

あなたの座席指定の席に他の人が先に座っていたら・・・

先日は皆様のご挨拶がとても素敵だとお褒めを頂いたお話をしました。今回はちょっと渋いお話をします。

いつも温和な方が、その時は人が変わったように声を荒げておられました。透析室の自分の席のことです。事前に知らされることなく自分の席と思っていたのが違っていた、というのが原因でした。

皆さんいかがですか。まず見出し（タイトル）の内容を自分の立場で考えてみて下さい。これから4時間余透析を受けられる透析患者さんの立場で考えてみて下さい。ほんの些細なことなのにとされるかもしれませんが、これから一日いかに気分よく過ごせるかの出発点です。

その日もうひと方、新患さんが自分の席はどこかとお迷いになっておられました。的確な事前指示とご案内が行き届いていなかったようです。

いつもは許していただけることも、その日その人の気分によっては許していただけないことがあります。ことに事が度重なると、遂に言葉に出ます。これは私共にとって有難い苦言です。

朝の準備や治療開始はとてもお忙しいことと思いますが、変更があった場合は事前にその旨をお伝えする。それができていなければお伝えしてなかったことの失礼をお詫びする。これからはそういった事がないように確約する、こう云った基本が必要です。

事、このように透析患者さんにとって、それぞれの透析室、ベッド又はチェアの位置はそのまま患者さんご自身のポジションであり、患者さんは難しく言えば自分のアイデンティティーを主張される場でもあります。患者さんは決して今の席に満足されているわけではなく、いつの間にかご自分の席を作り上げておられる・・・とそう思われませんか。単に仕事の手順だけで席の変更が自由にできると思いがあってはいけません。事前に十分な説明と納得が必要です。

新しい施設運営に当たっても、まずはお客様の視点に立って仕事がスムーズかつスマートに運べるかを考えてください。

平成24年8月3日

理 事 長