

# 患者本位のサービスの考察

～私が実践したこと～

訪問看護ステーションやまのて

田中 亜季<sup>1)</sup>

1) 事務職

## 1. はじめに<sup>1)</sup>

札幌太田病院に入職して早いもので1年が経つ。その間に事務職という仕事を通して痛感したことは、窓口や電話での対応の難しさである。笑顔で的確に接することは当たり前と、頭の中では分かっているが、いざ実践となると非常に難しい。ひとつひとつの対応に、それぞれ細やかな気配りが必要である。この1年間、筆者は「患者さまが満足するサービス」をしてきただろうか。患者との対応について、この機会に改めて考えてみたい。

なおこの論文は、筆者が札幌太田病院医事課に在職期間中に執筆した内容に、加筆したものである。

## 2. 窓口の対応<sup>2)</sup>

受付では、具合の悪い人や、不満のある人などが来院される場合があり、対応の仕方ひとつで信頼関係を損なう場合がある。窓口対応で先輩方から指導されることは「患者さまの言葉をよく聞き、理解し、あまり待たせず適切に対処しなければならない」ということだ。

時間的に余裕があるときもあれば、窓口が混雑している上に電話が鳴るなどの忙しいときもある。そのような時は、優先順位を考えて行動しなければならない。例えば、初診を受けている時に、予約外の初診の方が来院することがある。この場合、先に受けていた方の処理が終わってから、後に来た方の対応をするべきである。しかし、筆者は自分が今受け

たものをすぐ処理しようと行動してしまうため、処理すべき優先順位が逆になってしまうことがある。自分が今一番先にしなければならぬことは何かを考えて、行動に移すようにしなければならない。

また、月途中の保険変更、公費の申請や変更、診断書記載の依頼など、即時に処理できないものがある。しかし、忙しい時には処理状況が不明になることがある。そんな場合は忘れる前に次に処理する人が分かるようにメモや付箋をつけたり、申し送ることが必要である。また、救急時の対応として運ばれてきた方の氏名や保険の確認は、その場で確認出来ない場合が多いため、保険登録やカルテ作成が後になる事もある。その場合は情報の整理と外来スタッフ及び医師への連絡や連携が重要である。

## 3. 電話対応

まず、電話の特性を考えてみる。1つ目は相手が見えないことである。これは相手の状況を想定して「今、お時間よろしいでしょうか」など、相手が自分と話せる状況にいるのかという確認をする気配りも必要になってくる。

2つ目は声のトーンや言葉遣いなど声の印象が重要だということ。もし、こちらが慌ただしく忙しい中で電話を取り、それが声にも表れたならば、相手の印象をたちまち悪くしてしまう可能性がある。声の高さ、大きさ、丁寧さに気をつけ、見えない相手にでもほほえみかけるように、ということを念頭に置いて

話すことが大切である。

3つ目は相手との1対1の会話であるということである。1対1の会話の場合、「札幌太田病院の代表」として話すことになる。もし、会話の中で相手が不満を感じたり、印象が悪いと感じたなら、それは「札幌太田病院の職員は感じが悪い」ということになる。常に自分が病院を代表して話しているということを忘れずに接しなければならない。

4つ目は相手からの電話だと相手側にお金がかかることである。時間がかかりそうな場合は、こちらから折り返し電話をするなどの提案をし、相手を待たせない迅速な対応を心掛けることが必要である。

#### 4. おわりに

筆者は、未だに忙しい時や救急患者の対応時に混乱し、迅速な行動や対処が出来ず周囲に助けをもらうことがある。そんな時は、先輩方の対応の1つひとつを見て、学び、自分も適切に対応できるようにならなければと感じている。また、日々患者と接する際に、大まかな対応になる傾向があり、細やかで十分な配慮に欠けてしまう場合がある。だが、どんなに忙しい場合でも相手が満足する配慮が必要である。言葉遣いや気配り、そして笑顔を絶やさないとすることを念頭に置き、相手が満足するサービスを提供していくことが今後の課題である。

#### 文 献

- 1)医療法人耕仁会 学術研究論文集-2004年度-.札幌太田病院,札幌,pp39-41,2005
- 2)太田耕平:幼児から高齢者までの心の発達 十段階心理療法 第10版.札幌太田病院,札幌,2004