

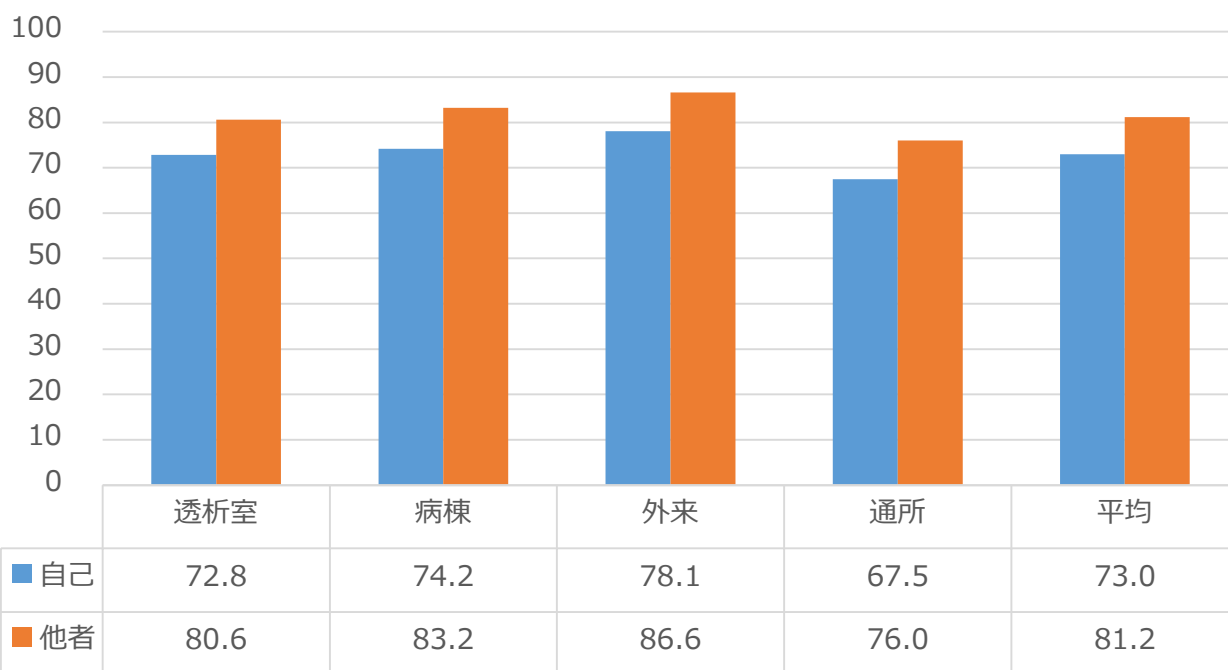
やさしいナースになるためのスマイル通心

2020年2月号 第116号



寒い日が続いていますが皆様体調などお変わりなくお過ごしでしょうか。
今回は昨年12月に行われました接遇マナーチェックの集計結果を報告いたします。

接遇マナーチェック集計

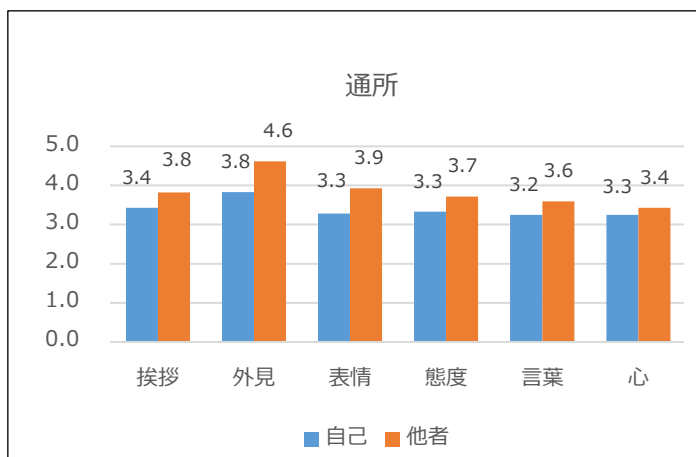
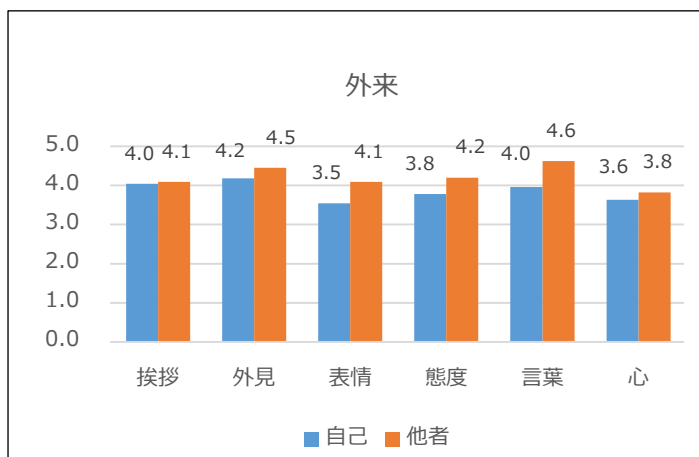
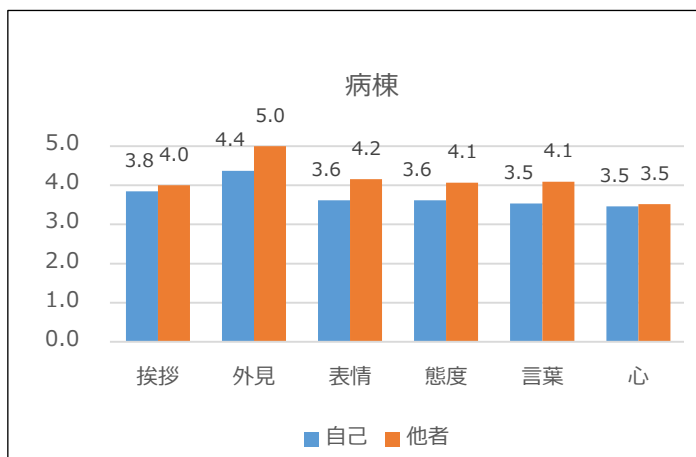
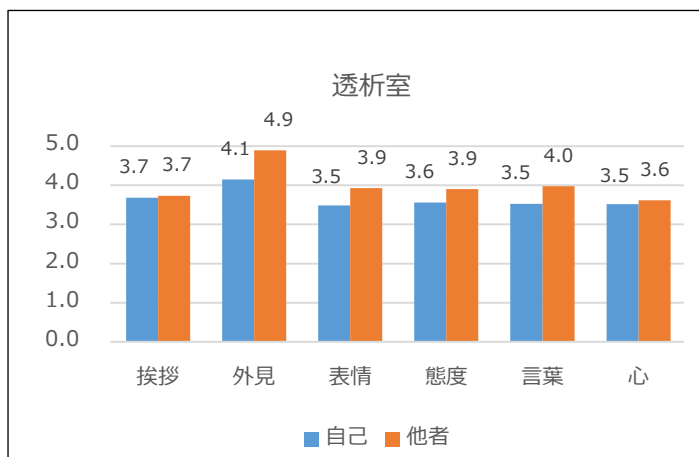


どの部署においても自己評価より他者評価が上回っており、また自己評価、他者評価ともに前回より向上できているという結果を得ることができました。

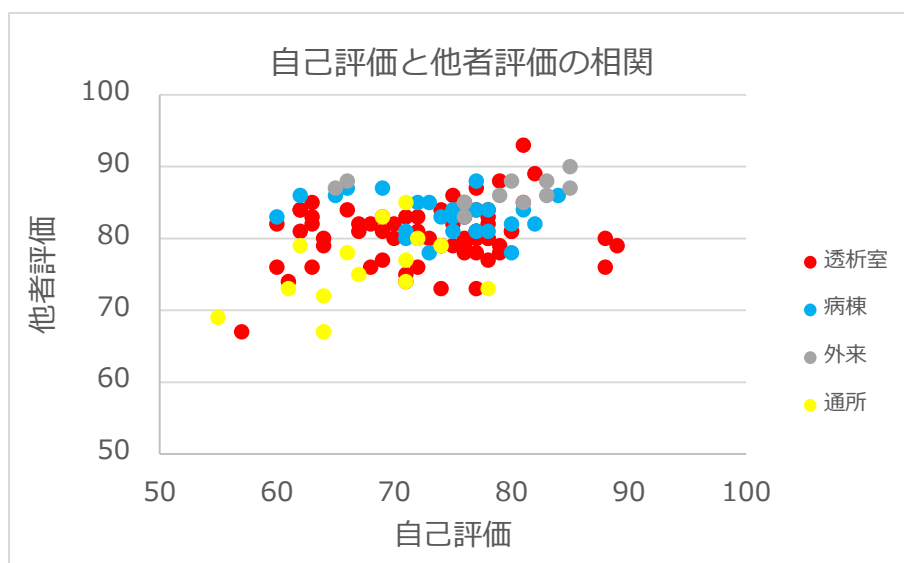
自己評価が70点台を突破していることから、皆さんが常日頃から接遇を意識している結果が表れているのではないかと思います。



次は項目別にみていきましょう



外見は毎回好評価ですが、心の部分においては各部署毎回一番難しい項目の様です。身だしなみや言葉使いの注意はしづらいものかもしれませんが、『心地よい待遇』を意識して行っていきましょう。



最後に自己評価と他者評価の相関も掲載しておきます。自己評価と他者評価の点数が20点以上もある方もいます。謙虚に自己評価しすぎることなく、客観的に評価できればと思います。



スマイル通心 2020年2月号



今月のテーマは、「接遇マナーチェック集計」でしたが、いかがだったでしょうか？

「毎回、結果は変わらないな～」「他者評価が、良くなった」「他者評価が、悪くなった」など色々な感想を持ってもらえたでしょうか？

年2回の接遇マナーチェックですが、一番怖いのは、自己評価する時も適当に行い、他者評価を受け取った時にも、結果も見ない、または気にしなくなることです。



前回より1点でも2点でも毎回アップして行けば、必ず全員が自信を持って自己評価80点以上を付けることができるはずですよ。



特に、今年強化していただきたいのは、職員間で身だしなみや言葉遣いなどを注意し合える職場環境です。職員間においてお互いで良くして行こうという意識を持つことが一番だと思います。そのためにも、職員間、他職種ともより良いコミュニケーションを持ち、病院職員全体で取り組めるようにして行きましょう。



今年の6月、12月の接遇マナーチェックの自己評価を行う際には、適当にではなく、自信を持って高評価を付けることができるよう、頑張りましょう。

看護部長 渡辺 千代子

