

さて病院にとって職員とは何か。病院は一般の会社と大いに違う点として、人を扱うということがあります。商品や物でなく生きた人間であるということ。人間には感情がありますから、同じことをしていてもちよつと気持ちを込めれば相手に伝わりますし、手を抜けば呆れられます。医療もサービス業となり、患者様の時代です。同じ医療レベルでもサービスの悪いところに患者様は集まりません。病院機能評価でも病院の質や内容を問うようになりました。

では職員一人一人の質を高めるにはどうすれば良いのか。私が院長として目指しているのは職員が同じ釜の飯を食う仲間ではなく、家族としての気持ちを持つということ。教育においても接遇においても家族としての付き合いをして欲しいと思っています。家族となれば教育も仕付けとしての意味合いが生まれ、愛情もこもります。厳しく指導するだけではなく激励も含んできます。さらに家族としての愛情を持って患者様に接することができれば自然に良い医療が提供できます。それが本当のサービスに繋がると思います。

人としてのつながりは、病院職員においては家族としての愛情が必要なのですが、では誰がその気持ちを伝えるのか。それは全ての上司と呼ばれる職員の仕事と考えます。上の者がその気持ちを下に伝え、それがさらに下に伝わるのです。福岡新水巻病院ではその気持ちを決して忘れることなく、上の者が下を支え、下の者が気持ちを込めて仕事ができる環境を整えて欲しいものです。人間の心はお金では買えません。相手に対する愛情、思いやり、相手の立場で考える努力を怠っては相手も答えてくれません。常にその努力をすることを惜しまず、それだからと相手にそれを要求してもいけません。家族の愛は無償なのですから。

心を病んだ人がいます。心を乱した人もいます。病院は病氣の人が来ますから当然心も病んでいます。愛情を持たずに接することは当然不可能なのです。

