

接遇キャンペーンを実施しました

当院では毎年、職員自身の接遇の自己チェックを実施しています。今年度は前年度の評価で得点の低い項目のさらなる向上を目指して接遇キャンペーンとして取り組むことにしました。

【前年度、得点の低かった項目】

1. お待たせする際、**待ち時間**を説明している。
2. **廊下を走りたい、小走りに歩く**ことはない。
3. **疲れた顔、不機嫌な顔をせず**対応している。

各自、接遇・マナーの向上に向けて、日々の業務での身だしなみ、言葉使い、接遇態度や服装などを振り返ってみました。



【接遇キャンペーンの結果】

- 特に点数の低かった3項目について、ポスター掲示し意識向上を図ったことで、0.1%の向上がみられました。
- 得点の低い項目は、前年度と大きな変化はありませんでした。

職員一同、患者さんの尊厳を第一に考えた行動がとれるよう、接遇・マナー向上に向けて取り組んでいきます。

