

宮城県看護協会登米支部 コーナー

令和5年1月発行

～ 令和4年度活動 ～

看護協会登米支部では、令和4年度の研修会を10月27日、登米市民病院多目的室にて、「接遇について」と題し、登米市立米谷病院、副院長の上野正博先生にご講義を頂きました。夕方の18時からの研修会ではありましたが、40名の参加がありました。

講義では、「体調の悪さ」「不安」「緊張」等、神経過敏状態で来院している患者さん、また、その家族さん方に対し、「心をホッと和ませる」対応を行って行く事が接遇では大切であり、その為に取り組んでほしい「接遇の5原則」を教えて頂きました。

1、身だしなみ 2、表情 3、あいさつ 4、言葉遣い 5、態度

1～5までそれぞれに、先生が問題だと感じた実際の場面を事例として挙げ、その後その対応について丁寧な説明がありました。参加者は、その事例を聞く度、あまりに身近で身に覚えのある事が多く、日頃の対応に「ハット」したり「ドキッ」としたり、反省しながら振り返りを行っていたと思います。

更に先生は、この5つを意識し行う為のポイントとして「患者さんやご家族の、状況や心理にまで踏み込んで寄り添う事」つまり、患者さんやご家族の立場を思いやり、想像力を働かせて相手の気持ちを先回りする事であると熱心に話されておりました。

それは、まさしく看護の原点でもあると思いました。

先生は、ご自分でも、外来診察時の呼び出しには、最初は苗字、次にフルネームを「ふんわり、言う事を心がけ、患者さん・家族さんが入室した際には、「どうぞ～」「おはようございま～す」「お待たせしました～」と声をかける。椅子の高さを合わせる。（ご家族の椅子も準備する）や、また、患者さんの話を聞きながら、キーボードを打たない。患者さんが退室するまで、他の事はせず見送る等、「心をホッと和ませる」診療を意識している様です。

約1時間の講義は、先生のお人柄か、終始穏やかな口調で、時にクスッと笑ってしまうようなユーモアもあり、楽しく受ける事が出来ました。

今回の講義は、即実践可能な内容が沢山あり、今後、会員皆で意識し取り組む事で、患者さんの心をホッと和ませながら、接遇向上につなげていきたいと思いました。

講義をお引き受け頂いた、上野先生に感謝を申し上げます。 広報委員 及川

