

医療事業の壁は自分自身の心にある

医療法人いつき会グループ 理事長

佐藤正樹 さとうまさき

電話が鳴った。「先生すぐ透析室にきてください!」「どうした?」「患者さんが急変しました! 突然の意識ダウン、呼吸停止です!」「すぐ行く!」急いで透析室へ行くときにスタッフが人工呼吸、心臓マッサージを始めているところだった。「すぐ気管内挿管、生食補液、モニター監視用意」必死の救命処置でなんとか呼吸心拍は戻ったが、意識は回復しなかった。医療現場は絶えずリスクとの戦いだ。ダブルチェック、指さし確認等々、緊張の連続である。それゆえリスクをいつも優先に考える。そのため、患者さんやその家族に対する病状や予後の説明にはリスクを強調するあまり、悲観的な話が多くなる。そのことが自己保身的に見えてしまうときがある。そしてそのマインドが日常の彼らの言動を規定していく。医療スタッフ、特に医師、看護師は新しい仕事が増えることに抵抗する。

結果として医療の世界では事業拡大はやりにくいのである。これは多くの医療機関の共通の悩みである。この医療スタッフのネガティブ思考回路をなんとかせねばならない、これが医療事業開始後の最初の壁であった。医師である理事長の自分は、勤務医時代から何でもやりたがり屋であったから、新しいものにいつもわくわくしながら挑戦していった。しかし医療の中ではいつも「大胆かつ細心に!」を肝に銘じ、細心の注意を払ってきた。自分の中ではリスクを十分に意識しながら新しい医療にも取り組むことができていた。

この問題について医療スタッフと話し合ったが、彼らのネガティブさは本質的なものではなく、習慣的なものであった。彼らの細心さ、慎重さが動きを重くしていただけであった。

ウォルマート社は、「お客様のクレームはすべて正しい」を合言葉に業績を伸ばしてきた。我が医療法人いつき会も現状を打破する何か具体的な合言葉がほしかった。あるとき本で見つけた「always say yes!」が自分の心に留まった。患者さんとの会話も、職員同士の会話もすべて yes で始めよう。yes で会話が始めれば、やれない理由を説明するのではなく、やれる可能性を考えるようになる。この言葉は職員を変えてくれた。フットワークがよくなり笑顔が増えた。現在五つの医療・介護施設を運営しているが、我々医療法人いつき会グループはいつも always say yes! を合言葉に仕事を、人生を enjoy している。

ISBN978-4-569-79258-3

C0030 ¥1429E

発行所:PHPエディターズ・グループ
発売元:PHP研究所
価格:本体 1,429円(税別)




9784569792583



1920030014299


トッ
プリー
ダー
が綴
る
**元
気**
を
も
ら
っ
た
一
言




トッ
プリー
ダー
が綴
る

**元
気**
を
も
ら
っ
た
一
言

PHP研究所編

PHP

トッ
プリー
ダー
が綴
る

**元
気**
を
も
ら
っ
た
一
言



PHP研究所編

