

正しい医院から楽しい医院へ

医療法人社団
寺浦歯科医院(尼崎市開業)院長

寺浦 康夫

開業以来10年間、ずっと正しい医院づくりに苦戦してきましたが、次の10年間は楽しい医院づくりを目指します。

「ISO9001導入の成果」

院長の正義感を周囲に押しつけすぎると、正しいことを行っているのに、なぜか医院に和やかさがなくなります。

私の医院では、2年前にISO9001を認証取得し、院内で活用しています。ISO9001というと、スタッフを縛るものと、よく誤解されがちですが、そうではなく、各スタッフの役割分担を明確にするものです。いつ、なにを、どうすればよいのが、スタッフにわかりやすくなります。

役割が明確になりますから、院長にとっても、スタッフの評価が適切に行いやすくなります。適切な評価を受けることは、スタッフの「やりがい」を生み出します。スタッフにとって「やりがい」とは、単に権限が委譲さ

れ、責任をもたされるから生まれるのではなく、役割を全うすることで、周囲から感謝されるから、「やりがい」が生まれてくるのです。院長として、ISO9001導入前に比べ、スタッフにより一層感謝する機会と気持ちが増えています。このことが、ISO9001導入の一番の成果です。

「楽しい医院づくりに必要な条件」

- (1) お金を使う順序
 - ① 医院の設備・機会・環境のため/患者様の居心地のよい環境をつくり、ハード面の投資を惜しまない。
 - ② スタッフの待遇アップ/就業規則を整備し、適切な昇給を行い、残業手当など労働に対する報酬はきちんと払う。研修会費用は医院負担で行かせる。スタッフの歓送迎会・食事会なども必ず行う。スタッフの誕生日にはお花などを贈る。

③ 関係業者・技工所に/きちんとした仕事には、それな

りの報酬を支払うべきで、無理を押しつけたり、意味なく値切ったりしない。いくら歯科業界が厳しくなってきたとはいえ、他業種にくらべれば、まだまだ恵まれている。

④ 家庭に/とくに奥さんには、毎日の家事・子育てに従事する時間に相当する報酬は、目に見える形でお礼をする。

⑤ 自分に/まず勉強に使う。歯科医療などの研修会に積極的に参加し、それ以外に自由になるお金があれば、趣味などに好きに使う。

(2) 感謝する順序

数ある歯科医院の中から、私どもの医院を選んでいただく患者様に感謝するのは当然なので、あえて説明することもないでしょう。

しかし、お金を使う順序が①→⑤なのに対して、感謝する順序は⑤→①の順にしてください。それも、必ず「ありがとう」と声に出していうことです。心の中でありがたいと思っても、「ありがとう」と声に出していわないと相手に伝わりません。

⑤ 動いて当たり前の自分の体に「ありがとう」

④ 奥さん・子供に「いつもありがとう」

独身の方なら、ペットやお花に「癒してくれて、ありがとう」

③ すぐ機械を直してくれる業者さん、無理を聞いてくれる歯科技工士さん「ありがとう」

② スタッフなしでは医院は存続できません。スタッフ一

脚下照顧

人ひとりに「ありがとう」
① 毎日、当たり前のようにスイッチを入れれば動いてくれる機械・設備に「ありがとう」
このように考えていくと、当たり前で済ませてしまっていて、いかに身の回りのものに感謝していないかがよくわかります。

「ありがとう」の飛び交う医院づくり

当院は、開業以来、レセプト枚数が年計で毎年増え続けています。これは、とくに経営とか難しいことを考えたからではなく、スタッフの協力があつたこと、ただひたすら患者様からの頼まれごとを、真面目にさせていただいた結果だと思えます。

お金をいかに残すかに知恵を絞るのも経営なら、お金をいかに上手に使っていくかを工夫するのも経営ではないでしょうか。

楽しい医院とは、患者様⇨スタッフ⇨関係者⇨ドクター、双方向で、同じ目線で「ありがとう」という言葉が飛び交う医院、和のある医院のことだと思います。

今まで支え導いてくださった多くの方々、そして読者の皆さん「ありがとう」ございました。

〔執筆者のプロフィール〕1992年大阪歯科大学卒業。1995年兵庫県尼崎市にて開業。2003年ISO9001認証取得。尼崎市歯科医師会理事。ヘルスカウンセリング学会・日本口腔インプラント学会・日本咬合学会会員。日本老化臨床医学会正会員。歯科ネットワーク会会員。
<http://www.teraaura.com/>