

《患者受付対応マニュアル》

- ① 患者を受け入れる前に、ユニットやユニット周辺が汚れていないか、ゴミが落ちていないかチェックする。
- ② 待合室へ患者を呼びに行く時は、笑顔で「〇〇様（名字）、〇〇□□様（フルネーム）」というようにお呼びする。予約時間・来院時間より遅くなってしまったら、必ず「お待たせいたしました。」と一言付け加える。
- ③ 患者をお呼びしたら、予定のユニットまで誘導して「こちらのお席になります。」と言う。
- ④ 患者が座られたら、「失礼いたします。エプロンをおかけいたします。」と言ってエプロンをおかけする。
- ⑤ 紙コップを置き、基本セットを出したら「先生が参りますので、もう少しお待ち下さい。」と言ってお待ちいただき、担当ドクターへ報告する。
- ⑥ ユニットやヘッドレストを動かす時は、必ず一言声をかけてから動かす。
- ⑦ ユニットの倒した状態で患者様をお待たせする時は、ライトを消しておく。
- ⑧ 患者に質問されてわからない時は、あやふやな答えをせず、「先生に聞いてまいります。」とドクターの指示をあおぐ。
- ⑨ 治療が終わったら、必ず「お疲れ様でした。」「お大事にどうぞ。」と言い、最後まで丁寧な対応を心がける。