

2008年5月入職

すずきけいこ
鈴木啓子



全ての患者さま、全てのスタッフと心を通じ合わせる

信頼関係の築き方が最も大切

私が日々最も大切にしているのは、信頼関係を築くことです。接する対象が患者さまであってもスタッフであっても、最終的には人間同士の関わり合いです。密にコミュニケーションを取り、想像力を働かせて相手を知り、どういった言葉や行動で対応することが最善であるかを常に考えています。コミュニケーションロスが生じないように、全職種スタッフが集まって情報共有や意識統一を図っています。10分程度ですが、スタッフが足並みを揃えて同じベクトルに歩いていく上で大切な時間です。

たとえば、ある患者さまから何か要望が上がったとき、私たちは真摯に耳を傾けて、施設としての対応方法を決定します。些細な出来事であっても、曖昧にしたままでいることがやがて大きな問題につながっていくというケースは少なくありません。お客さまはもちろん、スタッフに対しても顔を合わせて意見をすり合わせる機会を小まめに設けることで、問題の芽を摘むことができるかもしれません。「何かあったときは職種に関係なく上司へ伝えてください」という声掛けを他のスタッフに行うなど、密にコミュニケーションを取り合うことを積極的に推進させています。



向かうべき場所を、自らが指針となって指し示す



私が目指しているのは、人と人との間を取り持ちながら、双方が円滑な関係を築いていくための一助になることです。クリニック全体として向かうべき場所を指し示しながら、みんなを引き連れていく役割を担っていきたいと思っています。私は学生時代に先生から「透析の現場は患者さまとのコミュニケーションの機会が多いから、喋ることが好きじゃないと難しいよ」と言われたこともあるくらい人見知りなのですが、自分に出来ることはどんどん発信していきたいです。全ては、患者さまに安心して透析を受けていただくためです。理想は、自分の家族に接するような気持ちで捉えられるくらいの関係性を築いていくことです。心を通じ合わせるのとは簡単なことではありませんが、お客さまの満足を追求し、それを判断基準とすることでブレない芯を確立しながら、少しずつ理想に近づいていきたいと思っています。

患者さまスタッフへ思いやり的心
を持って向き合い、より良い
信頼関係を築き上げます。

鈴木啓子