

< 周知徹底の一場面 >

周知徹底で最初に難儀な事と感じられたのが「接遇」に関する事でした。

今では「接遇」も医療サービス上大変重要です。「接遇」はサービスを提供する職業を持つ者には、必要不可欠な要素です。例えば、「挨拶は出来ていますか?」「名札は付けていますか?」「髪や化粧は派手になっていませんか?」「詰所から漏れるような大きな声で談笑していませんか?」「始業10分前には業務に就いていますか」等々……。それがなかなか守れないのです。大抵の人は他人の行いには鋭いのに、自分の行いには無頓着な事があります。

今回そんな「接遇」をマニュアル化し、周知していく立場になりました。

他人に指導していく立場になると、自分の身だしなみ、言動等を自己チェックし改めなければなりません。

他人に指導するにはまず自分たちが手本にならなければ……。自分達が基準と根拠になれば、目標として相手に納得してもらえます。こんな感じで「周知徹底」の活動が始まりました。

