



やさしいナースになるための

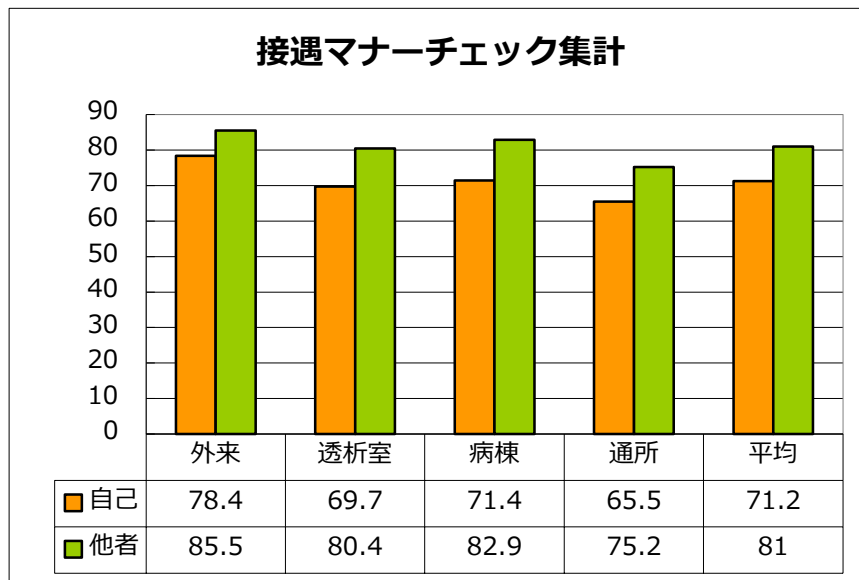
【スマイル通心】

2021年2月 第128号

寒い日が続いていますが、みなさん体調はいかがでしょう？

コロナの流行によって、マスクの装着や感染対策に追われ、マナーや常識となることも増えたのではないかと思います。

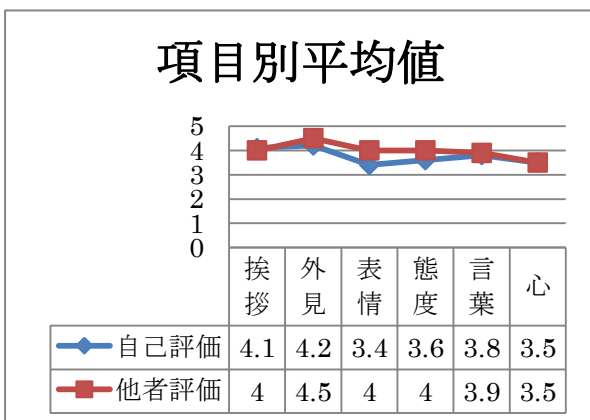
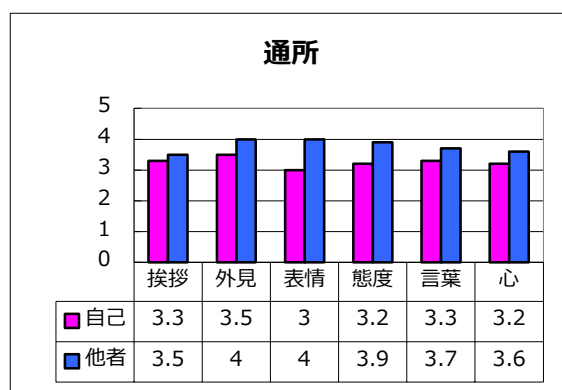
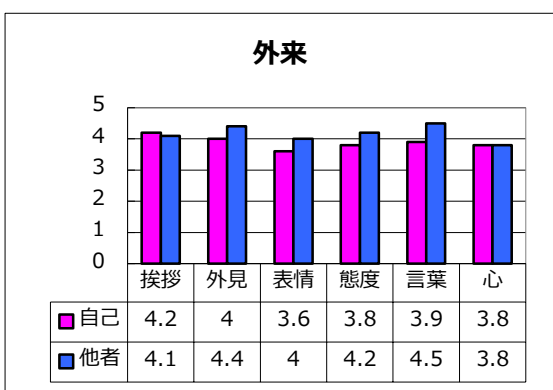
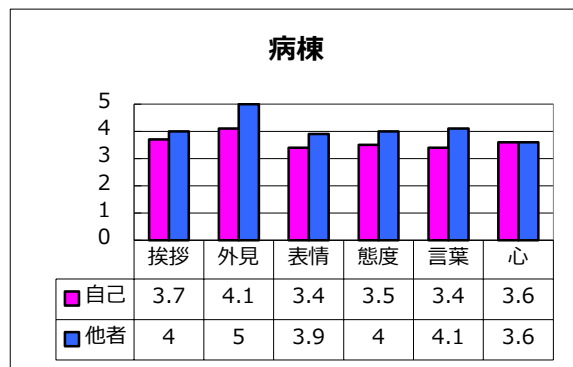
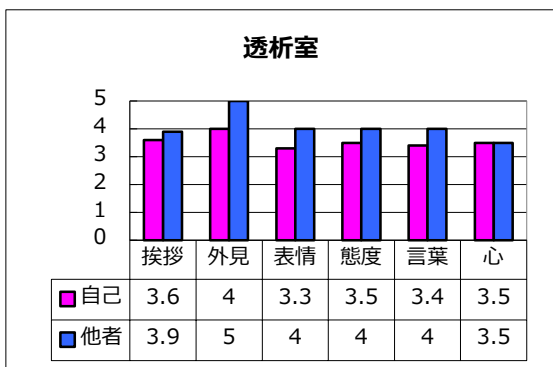
今回は1年ぶりの接遇マナーチェックの集計結果を報告します。



前回と同様に、どの部署も自己評価より他者評価が高く、自己評価平均 **71.2** 他者評価平均 **81** と10点もの差がみられ、自分は出来てないと思っていることも他者からみると出来ているということがわかります。しかし、毎回、部署により点数のバラつきがみられるので、自己評価・他者評価ともに高得点で平均化することが理想ですね。



各部署ごとに、項目別に自己評価と他者評価を比較してみました。



外見・表情・態度・言葉は、他者評価のほうがかなり上回っていますが、挨拶・心は、自己評価と他者評価で大きな差はみられませんでした。特に、心は自己・他者評価ともに他の項目より点数が低いので、接遇に関してお互いに注意し合える環境作りや、自部署にかかわらず助け合いの精神をもてれば、マナーチェックの点数向上につながるのではないかと思います。コロナ禍でマスクの着用が必須となり、表情もわかりづらくなりますが、声のトーンに気を付け、マスクをしていない時と変わらない態度で人と接するようにしましょう

はまゆう会看護部接遇推進委員会 2月担当 渡辺(美)



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

コロナ禍において、マスク着用、3密(密着、密接、密閉)を避けなくてはならない状況下の中で、患者様や利用者様に寄り添って、傾聴するという看護や介護が難しくなった今、どのように接したら良いのか迷っている方も多いと思います。

新型コロナウイルス感染対策を一番に考えての行動となると、なるべく距離をとり、長くは話をしないよう必要最低限の会話になり、何となく冷たい雰囲気になってしまがちです。

その中でも、今回のマナーチェックの他者評価も、以前と同様に自己評価より上回っていたのは、看護職員の皆さんの努力の成果だと思えます。

まだまだ、感染対策強化をしないとまらない日々が続きそうですので、マスクを着用し、3密を避けて、フィジカルディスタンスを守りながらも、患者様、利用者様そして職員間において、良好なコミュニケーションを取れるよう試行錯誤しながら、職員のみなさんと一緒に頑張ってまいりたいと思っています。

看護部長 渡辺 千代子

