

医師マネジメント

〔ポイント⑧〕有能な職員

良質なサポートが引き出す 医師の働き・やる気

ホワイトボックス株式会社代表取締役社長 石井友二

独力で育ってきた医師だが
他職員の支えが不可欠

医師からヒヤリングすると、多くが親の力は借りるものの、意外なほど一人で育ってきたことに気がつく。小さいときから勉学に励み医学部に合格し、自らの能力を糧として医療を行っているのだ。

一方で、チーム医療を持ち出すまでもなく、どの医師も一人で医療はできないことも確かだ。外来では患者は総合受付を行い、各科の受付や問診を済ませて診察室に入る。医師はIDを入力あるいはカードをスキャンしてカルテを呼び出し、画像をチェックし、看護師介助のもとで診察、検査の指示、診断を行い、与薬。

診察が終了したのち予約を行い、次の患者を呼ぶ。

当日検査の有無は別として、患者は受付に行き会計を済ませ、処方せんをもらって病院を出る。この間、少なくとも医事担当者、看護師、検査技師、放射線技師、システム管理担当、薬剤師といった多くの職員が医師を支援している。この人たちがいなければ医療をスムーズに行うことはできない。紹介患者であれば、地域連携室が介在し、相談室も関与するだろう。紹介してくれた診療所の医師も忘れてはいけない。

職員のクオリティーが
医師の活動を左右する

このような環境で瑕疵なく医療を進めるためには、

クオリティーが低ければ、医師は気持ちよく日々の診療を継続することはできない。

これは医師同士の関係性においても同様である。たとえば直属の部下である医師がいる場合、部下が有能であればあるほど、医師は患者を彼らに任せられることができるが、そうでなければ手術を含めて、自らがすべての患者を診なければならぬ。

実際に、病棟看護師のミスで医師の指示が伝わらず、処置が遅くなることはよくあることだし、病棟で患者を適切にケアできない医師がいることで、診療部長が彼らをサポートせざるを得ない状況に追い込まれているという話はよく聞く。部下が、上司の指示を守りまた自発的な活動ができてくるかについて、病院は医師任せにせず、医師が気持ちよく、力をフルに発揮できるように支援しなければならぬ。

適切な職員マネジメントが
医師のやる気を引き出す

職員の能力は、看護師であれば日々の業績評価や、情意考課、能力考課で測定できる。こうした能力に加えて、上司との人間関係を把握したうえで、問題が生まれないよう本人や中間管理職の教育を怠らないなど、きめ細かな配慮を行うことが職場環境の充実につながる。

よい病院は、追加的に臨床心理士等によるケアを行い、成果をあげる環境をつくっている。部下と上司と話し合える環境をつくり、是正できないほどの問題があれば診療部長、院長との面談を依頼するなどの対応も求められる。システムが適切であり部下が有能であれば、医師は自らのやる気を引き出すものである。病院はこうした当たり前の事実を踏まえ、マネジメントシステムの構築を急がなければならない。