

## コミュニケーション

先日、全体朝礼にて「検査・治療が予定の時間を過ぎても終了しないことに患者さんのご家族が怒っておられるのですが、状況はどうか？」と検査・処置担当職員に連絡があった事例を聞きました。

### 患者さんのご家族はなぜ怒っておられたのでしょうか？

①その後に大切な用事があった ②患者さんに何かあったのかと心配し、それが怒りの感情に変化した ③その他の理由

ご家族に伺っていないので答えはわかりません。しかし皆さん、ご家族が怒られるのもわかるような気がしませんか？

この事例は終了予定時間の少し前に、部署間で遅れている理由や、あとどれくらいかかるのかなど情報交換を行い、ご家族に何かしら説明ができておればご家族も怒られることはなかったのかもしれませんが。もしも②であったのなら心配を解いて差し上げられたのかもしれませんが。

前回の医療安全研修会でWマコトさんが「三流は声に耳を傾けない、二流は声に耳を傾ける、一流は声に耳と心を傾ける、**超一流は声なき声に目と耳と心を傾ける**」とおっしゃっていました。

今回の事例に限らずどんな場面でも同じことがいえると思います。全職員がそれぞれの立場でこのことを常に意識しておけば、患者さん・ご家族の安心感や病院への信頼が得られるのではないのでしょうか。また、事故や無用なトラブルも防ぐことができると思います。

医療従事者を元気にするための動画サイト

PEP!

wmpep 検索

(研修会チラシより)

