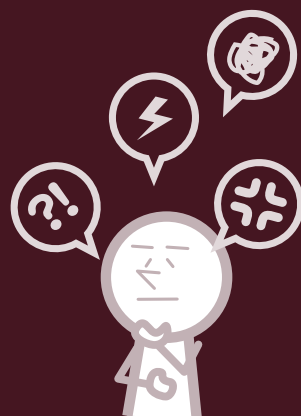


悩めるクリニック経営者のための もうイラつかない スタッフとの 関係づくり



永野 光 著

新人教育に悩む

1. 新人が経験豊富な指導担当者を猛烈批判
2. 年上で医療経験者の新人に先輩スタッフが気後れ
3. メモも取らずに何度も同じことを聞いてくる新人

意識改革したい

4. 備品の故障を知っているのに放ったらかし
5. 事の重大性を考えずただ言われたままに行動
6. スタッフがカルテに差別的な内容を記述
7. 院長宛の親展郵便を勝手に開封して放置
8. 診療報酬改定準備に関心がなさ過ぎるスタッフ

手順を見直す

9. 毎年同じことなのに連休の休診準備が今回も不完全
10. 院内 DX 化に理由を挙げていちいち反対
11. 院長の急病で臨時休診 スタッフだけの対応が心配
12. 電話をうまく避ける人がいて業務量に偏り
13. 発熱外来の対応でスタッフから苦情の連続

介入したらよいのか迷う

14. 先輩スタッフの陰口で新人が定着しないのではと心配
15. 患者さんが途切れるとおしゃべりに夢中

気づけなかった

16. 仕事を抱え込み過ぎていっぱいいっぱいのスタッフ
17. 転職看護師が入職3日目でもどかしい思いに直面
18. 気立てが良かったスタッフに現れたブラックな裏の顔

スタッフの気質にとまどう

19. 集中すると周りが見えないのでミスが心配
20. 機嫌の浮き沈みが激しくて雰囲気や暗くするスタッフ
21. 面接では好印象だったのに実務の態度にがっかり
22. コロナ禍以後簡単に理由を見つけてすぐ休むスタッフ

専門職意識に困る

23. 収益に貢献している自負から特別扱いを求める PT
24. 院長が頼みとする看護師が実は他職種には高圧的

スタッフと対立した

25. スタッフたちにことごとく反発された院長夫人
26. 収益向上のための予約枠増にスタッフは猛反対

退職者に悩む

27. 「思ったより大変」と入職後にあっさり離職
28. 家庭の事情により在職1年ほどでやむなく退職
29. 同時期に退職希望が相次いでひどく落ち込み
30. スタッフから「辞めませう」と宣言されるたびに自信喪失

「奥さんはクリニックに出ないでほしい…」と言われた

「もっと早く帰れると思った…」とすぐに退職 などなど…

スタッフにイラついたいろいろなケース

クリニック経営者はどう考え どう対処してきたのでしょうか

■定価:2,200円(税込)

■A5判 127ページ

■ISBN978-4-938866-72-3



内容見本

手順を見直す

CASE 10. 手順を見直す

院内 DX 化に理由を挙げて いちいち反対

スタッフの懸念を聴き選定段階からの参加に

#開業2年目 #院内DX化 #スタッフからの拒絶 #ビジョンの共有 #ITで案にならないスタッフたち

■ CASE

新型コロナウイルス感染症対策として、非接触式の支払い方法の導入をはじめ、レジの自動化、オンライン診療、web問診、予約システムなどデジタルシステムは避けられないと考え、導入を計画した。それをスタッフに伝えたところ、いきなり反対してきた。

スタッフのなかでも強固に反対する者は「患者さんに不親切だ」などとさまざまな理由をあげて批判し拒絶した。システム導入を批判しなかったスタッフもいたが、実は従来のやり方にこだわって、強固に反対するスタッフの肩をもっている感じだった。

スタッフにもそれぞれの考えがあるのは承知している。しかし、今のタイミングで、DX化による業務改善が慣れていかなければ、オンライン資格確認や電子処方など国のDX化にもついていけなくなる。

どうすればス

■ 考えたこと

院内のシステム、最近、多くのクリフが入れ替わった。このように院内の理由は、いろいろ

スタッフの気質にとまどう

CASE 19. スタッフの気質にとまどう

集中すると周りが見えないので ミスが心配

医療安全としてミス防止のシステムづくり

#開業13年目 #ワーキングメモリ #医療安全 #システムづくり #うっかりミス防止策

■ CASE

とても熱心なのはいいけれど、一つのこと集中すると周囲が見えなくなってしまうスタッフがいる。患者さんの対応中に電話に出て、対応して

いた患者さんのことが抜け落ちる。「〇〇を倉庫に移していただきました」と返事はするものの、3日間そのままにならないうなケースが頻繁にある。注意すると「すみません。混んで気がつけます」と反省し素直に謝るが、また同じようなことどうやら性格・資質もあって、本人にあまり自覚はない。ちよくちよく他のスタッフからも指摘されることがある。が混んでくると、過度に緊張しよけいに意識することで一つに取りかかると、他の状況は把握できないことがある。んな(私も)はどう動いたらよいか困ることがある。

そのスタッフには一つのこと専念させるほうがいい。ではあちこちへの目配りが必要になることもある。本人にない。努力して克服することもむずかしそうだ。

そのため、院内の仕組みを変えたり、工夫をすることによってうにしていけたらよいのだけれど、私としてはどうしたらいいのかわからない。

79

分が対応できないのではないか、「技術的に付いていけないのではないか」という恐怖感があるけど言えないからだと思います。また、新しいものに比較的拒否感の少ない若手に比べて、なかなか進めないベテランには、自分の優位性が失われるという警戒感もあります。しかしその一方で、新しいものに「なじまない」ということで組織内での評価が下がるはずなのに、それを心配はしていないようです。

オンラインによるレポートをはじめとして、これからの政策に対応するためにも医療現場のDX化は避けられません。スタッフにも思いや都合もあることはわかりますが、経営する立場として最適なシステムを決める責任があります。スタッフと一緒にビジョンを共有して新しいシステムへスムーズに移行するには戦略が必要です。

● 問題点

- 院内をDX化したいがスタッフが猛烈に反対している
- 説明してもできない理由をたくさん列挙して拒絶する
- 直接拒絶しないものの受け入れたくない行動をするスタッフもいる
- 今DX化を進めないと後になって新たに苦労することが目に見える

■ 対処したこと

DX化は必然的なものでした。しかし、新しいシステムを導入しようとすると、一からの習得となるため効果が出るまで時間がかかる移行の間は手間がかかるのもやむなしと考えました。システムの導入を強硬に押し進めるのではなく、まずはすべきと考え、スタッフの声に耳を傾けることにしま

いて話し合い]

業種でのデジタル化(DX)の状況と世間のDX化の調べ説明しました。や医療機関でDX化が進み、「もはや避けられない状

39

⑩ 退職手続確認書

退職手続確認書

退職者氏名				所属			
退職年月日	年	月	日	入職年月日	年	月	日
業務出勤日	年	月	日	勤務年数	年	ヶ月	
退職事由	〒						
退職後の連絡先	TEL: _____						
退職手続チェックリスト	<input type="checkbox"/> 提出・返却物 <input type="checkbox"/> 退職届(又は退職届)の提出 <input type="checkbox"/> 退職特約書 <input type="checkbox"/> 健康保険組合の定章 (最終出勤日までに返却) <input type="checkbox"/> 退職日に郵送) <input type="checkbox"/> 労務課 <input type="checkbox"/> 法人からの持ち物の返却 (カードキー <input type="checkbox"/> 職員証 <input type="checkbox"/> IS&Bメモリー <input type="checkbox"/> 名刺 <input type="checkbox"/> 携帯電話 <input type="checkbox"/> ノートPC <input type="checkbox"/> 通信機器) <input type="checkbox"/> 社会保険手続 <input type="checkbox"/> 事業所の発行 (必要 <input type="checkbox"/> 不要) <input type="checkbox"/> (注)退職日の翌日から10日以内に、公衆衛生安定所に届出、資金帳簿、労働者名簿、出勤簿等の届出が必要。よって、本人への交付は退職日から2週間以内を要します。 <input type="checkbox"/> 任意継続 (必要 <input type="checkbox"/> 不要) <input type="checkbox"/> (注)退職日の翌日から10日以内に、本人の退職手続を後、本人の住所を管轄する社会保険事務所に(継続組合の場合は、面会)で本人が行います。 <input type="checkbox"/> 被保険者資格喪失証明書 (必要 <input type="checkbox"/> 不要) <input type="checkbox"/> (注)国民健康保険に加入する場合は必要になります。 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 住民税 (希望する地域・・・) <input type="checkbox"/> 普通徴収 <input type="checkbox"/> 新勤務先にて徴収 <input type="checkbox"/> 一括徴収 <input type="checkbox"/> 退職時の証明 (必要 <input type="checkbox"/> 不要) <input type="checkbox"/> (注)労働者が請求した場合のみ(使用期間・業務の種類・当該事業における地位・賃金・退職の理由)について証明書を交付します。						
注意事項	<input type="checkbox"/> 法人から戻された物品、その補償人に届するものは直ちに返却すること <input type="checkbox"/> 在職中に知り得た秘密事項について、退職後も守秘義務の責任を負うこと						

124

著者が実際に相談を受けたいろいろな現場のお困りごと事例です
参考として著者自身が活用している
さまざまなチェックリストやタスク
リストや各種書類を公開

など手続きに漏れがないようにします(退職手続確認書⑩)。
思うこと、言いたいことはいろいろあると思いますが、これまで勤務してくれたことだけを考え、
「退職に関する手続き事項は以上ですが、何か確認したいことはありま