

今日は二月七日、火曜日。当院では全体朝礼の日です。朝から思いっきり怒ってしまいました。「患者さんに優しい医療」というテーマで話すつもりにしておりました。するとまず医事課長の院内PHSが高らかに鳴り出しました。続いて外来師長のが鳴り、ちよつとして医師のPHSが三台同時に鳴り（救急車の連絡だと思いますが）、続いて看護部副院長のが鳴り、事務長と続きました。要するに皆「マナーモード」にしてなかったのです。

病院機能評価というのがあり、病院を良くして行くために当院も受審中があります。その中に患者さんの療養環境の整備という項目があり、「療養環境の静寂さ」が求められます。院内放送は必要最小限とし、院内PHSを「マナーモード」にすることと取り決めておりました。

「患者さんに優しい医療」とは何か。まず職員の接遇教育をきちんとすること。院内の意見箱に最近ではお褒めの言葉が増えてきており大変嬉しいことではありますが、ひと月にひとつでもお叱りの言葉があればがっかりします。また患者さんの苦痛をきちんと取ること。痛い、きついという症状があればまず苦痛の緩和に努力すること、来院順だけでなく工夫して一刻も早く診察、処置に入ること。療養環境を整備することもこれにつながると思います。最も大事なことは正確な診断を手際よく行い、適切な治療を速やかに開始することです。（しかも高度な知識・技術に基づいてです。）そのためには医師の診察までの待ち時間を減らすためにどうするのか、検査の順序を考えて早く結果が揃うためにどうするか、検査の途中で患者さんの様態が変わらないようにきちんと観察ができているかなど細やかな対応が求められます。

病院には四百人を超す多くの職員がおり、小さなことまで教育が必要です。職員が若く活気がありますが、医療現場では明るさだけでなく、ひたむきさや誠実さ、真心のこもった態度が必要です。その上で職員には自分の家族を診るつもりで接するように指導しております。愛情のこもった医療こそ求められているものです。さらにプロの医療人として身だしなみ、言葉使いにも注意が必要です。

多くの小さなことの積み上げを一生懸命行い、やっとなしだけの成果が得られます。休まず小さな良いことを積み上げて行きたいものです。

