

2019年2月

危機管理体制

たくさんの方が集まる所には、必然的に様々な問題が起こります。地震や火事や水害のような天災もありますが、日常的には人と人との間で起こるトラブルが大多数を占めます。その中には（私がこの病院から一掃することを宣言した）パワハラやセクハラも含まれますが、それ以外にも様々な問題が毎日のように起こっているはずです。

その大部分は皆さんの努力によって解決しているのだと思いますが、中には個人のレベルではどうにもならない問題もあります。そのような問題に直面した時、どのように対処すべきでしょうか？まず上司に報告・連絡・相談することが基本中の基本ですが、その報告を受けた上司がどのように判断し、行動するかによって、結果が大きく変わってきます。相談を受けた職員自身が判断に迷うこともあるでしょう。

組織においては、その中で起こったトラブルをいかに処理するかの管理体制が非常に重要です。一見小さな問題のようでも、初期の対応を誤れば大きな問題に発展することもあります。現場の職員がそのトラブルのために本来の業務に支障をきたすようでも困ります。判断する人によって、同じような問題が異なった処理をされても不公平です。このようなことがないようにするためには、問題処理のためのルールをきっちりと作っておく必要があります。

上記のような背景をもとに、当院でも院内トラブルが生じたときのマニュアルを確立したいと思っています。その目的は、決して管理を強化して規制するというのではなく、職員の皆さんがトラブルに遭遇した時に、泣き寝入りしたり、本来の業務ができなくなったり、気分が落ち込んで仕事を辞めたいと思ったりしないようにとの思いがあることを知っておいてください。

近々、その仕組みを皆さんにも公開しますので、しっかり理解していただくようお願いいたします。