

医師や医療スタッフ向け

患者へのマナー処方



患者への言葉づかいや対応を教えるグローバルヒューマン・サービスのセミナー(東京都千代田区)

患者への言葉遣いなどマナーの向上に力を入れる医療機関や大学が増えている。医療過誤が後を絶たない中、「信頼される病院や医師の養成」の一環で、窓口の職員やレントゲン技師も研修に参加させるケースが多い。医療機関向けの講座も相次いで登場している。

「そんな怖い表情ではから始めた講座で、約三患者さんが不安になりました。千人が受講。受付や会計すよ」「お待たせしました」と言うだけで、安眠薬、レントゲン技師、薬剤師、心療内科など、医療士ら職種は幅広く、医療機関からの要請がほとんどだ。医師や看護師以外は一年前から増え始めたという。

一月下旬、東京都内で開催された「患者接遇マナー」。約二十人の参加者は神妙な面持ちで女性インストラクターの厳しい指摘に耳を傾けていた。社員研修などを手がける「JALアカデミー」もりだったが、指摘された(東京)が一九九九年秋で気付いた。研修を受け

言葉遣いなど研修活況

「企業研修を行う「グローバルヒューマン(東京)も昨春、「患者対応接遇セミナー」を新設したばかり。医療機関などからの依頼が相次ぐ。滝田義昭社長は「医療技術だけでなく、医療者側も思いやりを持った接し方が、安心と信頼を得られることを感じ始めた」と分析する。

「マナー向上に独自に工夫を凝らす病院も出てきた。東京都立豊島病院で(45)も「病院全体が明

病院選別が背景に

「患者の満足度調査」を進めるもので、こうなどを通じて、研修の成果をチェックする医療機関は、経営環境の厳しさも関与している。入院・外来患者やその家族の評価を参考に、医師や看護士ら職員などの改

「患者の満足度調査」を進めるもので、こうなどを通じて、研修の成果をチェックする医療機関は、経営環境の厳しさも関与している。入院・外来患者やその家族の評価を参考に、医師や看護士ら職員などの改

「患者の満足度調査」を進めるもので、こうなどを通じて、研修の成果をチェックする医療機関は、経営環境の厳しさも関与している。入院・外来患者やその家族の評価を参考に、医師や看護士ら職員などの改

は二年前から月一回、全職員を対象に接遇への改善を打ち調査を実施している。「専門用語を使っているか」「患者への対応の悪さは苦情から訴訟などの紛争に発展するケースも。未然に防ぐ観点などから、

巡回チェックする。昨秋以降、苦情は激減し、皆無に等しい。「こへ心の構え」を提案。接遇すれば、医師との問診の説明が大切」「素直に質問できる雰囲気を作る配慮を」と訴えている。

者が病院を選別する時代になり、スタッフ全体の対応が患者の病院評価を左右するようになった。リピーター獲得という経営のメリットが大きい。が、今後は表面的な対応でなく、いかに患者の共感を得られるかがポイントだ」と指摘する。