

医療事務 接遇の基本

接遇

接遇の研修会に参加したり、マニュアルを目にすると、私たちはよくこのようにつぶやきます。

「これはみんな知っていることだ」

「今さら接遇なんて」

「わたしはちゃんとやっている。これは誰か他の人の問題だ」

しかし、知っている事がイコールで出来ている事ではないことが、しばしばあります。

それは、接遇の善し悪しは自分が決めることではなく相手が決めることだからです。相手の声を聞こうとしなかったり、聞こえなければ、接遇の評価はできないことになります。

また、相手の立場に立つことが難しいという事実とともに、一番見えにくいのは自分自身です。

誰しも相手の機嫌をそこねないような対応をするでしょうが、実際は苦情がでてしまいます。診療所の中では、よく不可抗力的に苦情が発生します。

そんなときはこのマニュアルにちょっと目を通してほしいのです。

今なぜ接遇なのか

今や、診療所は患者様から選ばれる時代です。患者様から嫌われた診療所は倒産していくと言われています。

「治療してあげる」「看護してあげる」の発想では患者様は診療所に近づいてきません。

何らかの対策を講じなければ診療所は生き残れなくなります。

今最もサービスがよくて、業績が上がっている企業は接遇で差をつけていると聞きます。

それでは、接遇とは何なのでしょう。辞書をひくと「官庁などで、仕事の上で一般の人と対応すること」、また、対応とは、「人と会って話をかわすこと」とあります。

つまり接遇とは患者様あるいは関連する地域住民との人間関係づくりといえます。接遇の善し悪しは、人間関係づくりの善し悪しで決まります。どうすれば人間関係を良くすることができるのでしょうか。

それには5つの基本があります。

- | | |
|-----------|---------|
| 1. 挨拶 | 4. 態度 |
| 2. 表情(笑顔) | 5. 言葉遣い |
| 3. 身だしなみ | |

特に、直接患者様と接する機会の多い看護職員は、常にこの人間関係を良くする5つの基本を念頭において、信頼と好感の持たれる対応の仕方を身につけることが重要だと思われまます。

看護職員一人ひとりの接遇マナーの善し悪しが病院全体の評価につながり、業績にも影響することをお互い認識し、責任ある姿勢で業務に励むよう努力しましょう。

医療事務とは「実務」と「接遇」の両輪です。

実務には知識が必要ですが、同時に接遇では、「接客」が求められます。

あいさつ・態度・言葉遣い・身だしなみ等、一般の店舗等で必要とされる常識的な価値観は、日々の生活においても持ちあわせて当然といえます。

しかし、自分自身にそういった常識があるか、それを実感するのは容易ではありません。

なぜなら、その判断をするのは自分自身でない第三者だから。

接遇とは相手がいって初めて成立するため、マナーも大切なのです。

接遇の基本マナー

医療の現場における接遇の基本マナーは、患者様やその家族の方々と接する「すべての過程」にあてはまります。

まず、目の前にいる患者様に対して、医師をはじめとするコメディカルの方々や事務員の方々が肉体的・精神的な「痛さ・つらさ・苦しみ・悩み」等を真剣に分かろうと努力をすること。そして、患者様の持つ「疑問・不安・不平・不満を含めた言い分」という“声”に対して単に聞くのではなく、患者様の身になって真剣に耳を傾け「聴く」ことであり、それに対して適切なアドバイスを提供し、相互コミュニケーションを図り、インフォームド・コンセント(IC)を行う事が重要です。

21世紀は、診療所が選ばれる時代になってきます。それと同時にケアの時代ともいわれています。

選ばれる診療所となるためには、様々な努力をより一層重ねていかなければなりません。その1つに接遇対応の質が強く求められています。

「あたたかさ・やさしさ・いたわり・思いやり・愛情」を持って患者様に接することが今日、選ばれるための1つの大きな要素となっています。

医療機関における「サービス」の4つの要素！

- ・病気やケガをされた患者様をいち早く治療し社会復帰へ促す、医療そのものの質の向上。
- ・設備・構造という面においての質の向上（禁煙スペース等）。
- ・患者様に対する接遇サービスの質の向上。
- ・情報提供という面のサービスの向上。

医療従事者の「言葉」と「態度」は処方である

- ・患者様や家族にあたたかみ、思いやり、やさしさ、愛情を感じてもらうためには、あなたの「言葉」と「態度」「身だしなみ」という3つの要素で受け止め、感じてもらうことが大事なのです。
- ・接遇の3要素は、あなたの人格を表します。接遇の3要素は、大いに誤解をも与えます。むしろ、誤解の「源」になります。いくら気を付けても相手の状況や状態によって「真意」が「正しく」伝わりにくいものでもあります。
- ・あなたの「言葉」と「態度」は素晴らしい効果＝有効性のある“処方”です。しかし、その使い方は慎重にしなければ大きな「副作用」を与えかねません。

接患・接遇対応の不足による

患者様へのマイナス

- ・手抜き・ぞんざい・いいかげんと見られては、患者様に不快感を与えます。
- ・患者様に「自分の存在を無視されたのではないか」という不信感を与えます。
- ・キチンとした病院というイメージを与えないと、患者様も病院内でマナー・エチケットをわきまえにくくなります。
- ・上の結果、備品を雑に扱ったり、汚しても何とも思わないようになります。

言葉のマナー

忙しい日々が続く医療現場では、つい余裕を見失ってしまうことしばしばです。

しかし、どんなに忙しくても忘れてはいけないものの1つに「言葉」があります。

それは、患者様だけではなく、医者、看護師、上司、同僚等、日々の生活に欠けてはならないものといえます。

「はい」という返事

何かをいわれた時は、素直な気持ちで“返事”をしましょう。

「おはようございます」という朝のあいさつ
朝の“あいさつ”は人間関係の第一歩、良好な人間関係を保つ基本です。

「どうなさいましたか？」「いかがなさいましたか？」という患者さんを迎え入れる時の掛け言葉

どんなに忙しくても、患者様を応対する時は、手を止めて顔を見て声を発することを心がけましょう。

「かしこまりました」という返事

人に何かを頼まれた時は、必ず声を発しましょう。

「お待たせいたしました」というお詫びの言葉
理由に関係なく相手を待たせた時には、“気持ちを添えて”いいましょう。

「恐れ入ります」「お手数ですが」という依頼言葉

患者さんにお手数をかける時、何かをお願いするような時には、必ず声を発しましょう。

「お願いいたします」「よろしくお願いいたします」という依頼言葉

患者様、上司、同僚関係なく、“何かをお願いする”といった時には、必ず最後に一言つけましょう。

「申し訳ございません」という詫び言葉
相手に対して、不自由、不満感等、マイナスな思いをさせてしまった時、また、与えることが十分に予測される時には、必ず“詫び言葉”を一言添えましょう。

「ありがとうございます」という感謝の言葉
特に感謝の言葉は、相手にその気持ちが真に伝わらなければなりません。その心を相手に伝え、わかってもらうためには語尾に“す”という言葉をはっきりいましょう。

「お大事に」というあいさつ言葉
相手を“見て”声を発することが大事です。

「何かありましたらいつでもどうぞ」という“プラス”の言葉

この例に限らず、プラスの一言は大変すばらしい「有効性」(効果)を発揮します。

以上のような基本用語に気をつけ実践に移す事で、今までよりも1ランク上のお仕事ができるのではないのでしょうか？