

日本のMayo Clinicを目指す会**「日本の Mayo Clinic を目指す会」全体集会
事務部門の取り組み****総合医療センター 医務課**

「メイヨークリニックを目指す会」全体集会にて発表する機会を頂いたことで、多くを見つめ直し、意識改革へ踏み出せたことに感謝致します。

まず、メイヨークリニックのファーストバリューである The need of the patient. (患者のニーズが第一) を理解、共感し、今後すべきことを確認することができました。

そして、全体集会の発表資料を作成する過程において、事務職員として「出来る事」「求められている事」を仲間と議論した結果、目標を再確認し共有することで、業務に対する向上心を持つことが出来ました。

更に、知識向上に向けた取り組みが盛んになりました。また、個人では考え付かなかった意見を出し合い、モチベーションアップに繋がりました。そこで、今後を見据えた職場作りとして、現在の活動をどう発展させていくか考えました。

1. 毎年行われる私立医大の医療事務研究会から、県内の私立医大医療事務員との勉強会開催へ発展しました。他病院施設見学やセミナー等への参加により、他病院での取り組みを知り、情報交換や自らの

現状と対比させることで、当院に不足していることを明確化しています。

2. 毎年、新人教育要綱を作成し、配布しています。また、新人へ課題提出を行い、プリセプター・スーパーバイザー制度を導入し、教育を行っています。医師やコメディカルを講師に迎えた勉強会を実施し、基礎知識の向上に努めています。医務課内で保険請求のための勉強会を毎月実施しています。
3. 毎朝の挨拶の唱和に加え、建学の理念・運営の基本方針と医務課のミッションの唱和もすることとし、共通意識をもって目標達成に努めています。

最後になりますが、更なる活動として接遇強化のための勉強会チームを立ち上げ、クレームなどの例を挙げてディスカッション講習等モチベーションアップに繋がる活動を実施していく予定です。「積極的な姿勢と実践能力を発揮する事」これに向かって事務職員全員が同じ方向を向き、努力をして参ります。

[執筆代表者 吉澤香世]

