

## 受付での接遇対応

医療機関は、患者様に選ばれる病医院となるために常に患者様の目線で医療を考え、全職員がサービス対応の質的向上を図ることが非常に大事になります。医の原点である人を愛する気持ちを大切に「人間大好き」な医療人になり、気配り、目配り、手配りができるように心がけを忘れてはなりません。

### 1、患者様の心理

健康な時は強気な人、明るい人でも病気になると、平常心を失い人格的変化や消極的な心情、感情の起伏も激しくなります。何よりも患者様の共通の心理は‘不安’であるということです。

患者様は不安とおそれで心を痛め「いらだち感」「不信感」「不満感」「不自由」などを訴え、心細く、神経質になりがちで、自己中心的になる傾向もあります。

患者様心理的欲求には個人差があります。生活環境や地位や趣味、社会的背景を見失わないようにして平等に接し、訴えは誠実に聴き、患者様と心理をよく理解しましょう。そして、気持ちを察して「相手を思いやる心」と温もりのある対応を心がけましょう。

### 2、患者様への接し方

#### (1) 対応の基本態度

- ①誠意をもって
- ②患者様の気持ちになる
- ③礼儀正しく
- ④親しみを持って
- ⑤仕事は正確に敏速に
- ⑥誤りは素直になおす
- ⑦送り出しの接遇を忘れない
- ⑧人のあなたに対する態度は、あなたの鏡

#### (2) 慎みたい態度

- ①患者様と話す時、見下ろすような位置に身を置かない。
- ②患者様の顔を見ないで言葉だけの対応をしない。
- ③暗い態度で接しない。
- ④威張った態度、高慢な受け答えをしない。
- ⑤落ち着かない態度。
- ⑥卑屈な態度やおせじ笑い。
- ⑦対応中や、その直後に職員同士でヒソヒソ話や笑いを絶対しない。