



患者とは関係のないことなのだが院内である事件が起きて監視カメラの設置を考えてみた。診療が終わってから翌日の無人の時間帯はセコムで監視しているのだが、診療中は監視カメラは作動しない。薬局などは「薬の数が足りなかった。薬がなかった」というトラブルを防ぐために薬の受け渡しの様子を監視カメラで撮影しているところも多いそうだ。それでアマゾンで監視カメラを調べてみるとこれが何と安い！スマホと連動している物は5,000円くらいからで連動していない物は2,000円くらいだった。早速試しに2,000円の物を購入してみた。

監視カメラを取り付けることになれば当然、院内に監視カメラ作動中の張り紙をして患者に周知しないといけない。取り付ける場所は診察室ではなく受付なのだが、試しに1日だけ診察室を撮ってみた。私にフォーカスを当てて撮影して解像度・鮮明度などを確認してみた。すると安いにも関わらずかなり鮮明に撮影できていた。これなら目的の監視も十分に達成できると思ったのだが、別の問題が浮き彫りになった。それは私の診察中の態度があまりに不遜で大柄であったことだ。「なんだ、この生意気な医者とは！」という感じだ。長女が以前、医院の手伝いに来た時に「お父さんの態度は良くない」と言われかなり反省して診察の態度を改めたつもりであったが、まだまだであった。普通の人・常連の気心の知れている人に対応している時は

にこやかで良いのだが、ガムをくちやくちや噛んでため口をきく態度の悪い者、礼儀のなっていない者に対しては露骨に冷淡になり必要最小限の説明しかしなくなり、もう来なくてもよい感満載で診察していた。患者に媚びを売って患者を増やすような診察はしないというポリシーであったが、これは明らかに間違っていると反省した。どんな患者であれわざわざ時間を割いて受診してくれる患者には笑顔で親切に優しく対応するのが医師の使命ではないかと還暦前になって初めて感じた。ゴルフの洪野日向子ではないがどの業種も笑顔は大切なものだ。

監視カメラは事務員の行動を結局全て監視することになる。事務員は院長の悪口や好きなことも言えなくなり居心地が悪くなることであろう。せっかく苦勞して採用したのに辞められたら大変なのでカメラの設置は止めた。しかし、思わぬ副産物を得た。この年になると誰も意見・アドバイスをしてくれる者はいなくなり教えてくれるのはクレーマーだけだ。言われた時は腹も立つが後から患者の立場で考えるとそれも一理あるなど反省し感謝をすることも多くなった。クレーマーは言いたくも言えない患者を代弁してくれる有り難い存在だ。今回は監視カメラに貴重なことを教えてもらった。皆さんも自分の診察態度を第三者的に見ると何か別な物が見えて来るかもしれませんよ。

「日医君」LINEスタンプができました！

「医療に関する専門家集団」である日本医師会のキャラクター「日医君」のLINEスタンプが完成しました。

医療関係者がよく使用する用語から、一般の方が日常利用できるものまで、「日医君」が動くアニメーションスタンプを24種類ご用意しています。

LINEでのやり取りに、ぜひご活用下さい。



詳しくはコチラ

