

院長のひとりごと2

テーマ「礼節をもって接する」

今朝は急に冷えましたねえ。夏だと思ってたら急に寒い思いをしました。でもまだまだ暑くなるんですよ。

「礼節」を調べると、礼節を重んじる、くを知る、くを教える、くをわかまえる、くを欠く、くを尊ぶくをもって接する、くを尽くす等、たくさんあります。礼儀のことから、教育的、文化的、歴史的などから学ぶことが多い様です。

接遇という言葉を最初に聞いたのは、一九九〇年初め頃でしょうか？我々のグループでも、接遇の一環として、職員にホテルディナー券を誕生日にプレゼントしたり、劇団四季のミュージカル鑑賞券を渡したりしておりました。この十数年は、接遇研修、接遇講習が主となり職員全員参加型に変わってきました。ただ大事なのは個々が自覚をもってこれに参加することで、自己を磨かなければスキルアップしません。一人の怠慢がすべての努力を無駄にする、ではありませんが、皆が協力して接遇アップを目指さないと患者さんの満足度は上がりません。

今回、ご意見箱にたくさんの方の接遇面での厳しいご意見をいただきました。素晴らしい接遇のできる職員がたくさんいます。しかし心無い行動をとる一部の職員がいることも確かです。

職員の何気ない「私的な」、集団による「大きな声」、「笑い声」は一切慎まなければならない。これは完全なマナー違反であり、言い換えれば、それ以下のモラル違反である。

病院の語源はホスピス⇨ホスピタリティー⇨おもてなしであります。サービスのいちばん上に立つのがおもてなしです。礼節をもって接する気構えを持ちましょう。マナー違反は一切なくしましょう。

そろそろコオロギさんの声が聞こえるかな？藤井茂CD（松原正樹プロデュース）好評発売中

平成二十八年九月十三日 藤井 茂

第十四章

