

(前のページより)

水原先生のお話はとても具体的に確で、「なるほど〜!」と頷けることばかりで、大変有意義な内容でした。

患者さんが初めて恐る恐る電話をした時に、とても感じが良く、暖かな穏やかな会話ができたら、第一関門クリア!!でしょう。きっと良い印象を持って下さったはず。受付は患者さんが最初に触れる医院の「顔」です。とても重要なポジションです



参加者がペアになって受け答えの練習

ね。水原先生のお話にもありましたが、明るく丁寧に、でも伝えることはしっかりと伝える…難しいですね。見えない相手に向かって、でも目の前に居るかのよう…

初診で来られた患者さんは、まずスリッパ、トイレ、待合室の様子、いろんな所をチェックします。他院と比べることもあるでしょう。そして受付の対応。電話と違って「表情」が見られます。それに今はマスクで顔のほとんどが隠れていて、出ているのは…「目」!です。目が全てを語ります。“恐ろしい〜!”でも、でも相手のことを本当に心配し優しい気持ちになると自ずとそういう「目」になるのです。本当に。

「目は口程に物を言う!」…名言ですね。

今は「接遇」という言葉で難しいことのように思えますが、私の子どもの頃、もう半世紀も前ですが、近くの醫院はお爺ちゃん先生と、“かっぱう着”を着たお婆ちゃんの看護婦さん、このお婆ちゃんが何でもお見通しで、よく叱られましたがとても面倒見が良くて優しく大好きでした。

今で言う接遇が当たり前のように普通に出来ていたんでしょうね。

兵庫県保険医協会のホームページ <http://www.hhk.jp/>

- * 新型コロナウイルス関連情報として、助成金、融資、診療報酬の特例など、掲載しております。
- * 生涯研修に役立つ各種研究会のご案内、生活を支える共済制度のご紹介、日々の協会活動報告を掲載しております。ぜひご覧ください!

☆北阪神支部ニュースへの投稿を募集しています

支部ニュースへの投稿を募集しています。

日常診療にかかわることや、主張、趣味のお話などお寄せください。

TEL 078-393-1817 / FAX 078-393-1802 e-mail akane@doc-net.or.jp 担当:大野まで



幹事会だより

第407回 8月5日(木) 参加4人

◆北阪神支部の会員数と組織率

7/31 現在 医科 356人(73%)、歯科 209人(64%)

◆情勢と医療運動対策

8月幹事会では、10月30日に開催する支部総会総会の記念講演の講師が神戸市立医療センター中央市民病院感染症科の黒田浩一先生に、テーマは「正しく知ろう、新型コロナウイルスワクチン(仮)」に決定した。

◆次回幹事会

9月2日(木) 14時30分〜「いたみホール会議室3」にて開催予定

お問い合わせはTEL 078-393-1817 小川・大野まで

健康情報テレホンサービス

通話料無料 (0120) 979-451



Web siteでも
ご覧いただけます



- ★ 24時間いつでも3分間程度の開業医の手作りの健康・医療情報を放送しています。
- ★ インターネットでもご覧いただけます。過去の放送分もキーワード検索できます。URLは、<http://www.hhk.jp/> 左下のバナー「健康情報テレホンサービス」をクリック。

【9月のテーマ】

月曜日 小児喘息について

木曜日 過活動膀胱

火曜日 不妊症と漢方

金土日 ポーエン病とは

水曜日 細菌性心内膜炎

- ★ 9月20日(月・祝)は金土日のテーマを、23日(木・祝)は水のテーマを放送します。
- ★ 都合により、テーマの一部を変更する場合があります。祝日は、前日のテーマを放送します。
- ★ 患者さんに配布していただける放送テーマのミニチラシ(A6サイズ)を作成しています。送付ご希望の医療機関は事務局 ☎ 078-393-1840 まで。