

病は「気」から 気は「接遇」から

～「また、かかりたい」と思ってもらえる医療機関であるために～

六回目 「待ち時間の対応」

患者さまアンケートを行うと「待ち時間が長い」という点がよく苦情の上位に上がっています。いくらスタッフが頑張っても院長は一人、また複数の医師がいる病院などでも、一人ひとりにかかる診療時間の把握は正確にはできない面もあり、よく言われる「3時間待ちの3分診療」という状況になることも珍しくありません。予約制にしているにもかかわらず時間の枠の中でどんどんずれていき、「予約の意味がない!」とのお叱りを受けたり、待ち時間を短くすることは本当に難しいのが現実です。

患者さまはなぜ怒るの？

皆さんもそうだと思いますが、「今日は病院に行く」というときは、「待たされるぞ」という覚悟をして出かける方が多いのです。それにもかかわらず患者さまが怒ってしまうのはなぜでしょうか…

待っている患者さまの気持ち

おおよでもいいからどのくらい待つのか納得して待ちたい、順番などが公平で気持ちよく待ちたい、スタッフの対応に気配りがあるような居心地のいい環境の中で待ちたい



結局このような患者さまの期待を裏切っているから、患者さまを怒らせてしまうのではないのでしょうか。待ち時間に関して今私たちができることは、できるだけ院内の風通しをよくして、おおよその待ち時間をお伝えできるよう工夫すること。患者さまに気持ちよく納得してお待ち頂ける説明をする。そしてなにより、具合の悪い中長時間お待ち頂くことに「申し訳ない」という気持ちを持ち、患者さまの容体に配慮することが大切です。待ち時間の把握に関しては医師の協力なくしては実行できませんから、チーム一丸となって対処する必要があります。

気持ちよくお待ちいただくためにすることはたくさんある

待っている患者さまの気持ちが変わったら、その気持ちを先取りした対応をすることで不満を和らげていただくことができます。

〈ある程度の待ち時間をお伝えする〉

「〇〇様、あと5番目に診察室からお呼びいたします」
「〇〇様、今日は混み合っておりますし検査まで30分程お待ち頂くかと思いますがご都合はいかがでしょうか」

〈先手のお声掛け〉

「〇〇様、ずいぶんお待ちして申し訳ございません。ご気分はいかがですか」
「〇〇様、もう一時間もお待ちですね。本当に申し訳ございません。順番をお調べして参りましょうか」

なぜ気持ちよくお待ちいただくことが大事なのか

医療従事者に接遇が求められる一つの理由

第一回目から何度かお伝えしているように、患者さまには「病気を治す」という目的があります。つまり病気を治さなければならない患者さまに「自然治癒力」を高めていただく、感じの良い対応が必要になるわけです。病気であるというだけで気持ちが落ち込んでいる患者さまにとって、私たちの些細な言葉や態度も治療の一環として精神的な面で大きな影響を与えてしまうのです。



目的を間違ったらこんなことに…

目的 待ち時間短縮

忙しいんだから業務優先。とにかく自分の仕事をさばかなくちゃ!患者さまに声をかける暇も惜しいわ…



まだかなあ。今日は待たせるなあ…あとどのくらいかなあ

気持ちよくお待ちいただく

今日は混み合って待ち時間が長いから患者さまもイライラされるだろうから安心していただくようお詫びしてご説明しておこう



いつもより混んでるんですね。あと30分ですね。

一番怖いことは「うちは大体このくらいは待つ普通」「混んでいるんだから仕方がない」「皆待っているんだから待つのが当然」という具合に医療側の都合を一方的に押し付けてしまうことです。患者さまの立場だったらどう感じるだろうか…と、常に患者さまの立場で考えましょう。

「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。

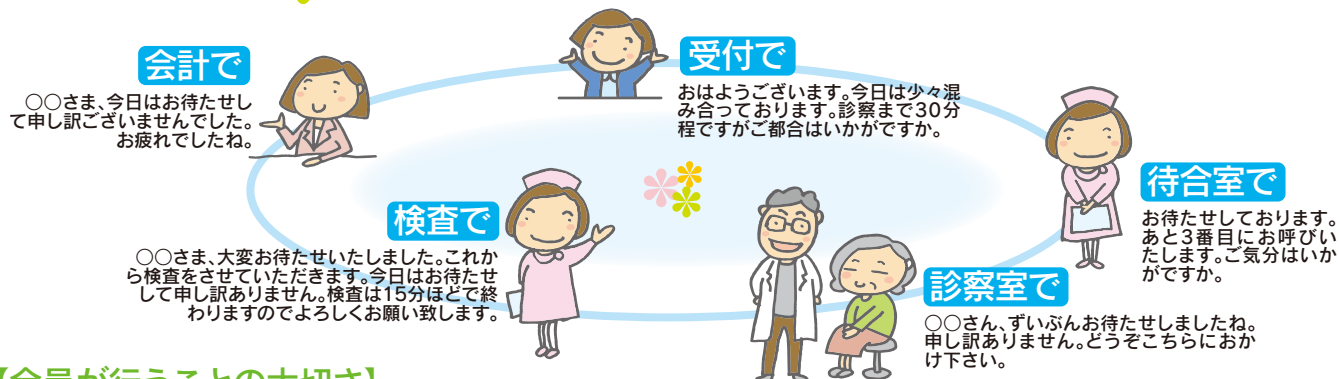


K's オフィス代表
医療専門接遇講師 佐竹桂子

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

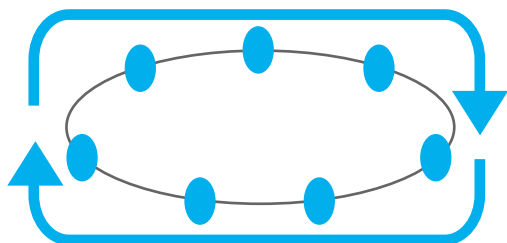
lesson!

3回目の「ことばと態度」で「バーバル(ことばによるコミュニケーション)とノンバーバル(ことば以外で行われるコミュニケーション)」ということをお話していました。今回は待ち時間の対応を、態度とことばのバランスを整えて練習してみましょう!



【全員が行うことの大切さ】

ここまでお読みになって「え～、そこまでしなくちゃいけないの?」「なんだかしつこくてわざとらしい」と感じる方も多いでしょう。しかし「患者さまは全体を通してサービスの質を評価している」ということを考えてみて下さい。



例えば適切かどうかわかりませんが、新幹線に乗ったとします。チケット購入窓口の対応、駅員の態度、乗り心地はもちろん、車内の車掌や販売員の態度、そして到着した駅の雰囲気。それらすべてが自分の期待をクリアしているこそ、新幹線は快適だったとなるのではないのでしょうか。一人ひとりが適切に役割を果たしてこそ組織への信頼は高まります。「AさんはいいけどBさんはできていない」というバラツキのある対応では、結局評価はBさんのレベルで判断されてしまうのです。

「良質の対応」を目指すか、「普通の対応」ですませるか、組織の目標を持ちましょう。

このように、チームとして患者さまの情報を共有して対応に活かせば、サービスの質もグンと上がり、何といても患者さまの居心地がよくなります。気持ちのよい環境で治療に専念できれば、患者さまの自然治癒力もアップし、良い信頼関係が生まれるのです。



患者さまに寄り添う
気持ちを表現しよう!

先手の
声かけ

笑顔

わかりやすい
説明



物理的な待ち時間はなかなか短くならないが、心理的な待ち時間は私たちの配慮で短縮できる!ということです。



待ち時間が長い!というときは、患者さまも多く、スタッフは「とても忙しい」状況だと想像できます。ということは、いつもはできていることも、ひょっとして手が回らないことになっているかもしれません。つまり患者さまからすれば、「サービスが低下している」という状況なのです。苦情はこのようなき起こります。「聞いたのに後でと言ったままほったらかしにされた」、「バタバタするばかりで患者は後回しだ」など、業務をさばくことが優先になり、患者さまに寄り添う余裕がなくなってしまうのです。

忙しい時こそご迷惑をおかけしていると自覚し、「**気配り・目配り・心配り**」が必要になるということです。難しいかもしれませんが、そのひと手間をかけるかかけないかで、患者さまの居心地に雲泥の差が生じます。**いつも一定のレベルで、良い対応が行える。それがその組織の実力**ともいえます。そのためにも**接遇の意識を高く持ち、トレーニングを続けていただきたい**と思います。

さて、接遇について6回にわたってお話をさせていただきましたがいかがでしたか? 日々の対応の中でお役に立てただけであればとても嬉しいです。最後にもう一つ、接遇は「仕事だからするもの」ではありません。接遇のあり方は「相手の立場に立つ」ということ。それはあなた自身の生き方そのものと捉えられます。接遇のスキルを活かして、あなたの心を見える化し、豊かな人生を送って頂きたいです。そして日本中の医療機関が、病んでいる方にとって「居心地の良い場所」であることを切に願います。最後までお読みいただきありがとうございました。皆さまのご活躍を心から祈念して「病は気から、気は接遇から」シリーズを終わりたいと思います。