

熱川温泉病院

植本 崇夫(臨床検査技師)

- 功 績 医療職に必要な接遇を身に付け、職員の模範となっている功績。
- 推 薦 者 鈴木 直美(医局秘書)
- 推 薦 理 由 健育会ではこれまで接遇研修を定期的に行ってまいりましたが、今年より事務職員向けに医療接遇対応能力検定「OSBE:オスビー」が導入されました。職員にとっては正しい接遇を効率的に学び、検定試験を受けることで、自己の接遇を顧みる良い機会になっております。植本さんが実践している接遇は、私たち事務職員に限らず全職員の良いお手本になっております。是非理事長賞にご推薦申し上げます。

内 容

病院では患者さんを診察・治療しますが、より良い医療を提供するためには患者さんとの信頼関係が必要です。接遇も医療における大切な要素です。医療を取り巻く環境が変化し、患者さんの心理に寄り添ったコミュニケーション重視の接遇を実践することが求められています。

昨年6月に入職した臨床検査技師の植本は自然な気遣いができる職員です。午前中の外来診察では混雑具合を把握し、物腰の柔らかい彼は機を見てフットワーク軽く検体を運び、検査待ちの患者さんの採血を行います。さらに、困っている患者さんがいれば速やかにご案内します。

また、特筆したいのが患者さんに対する言葉遣いが優れていることです。忙しくても不安を抱きながら来院される患者さんを礼儀正しく迎えます。「〇〇さん。おはようございます」の穏やかな声がけから検査の説明に入ります。普通は「〇〇して下さい」と言いがちですが、「恐れ入りますが、当日の朝食は控えて頂けますか?」「差支えなければお話を聞かせて頂けますでしょうか?」といったクッション言葉を交えた敬語が滑らかに出てきます。さらに検査の目的や所要時間、苦痛や不快の程度を、患者さんの表情を伺いながら、ゆっくり分かり易い言葉で伝えます。患者さんからは「話を良く聞いてくれる」「言葉遣いがとても丁寧」と褒めて頂いております。

臨床検査技師の役割は「迅速で精度の高い検査の実施と報告すること」だけではありません。患者さんのニーズに応じた接遇を実践することも含まれていることを、健育会の接遇研修のおかげで身に付いたと彼は感謝しています。「当たり前のことをしているだけ」と謙遜しますが、看護職員や事務職員も彼に倣って言葉遣いや所作に気を付けたりと良い影響を与えております。健育会が職員に求める「愛情を持って親身な対応」ができる人物像に合致しており、評価して頂ければ有難く存じます。