Management Club Report

Oct.2012/Vol.118

Monthly Opinion　≪勤務医研修への取り組み≫

先月号では、スタッフが当事者意識を持って参画する院内改革のための院内研修の内容と、その実践例について紹介しました。当事者意識を植え付けることは組織論の中でも重要テーマのひとつです。

今月後半のメールマガジンで向も書いていますが、勤務医にこの当事者意識のないケースをよく見かけます。院長命令で仕方なく院内研修に参加してはいるものの、自分の立ち位置を全く理解し得ていない人がいます。発言はないばかりか、ほとんど思考停止状態。ひどい時には居眠りさえしている場合があります。

今月は、院内研修において、勤務医の果たす役割がいかに重要であるかという点と、スタッフも含めて当事者意識を醸成するためにどう取り組むかという 2 点について、現在の私たちの考え方を述べてみたいと思います。

1　勤務医は院内での重要な位置付けに気付け

当社が行う勤務医研修とは

今月から始まった、ある大きな歯科医院での院内研修は、当社では初めてとなる勤務医だけを対象とした研修となりました。通常、歯科医院での『勤務医研修』と言いますと、誰もが『医療技術研修』を思い浮かべることと思います。勿論、当社にはそれを行う能力はありません。当社が提供しようとすることは『勤務医が円滑に治療行為を行えるための顧客やスタッフとのコミュニケーションの取り方と、前向きな協力を得られやすくするための動きの改善指導』という内容です。

勤務医にこそ求められる非技術研修

しかし、『DBM の勤務医研修』と聞いて、このような表現でその内容を言い当てることができるのは、歯科界においては当社のことをよく知る人くらいで、関係のない人は歯科医療関係者であってもまずいないと思います。ましてや一般の人は 100%『技術研修』を思い浮かべるはずです。

ところが、研修内容を正しく理解できた場合、「それは絶対に必要な研修で、そのような発想をする院長は素晴らしい」と評価する人は必ず増えるのですが、その割合は一般の人のほうが歯科関係の人よりも多くなると思います。

それくらい若い勤務医に見られがちな、清潔感に欠ける身だしなみや髪型、不精ひげ、女性であれば厚化粧に茶髪、そして言葉遣いに信頼感を持てない患者や、不快感を抱いている人間は多いと思っているのです。