

経営 VOL.25

“待ち時間”の対策は万全ですか？

A先生(内科)は、開業以来「インフォームドコンセント」をモットーに丁寧な診療を心掛け、その診療姿勢が地域に受け入れられたのか、今では1日の平均患者数が80人に達するまでになりました。

しかし、患者数が増え、待合室が混雑していることが分かっていても、なかなか今までの診療スタイルを変えることが難しく、その結果、スタッフが毎日記入している“気付きノート”には、「『待ち時間が長い』・『予約システムで順番を取ってきても、結局長く待たされるので何とかして欲しい』と患者さんに言われた」、という類の記述が目立つようになってきました。

確かに、忙しい時は長くて1時間ほど待たせてしまうこともあり、先生も「お待たせしてすみません」と気を遣っていましたが、それだけでは何の解決にもなりませんので、試しに一人一人の診療の時間を出来る限り短くする、つまり、『今までの診療スタイルを変えてみる』ことにしました。

しかし、幾ら頑張っても診療時間の短縮には限界があり、それどころかA先生の診療スタイルが良くて来院していた患者さんの中には、「最近先生はお忙しそうなので…」と来なくなる方も出始めました。先生も時間を気にするあまり、患者さんの話に耳を傾けられていなかったことに気がきました。

それでは、一体どうすれば良いのでしょうか。

【“待ち時間の長さ”＝“不満の大きさ”とは限らない！？】

まず、『待ち時間における患者さんの心理』について確認しておきたいと思います。

患者さんに限らず、人は待ち時間が長くなると「あと何分ぐらい待たされるのだろうか?」・「忘れられているかも?」・「自分の順番は受け付けられているのか?」等の不安が生じ、そのストレスで余計に“待ち時間が長い”とってしまいます。

さらに、例えば、診療室の声が待合室まで聞こえる場合、「自分以外の患者さんと先生の会話が実際よりも長く感じてしまう」、つまり、「自分に対する待遇が悪い＝ないがしろにされている」という、一種の「妬み」に近い心理も後押しするので、心ならずも怒りが湧いてくることすらあるそうです。

つまり、『待ち時間の長さ』だけでなく『待ってもらっている状況』も同時に改善する必要があるということです。

【気持ちよく待ってもらおう「声掛け運動」からスタートしました】

まず、A先生は医院での取り組みとして、患者さんに『20分ほどお待ち頂くことになりましたが、宜しいでしょうか?』と、事前にお伝えするようにし、確実に受け付けられているという安心感と待ち時間の目途をお伝えするようにしました。

そして、もし、ご案内した時間を過ぎてしまった場合には、『まもなくご案内できると思いますので、もう少々お待ち下さい』と、常に患者さんに気を配ることを徹底しました。

この取り組みにより、待ち時間に関するクレームが減少し、待合室での患者さんの表情が、以前よりも明るくなったように受付スタッフも感じているそうです。

【しかし、物理的な待ち時間の長さは解消しておきたいもの】

心理的な要因については、これでかなり改善しましたが、物理的な待ち時間の長さが改善した訳ではありません。

以前より、予約システムによって、あらかじめ順番を取ってもらって、自分の順番の直前に来るよう促したりしていたのですが、その間に飛び込みの患者さんが挟まって、結局、長く待ってもらうことになったりしていました。

『診療スタイルを変えずに回転を良くする方法はないか?』、A先生は色々逡巡した挙句、以前、先輩から聞いた医療クラーク(※)を導入することにし、自院スタッフの1人を抜擢することにしました。

この方法であれば、医療クラークに電子カルテの入力補助や診断書などの文書作成をしてもらえるため、先生は患者さんに丁寧に向き合う今まで通りの診察が出来て、なおかつ、その分診療時間が短縮出来て待ち時間が削減出来ると判断されたのです。

その結果どうなったかと申しますと、導入当初は少しバタバタしたもの、先生の思惑通り、患者さんとの会話の時間がこれまで以上に増え、「先生が丁寧に診察してくれる」という評判も再び戻り始め、待ち時間が削減された分、1日あたりの患者数も増加し、売上も増えました。

そして、何よりも医療クラークに抜擢されたスタッフが、『先生の大変さが少し理解出来ました…!』と、今まで以上に業務に理解を示し精力的に取り組んでくれるようになったという『嬉しい誤算』もついてきました。

(※) 用語の補足説明 : 医療クラーク ～medical clerk～

…「病院勤務医の負担を軽減するために設けられた医師・看護師以外の医療従事者」を指し、2008年の診療報酬改正で医師事務作業補助体制加算・施設基準が示されたことにより注目を浴びました。報酬は病院でなければ算定出来ませんが、それとは関係なく医師の負担軽減や診療の効率化を図って導入するクリニックも増加しております。

医療クラークの導入方法や、具体的な進め方がわからないという方は、是非、一度ご相談下さい。