

ひまわりクリニックきょうこく

# ひまわり便り 第33号

## 合同委員会にて「接遇」についての学習会を開催しました。

昨年に引き続き、「接遇」についての勉強会を、2月20日（火）にクリニックで開催しました。

これまでの学習会で取り上げた内容を踏まえ、患者様からの電話相談という想定のもと、実践を通しての振り返りを行いました。

### 3歳のお子様のいるお母さんからの電話連絡



お母さん

3歳の子どもがお腹の痛みと吐き気があるんですが、これから診てもらえますか？

いつ頃からですか？他に症状はありませんか？  
普段はどちらの病院にかかられていますか？  
クリニックにはかかれたことがありますか？



看護師



お母さん

インフルエンザの予防接種でクリニックにかかってます。

看護師はカルテを確認し、氏名や連絡先を確認します。

小さいお子様のお薬は、当院では常備していないものもありますので、医師に確認してご連絡します。少々おまちいただけますか？



看護師



看護師は医師に連絡をとり、状況説明と対応についての指示を受けます。  
患者様の今の状況や既往歴、年齢によって判断が異なります。



判断A



診察だけではなく、検査も必要です。  
移動手段があるのであれば、小児科を受診するよう伝えてください。

判断B



まずは診察しましょう。  
クリニックに来ていただけてください。

できるだけ迅速に患者様やご家族に連絡し、医師の判断を説明します。

ご本人やご家族は、急な体調の変化に大変慌てて、クリニックに相談されます。そのような状況においても、最低限必要な情報を確認しなくてはなりません。また、顔の見えない状況でのコミュニケーションという点では、曖昧な表現は誤解を招いてしまうことも少なくありません。患者様やご家族のご事情を受け止め、普段以上に正確に簡潔に伝えるように心掛ける必要性を確認し合いました。

クリニックでは、休日・夜間はレントゲンやCTの検査等が行えません。また、乳幼児に関しては、対応できるお薬も小児科に比べ少ない現状があります。そのようなクリニックの体制についても町民の皆様にお伝えし、ご理解とご協力をいただくことも、患者様の安全を第一ととらえると大切な事と再認識しました。