

病は「気」から 気は「接遇」から

～「またかかりたい」と思われる医療機関であるために～

「あなたがいるから元気になれる！」
そんな病院創りを目指しています。



K's オフィス代表
医療専門接遇講師 佐竹桂子

これまで病院にて秘書・ロビーマネージャー
クレーム対応・職員育成などを担当

一回目 「接遇の目的」と「私たちの身だしなみ」

「なんで忙しい医療の現場に接遇が必要なの？」そういわれる方も多いと思います。「接遇」という言葉はあまり身近なものではないかもしれませんが、現在では医療の世界でも頻繁に接遇教育が行われるようになりました。接遇は「接」…接する、「遇」…出会う、という意味ですが、簡単にいうと「出会った時の接し方」、つまり「おもてなし」ということです。私は「出会った人をつなぐ接着剤」とも思っています。医療は人間同士の中で行われますから、コミュニケーションがなければ成り立ちません。接遇は人と人が接する時に、気持ちに優しくタッチするための、コミュニケーションスキルの一つです。

ここで医療従事者の方には、「医療に求められる接遇は他のサービス業とは違う」ということを心にとめて頂きたいと思います。それは患者さまやご家族が、「病気を治す」という目的を持って私たちと関わっているということです。



さまざまなやりとりの中で患者さまの居心地がきまっていく
この時の対応で、患者さまの治療にとって大切な「自然治癒力」「治療意欲」が左右されている

●医療人の接遇の目的 「自然治癒力」「治療意欲」を高める

あなたはどっち派?!

午前中の診察が混み合っていて皆さん1時間以上お待たせしています。
中には時計を何度も見る人、口をへの字に曲げている人、何か聞いたそうな人、疲れてつらそうな人。
さあ、あなたならどうしますか？

〈効率優先子さん〉

混んでいてみんな待っているんだから仕方ないわ。いちいち説明してるヒマがあったら、さっさと自分の仕事をした方が、待ち時間も短くてできるわ！さあ、仕事、仕事！



〈ひと手間かけ子さん〉

ずいぶんお待たせして申し訳ないな…わかる範囲だけでもご説明して安心してもらおう。それからきつそうな方のご気分も気になるし…お声がけてみよう…

効率さんとひと手間さん、あなたが患者さまだったら、どっちの人にいてもらいたいですか？

目的はなに？

「接遇」を考えると大切なことは、「なぜそうするのか」という「目的」を間違えないようにすることです。

「急がなくちゃ!」
午後の準備もあるし
はやく業務をこなして
13時には
診察を終わらせよう!

⇒目的は「時間を守る」ことのみ



皆さんきつそうだから
できるだけ診察が早く進むようにしましょう。
安心していただけるように
待ち時間のご説明をして
ご都合を聞いておこう

⇒目的は「安心して診療していただくこと」「気持ちよく待っていただくこと」

目的を間違えると「建前だけよく見せる」といったその場限りの接遇になり、信頼にはつながりません。
「患者さまに安心していただこう」という素直な気持ちが形(安心できる環境を提供する)になる…ということが基本です。

病は「気」から、「気」は接遇から…接遇というスキルは気持ちを表すための道具です。
それは医学の技術・知識・設備以外のところで患者さまの心を支えていくものであり、患者さまが医療人に対して人間同士として真摯に向き合ってほしいと望まれている医療の基本の部分ではないかと思えます。



安心していただくために必要な要素!

人が人に対して好感・安心・信頼を感じる要素とは…

人は第一印象で「感じがいい・悪い」「好き・嫌い」を感じとり、そのイメージはあとあとの人間関係にも影響を及ぼすといわれます。病気という極めて個人的なことに関わる医療の世界では、どなたからも好感を持っていただけるようにしておくことが必要になります。

好感につながる接遇(態度能力)の基本スキル

身だしなみ

笑顔

基本動作

言葉づかい

この4つが接遇の「態度能力の基本」です。常に患者さまの立場にたつてどうあるべきか考えましょう。

lesson!

「私たちの身だしなみ」

皆さんの職場にも身だしなみのルールがあると思います。今のあなたの姿は、ルール通りきちんと整っていますか？医療ではなんといってもまず「清潔感」が求められます。「清潔」で「機能的」に整えましょう。また身だしなみはその人の第一印象を決定づける要素の一つといわれ、いわば自院のイメージを決める要素にもつながるものです。自院のイメージをきちんとお伝えするためにも、全員でルールを守ることが大切です。



ある先生が

「ほんとうはノーメイクが理想なんです」といわれました。先生の医療人のイメージが、自然で健康的で明るく…というものなのでしょう。先生自身とても自然でいい感じですよ。きっとこの診療所のスタッフは「素顔」とはいかなくても、「ナチュラルメイク」の方が多くなると思います。イメージは院長の思いの表れ、まずスタッフに伝え。スタッフは自分の姿にその思いを反映します。こうしてその組織の風土や文化がつけられ、そこならではの「持ち味」となるのではないのでしょうか…

スタッフにもいろんな人がいる!!

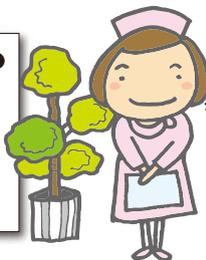
個人の好みで変形しやすい身だしなみ…

しかしバラバラでは困ります。なぜなら患者さまと直接接するあなた自身が、「自院の姿勢」を表しているからです。全員が気持ちのよい身だしなみで患者さまと向き合うことが、信頼・安心につながると認識しましょう。

「接遇マニュアル」の中に、「身だしなみ」の項目を作って、「身だしなみチェックシート」を準備し、定期的にチェックしてはいかがでしょうか

● チェックシート(女性用) ●

- 頭髪……長さ、色
- 顔……メイク
- 手元……爪
- 制服……名札、汚れ
- 足元……靴、ストッキング



当院らしさ…
おしゃれは自分のために…
身だしなみは人のために…

ここはみんな
きちんとしていて
気持ちがいいなあ…
ここなら安心して
診てもらえそうだ…



私たちの姿から患者さまは
こんなことを感じているんです!

来院される患者さまにより信頼されるよう、身だしなみを整え、当院の姿勢を全員でお伝えしましょう!
次回は「笑顔と基本動作」について考えてみたいと思います。