

患者サービス向上委員会が主催で5月31日に接遇研修を開催し、看護師や医師をはじめとする270名の職員が研修に参加しました。

今年度は、日本接遇教育協会理事長の阿部ふみ先生をお招きし、『コミュニケーション能力の向上』と題して、表情や言葉遣いの気配り・心配り、心地よい空間の管理について実演しながら学びました。最後に行動心理学上の理論より、人の行動パターンを4つのタイプに分類し、タイプ別の特徴と関わり方について学習しました。参加型の研修であったため、1時間30分が短く感じました。

阿部先生から患者さんの想いやご家族の立場からのお話も聞け、医療職である私たちが何気なくしている行動を思い起こし、“ハア！”と振り返る良い機会となりました。



看護部次長 高田としみ