

3

患者さんお迎えマニュアル

Ver.2

●大切なこと●

- ・受付は「当院の顔」です。患者さんが来院された時に最初に出会うのは受付をしているあなたです。常により印象を心がけましょう
- ・感じのよい笑顔でお迎えしましょう

■患者さんが来院されて受付終了までの流れをイメージしておきましょう

ご挨拶

体温測定

*発熱がある場合は発熱外来の待合にご案内します。車で来院された場合は、携帯電話番号を確認して車でお待ちいただきます

初診の患者さんには「マイナカードをお持ちですか?」と声かけ、読み取り装置へのカードの置き方をお伝えする

*読み取り装置の使い方がわからない患者さんにはスタッフが直接ガイドします

初診患者さんに問診表の記入をお願いする

記入する場所をお伝えする(待合室の椅子に座っての記入をお願いするなど)

記入されたら、「受付にお持ちください」とお伝えする

*問診表に記入された内容によっては尿検査をお願いすることになります
(院長の指示による)



患者さんから

診察券／健診の用紙／他院の検査結果／紹介状／母子手帳／高齢者受給証／

15

災害時対応マニュアル④ 緊急地震速報が流れて揺れ始めたとき

●大切なこと●

- ・緊急地震速報が流れて大きな揺れが発生してもパニックに陥らないように、あらかじめ決めておいた自分の役割を果たすことが重要です
- ・いざというときにスムーズに動けるように日頃から訓練しておきましょう

■待合室

□待合室の患者さんにしっかりと落ち着いた声で呼びかける

- ・「ただ今、緊急地震速報が流れました。皆さんイスに座って雑誌やバッグなどで頭部を保護してください」
 - ・「ただ今、緊急地震速報が流れました。窓ガラスから離れて受付近くにお集まりください」
 - ・「ただ今、緊急地震速報が流れました。皆さん待合室の中央に寄ってしゃがんでください」
- などの声かけをする

□揺れが始まっても受付スタッフは慌てて立ち上がりったりせず、落ち着いた声で患者さんに呼びかける

- ・「大きい地震です。皆さん慌てず両手で頭部を抱えてください」
- ・「地震です。皆さん窓ガラスから離れて、落ち着いて受付前にお集まりください」

□震度6や7になると、立ち上がりったり歩いたりすることはできないため

- ・「地震です。皆さん危険ですので、大きな揺れがおさまるまでイスに座って両手や本で頭をおおってください」
- といった声かけとする

仕事の目標達成 セルフチェックシート (受付業務編)

氏名

年 月 日

●ランク

- S ここまでできるとうれしいこと
 - A 2年も経てばできて当たり前のこと
 - B 1年目でも十分できること
 - C 最低限できなければいけないこと

- 😊 5 人に教えることができる
 - 😊 4 指示されずにできる
 - 😊 3 できる
 - 😢 2 指示されないとできない
 - 😴 1 できない