

ひまわりクリニックきょうこく

# ひまわり便り 第27号



## 第一回「接遇について」院内研修を実施しました

クリニックでは「接遇について」の院内研修を、今年度 3 回の予定で実施しており、第 1 回目は 6 月 20 日に行いました。

私たちすべての医療従事者は、患者様から医療の技術や専門性ばかりではなく、言葉遣いや態度などを含め、総合的に判断されていることを忘れてはいけません。日頃からの信頼関係が無くては、よりよい医療の提供は難しくなります。患者様から信頼していただける存在であるためにも、クリニック全体としての接遇やコミュニケーション力の向上についても日々取り組んでいかななくてはならないと考えています。

今回の研修では、患者様への対応に必要な接遇の基本を学びました。人の第一印象は会ってから数秒で決まるといわれており、さらにその第一印象の半分は「見た目」によるものとされています。その第一印象を決める「見た目」の要素としては、清潔感のある身だしなみ・配慮と思いやりのある態度・豊かな表情などがあります。さらに、私たちは感染防止のため、マスクを着用する機会が多くありますが、顔の半分以上が隠れてしまうため、目で笑顔を表現することや普段よりはっきり丁寧に話すことが大切になります。

また、電話対応時には、「視覚」からの情報が無い代わりに「聴覚」が重要となります。具合の悪い方、耳の遠い方、高齢者の方など、様々な患者様からの電話を受けますので、安心感を持っていただけるような話し方を心がけていきたいと思えます。

今回の研修で学んだことは基本的なことでしたが、スタッフそれぞれが患者様との日々の関わりを振り返り、改めて医療提供者として果たす役割を再確認する機会となりました。

次回の研修では、医療従事者や患者様の役に分かれ、様々な場面を想定した実践的なコミュニケーション術を学ぶことになっています。

## クリニックからのお知らせ

「吉永 智彰医師」が、6 月 30 日付でクリニックを退職されることとなりました。

吉永医師は、平成 24 年 5 月よりクリニックに勤務されました。患者様やそのご家族の声をいつも大事にされ、丁寧かつ正確な診察により、患者様からの信頼がとても厚い医師です。

吉永医師がクリニックから離れられることはとても残念ですが、新天地においてもご活躍されることを祈念しています。

長い間 お疲れ様でした。

