



もも整形外科



当院の理念

- 感動と希望を与える診療

患者さんの訴えを医療人の目線で深く理解し、それを患者さんの目線で説明し、治療することで感動が生まれ、ここなら任せられるという希望となります。

- 医療は究極のサービス業

当院に入って出るまでの間、常に心地いいことが良質な医療となります。医療側が上に立つことのないよう、究極のサービス精神でおもてなしします。

- 成長、進化をやめない

時代の変化、ニーズに柔軟に対応し、これまでの常識を疑い、常に学びなおす精神を持ちます。進化によって無駄をなくし、ゆとりを持つことで、よりよい医療を提供します。

使命感

- われわれは医療人として、患者さんを治さなければいけない。これは、当然の使命である。
- われわれはこれを仕事としているため、老若男女、性格や相性など関係なく、治さなければいけない。
- われわれは治療を諦めてはいけない。患者さんが求めるならば、常に次の手を考えなければいけない。
- われわれは進化しなければいけない。医療は日進月歩であり、常に提供する医療を進化させなければいけない。

患者を治すとは

- 治すとは、体と心を治すことをいう。体を治すことの方が易しく、心を治すことが難しく、重要である。
- 体を治すことで心も自然と治されることもある。体を治せなくても、心を治せることもある。
- 治すとは、人を治すことであり、傷病を治すことではない。すなわち、一時的に傷病を鎮めるのではなく、予防を含めて傷病にならない体、心を作っていくことが治療である。

当院での禁止事項

- 話しかけられて、「少々お待ちください。」は言ってはいけない。「はい、ただいまおうかがいします」と言う。同じ時間を待たせるのでも心象が違う。
- 基本的に「No」と言わない。他科の疾患であれ、そんなこと当院とは関係ないということであれ、瞬間的にできないと言うのではなく、まずは話を聞き、できる限り要求に応じてあげること。
- 「歳だから」と言わない。歳でも大丈夫という希望を与える。
- 「もうこれ以上はできない」と言わない。治療に行き詰っても何かやってあげられることがある。発想の転換も必要。
- 挨拶は目を見て、心を込めて。気持ちのこもっていない「こんにちは」、「お大事に」では言わない方がいい。
- 基本的に診療以外では患者の話をしない。人の話は悪い話になりがちであり、個人情報洩れにもつながる。
- 「これは自分の仕事ではない」と言わない。部署に関係なく、自分が率先してやること。それによる責任は院長にある。

心得

- 患者さんが言ってほしいことを言う
- 最優先事項を最優先する
- せかせかは時間短縮にならない
- サービスはさりげなく
- パソコンを買うときを思い出す