

看護部長通信 8月号

7月初めに起こった西日本豪雨では、多くの犠牲者がありました。現在も避難を余儀されている方々も多く、胸が痛くなります。お悔み申し上げます。

今年は、昨年以上に猛暑日が続き、地球温暖化が深刻になる現代社会をどう生き抜くか、私たちひとり一人が真剣に考えていかなければならない時代へと変容しています。

また、例年に比べて梅雨明け宣言が早く、夏が長く感じますね。病院へ熱中症で来院される方が、毎日のように続いています。

さて、6月から当院に患者サービス委員会を設置しました。当院にきて何か物足りなさを感じていましたが、この委員会がなかったんですよ。院長には委員長を担っていただき、会の運営自体は私に一任していただきました。この会は、接遇を強化することを目標に、事務・comedical・看護部に参加してもらい、3つのグループに分かれて活動を始めることにしました。主に苦情処理を行うグループ、接遇5原則を徹底するグループ、イベントを中心に院内見回り隊を実施するグループで、委員は総数13人になります。この病院に来て初めて話をする方もいましたが、とてもコミュニケーションのとれる温かい人の集団ということもあって、心強さと心地よさを感じながらのスタートになりました。

接遇は、自分が出来ていると思った瞬間から習慣化できると思います。私は、以前勤務していた職場で、患者様に笑顔なく接しているのもとても印象が悪いと言われたことがありました。自分では、この指摘をすぐには受け入れることができませんでした。その時、職場の上司が私に接遇委員長を担うように指示したので、私は接遇インストラクターの資格を取得するための勉強をしました。いつも笑顔を絶やさずにいることや、当たり前でできることがむづかしいと思う日々を過ごしました。仕事を離れてもこのことが頭から離れることはありませんでした。自然体になるって本当に至難の業です。あれから20数年経過しましたが、私の中ではずっとあの頃のことが教訓となり、私の接遇の道標になっています。どう克服したのかというと、それは日常的に笑う訓練を惜しみなくするようにしたことと、ユニフォームを着けたときにプロなんだからという自覚を常に意識するようにしたことです。

今月に入ってご意見箱の設置場所を変えました。すると何と今月に入って毎週1件はご意見をいただくようになりました。ご意見をいただいた場合、できるだけスピーディーに回答が出せるように該当部署に働きかけています。ご意見をいただくことにより、色々な部署の改善を行いたいと考えています。最終的には、当院を利用していただく患者様への良いサービスにつながると思っています。

先日、テレビを見てみると「いきなりステーキ」の一瀬邦夫社長が出演し、全国規模での展開をはじめとして海外にも進出していくという話をされており、あの当たり前の発想力に共感を受けました。暑い夏は美味しいステーキを食べて乗り切りたいものです。



平成30年8月2日

看護部長 伊藤 節美