

患者さんにとって最上の“接遇”とは？

クライアントであるM医院さんをご訪問した際、院長先生より、『最近、スタッフに“接遇研修”を受けてもらいました。接遇のレベルが上がれば患者さんの満足度も上がり、それが口コミになって増患に繋がると思うので…。これまでと違う患者層も来るかも知れません！』というお話を伺いました。

それから数か月、患者数(特に新患数)を追ってみました。普段通りで、特に増加は見られないという状況でした。

後日、院長先生にお話を伺ったところ、『期待していたような成果は出ていません。高級ホテルとまでは言いませんが、レベルの高い接遇が出来れば、患者さんも悪い気はしませんし、喜ばれると思ったのですが…。』と仰っていました。

スタッフさんにもお話を聞いたところ、『研修で学んだことは多少意識していますが、とにかく忙しいので、正直な話、余り実践していません。患者さんも余り丁寧に接すると調子が狂うみたいで…。』とのことでした。どうも、**研修で習ったことと、患者さんが求めていることが少し違う**ようです。

それは何故なのでしょう。今号では事例をご紹介しますがその原因と対策をお話していきたいと思えます。

【患者さんに合った対応になっていますか？】

そもそも『**接遇**とはどういうことなのか？』を改めて考えてみたいと思います。『**遇**』という字は“もてなす”と読むことができます。もてなす＝“思いやりの心を持ってお世話をすること”というような意味ですので、『**接遇**』とは**思いやりの心を持って相手に接すること**と言えます。つまり、医療における接遇とは、**“患者さんが何を求め、何をしたいと望んでいるのかを考え、患者さん気持ちに応えるために行動すること”**と言えるのではないのでしょうか。そのように考えると、**患者さんのニーズに合った対応が重要**ということが見えてきます。

例えば、完全予約制で高額な自費治療がメインであれば、患者さんも金額に見合った高級感・特別感を求めていると推察され、それこそ最上級の接遇を施す価値があるものと考えられますが、M医院さんではどうなのでしょう。

M医院さんでは来患層を確認してみたところ、保険患者さんが多く、高齢者の割合が多いという結果でした。

そのような患者さんの立場で考えてみると、大半の患者さんが“レベルの高い接遇”を求めている訳ではなく、先生やスタッフさんとの気さくなやり取りなどを求めているのではないかと考えに至りました。となると、**レベルの高い接遇で喜んで頂くと考えていましたが、それが患者さんにとっては合っていない**、という結論に達しました。従いまして、改めて**自院に合った接遇に見直そう**という話になりました。

【どのような対応が適当なのか？】

M医院としては先述したように、『**自院に合った接遇が必要**』ということになりましたが、果たして、既存の患者さんに対してどういった接遇が合っているのでしょうか。

患者さんが求める対応がどの程度のものかは正確には分からないので、**患者さん目線で『不快にならない』と思われる対応を考えよう**ということになりました。

その際には、ご本人はもちろん、周囲(連れ添いのご家族や待合にいる患者さん)が不快ではないかも考えるようにしました。例えば、高齢の患者さんを名前では呼ばないことは失礼ですし、ご本人が良くてもご家族が不快になるかも知れませんが**「必ず名前でお呼びする」**ことや、雰囲気硬すぎるのも患者さんには合わないと考え、名前の呼び方は**〇〇様ではなく、〇〇さんと呼ぶ**などのことを決めていきました。

また、スタッフさん自身も患者さんに最高の接遇を！と意気込んでいた時は、正しい言葉遣いや動きを意識し過ぎるあまり、自身が硬くなり、自然な会話や笑顔などが失われていた人がいたようです。今回の見直しによって、その後、そのようなことも解消に向かっているとのことでした。

患者さんの過ごしやすさを考えて硬すぎない雰囲気を作ることや、患者さんのことを考えた行動も立派な『接遇』です。

【院長先生ご自身の接遇は大丈夫でしょうか？】

M医院さんのお話ではなく他院さんのお話ですが、スタッフさんに研修を受けてもらい、接遇をきちんとしようと言っているにも関わらず、**院長先生ご自身の言動が患者さんにとって不快で、患者さんが離れていったという事例があります。**

旗振り役である院長ご自身が出来ていなければ、スタッフさんもついて来ませんし、むしろ、反感を買ってしまいます。

よって、院長先生ご自身の**身だしなみ**はどうか、患者さんへの**説明**は出来ているか(患者さんが理解しているか)、高圧的な態度になっていないか等々、気を付けることは結構あるものです。また、忙しくなると、どうしてもイライラしてしまうこともありますので余計に注意が必要です。

その姿勢は、患者さんに必ず伝わっていますので、研修等を受けて表面上、言葉遣いが多少上品になったとしても、**本質が変わらない限り、患者さんには分かってしまう**ものです。

今号は以上ですが、如何でしたでしょうか。当たり前のことかも知れませんが、患者さんの立場になって、自院の患者層に合った接遇を実践して頂ければ宜しいかと存じます。