しつつありますが、何年か経過してくるといつの間にか“書くことで消化してしまう”といった現象や、そもそも“書くことすらやめてしまう”状態になっているといった現状も少なくないと言われています。

そんな中、ヒアリハットまでいなくても日々の業務を行っている中で、患者様や業者様のお声、また、同僚同士で「これって少し変だよね」と素朴な疑問を定期的な勉強会の題材として持ちあい、“こんな時、皆だったらどうする？”と検討しあう会を設けているそうです。それぞれのキャリアの方々の意見を交換しあうことで、互いに次なる対応の仕方を共有したり、やり方そのものを改善、見直しをしていくことが出来るようになってきたとのこと。

スタッフそれぞれが共有して話し合い、対策の仕方や取り組み方を身につけていくことで、少しずつ自信につながり、患者様に対する対応も良い意味で変化が現れてきたようです。

“安心感・信頼感を与える”と一言で言いますが、こちら側が不安な気持ちで接していると、伝わるものも伝わりません。大きな一歩より、小さな積み重ねが満足の差となっているようです。

② 《徹底した患者様目線での電話対応が心をつかむ》

- 見えない相手に対する対応（電話対応）に徹底して取り組んでいる組織もありました。接客に対しては意識しつつも、いざ電話となると、声のトーンや大きさを控えめにしていまいがちになってしまう傾向が多いと言われています。そこで“相手が見えないからこそ、いかに相手をイメージして不快な思いをさせないで済むか”をテーマに定期的に勉強会を開いて、実践的なロープレを行い、自身の対応の仕方や声が、相手様にどのように映っているかを意識する訓練を実施しているとのこと。

実践していくうちに、電話のみならず、患者様に対する接客対応においても少しずつではありますが、相手の立場に立った表現や気遣いの言葉が自然とできるようになってきているという報告をいただきました。

思いやりのある少しの気遣いが、互いの笑顔を引き出すカギとなり、患者様方から発信されるイライラ感やクレームが減少してきているとおっしゃってありました。