



2018年4月入職

あべたくみ
阿部 巧

180名の患者さまとの関わりが、頭の中に

日々の積み重ねが、細かな気付きや問題解決につながる

患者さまに対して常にアンテナを張り、情報を集めることをいつも心がけています。私の所属クリニックには180名ほどの患者さまが通院されていますが、配属後の4年間でコツコツと関係を構築してきました。お一人おひとりの症状や性格、癖などを把握していると、自ずと普段との違いが見えてくるもの。「この方が弱音を吐くのは珍しい。何かあったのではないか」などの気付きが、問題解決につながっていきます。患者さまの情報は、所属クリニックに毎年加わる新人にも積極的に伝えていきます。新人が患者さまと円滑にコミュニケーションを取る上でも、過去の情報は有用なのです。

もちろんそれが患者さまのためになることはいうまでもありません。私がこの仕事を選んだのは、学生時代に病院での実習で透析の業務を見学したことがきっかけです。それまでは機器の管理や点検が主な役割だと思っていたのですが、患者さまに親身に接する技士の方をみて、「こんなにも患者さまに貢献できる仕事があるのか」と心を打たれました。透析生活は辛いことも多いものですが、私たちの意識や工夫によって患者さまの痛みを緩和させることは可能です。通院や治療の時間を少しでも前向きに過ごしてもらえよう、これからも情報をアップデートしていきます。

認定のための研修は、苦手分野の克服に最適



私は緊張しやすい性格で、人前に立つことが得意ではありません。そんな自分の苦手分野を克服する上で、思いやりエキスパートの認定に向けた研修はこれ以上ない機会でした。その研修では実技を他のスタッフに見られることも多く、最初のうちはやはり緊張してしまいました。そのような場を重ねる中で徐々に改善され、今では以前よりも動じなくなったと感じています。

また、自分が笑顔になっていることも以前より増えました。これまでは「対応が淡々としている」といわれることが多く、確かに自分でも物事を冷静に判断できることは強みだと思う一方、もう少し明るく振る舞えたらと感じていました。研修で思いやりについて深く考察したことで意識に変化が生まれたのか、最近では「挨拶の笑顔が素敵になったね」と患者さまから仰っていただけるようになりました。これからも自分が伸ばすべきところに目を向けながら、思いやりエキスパートとして手本となれるような存在に成長していきたいと思えます。



お客さまに「心の満足」をご提供できるよう、
笑顔あふれる環境づくりに尽力します。

阿部 巧