

【羊ヶ丘病院の“今”をお知らせ】



院内接遇研修を開催しました

NEWS

2014年5月27日・6月12日の両日、外部の講師をお招きし、接遇研修を開催しました。

今回の研修は、一人でも多くの患者さんに「羊ヶ丘病院に来て良かった！」と思って頂ける対応を考えることが目的でした。

「受付・外来場面」「病棟場面」を想定したロールプレイングを中心とした、グループワークで研修を進めます。

まずは、悪い対応例を見て、改善点をグループディスカッションします。



悪い例のロールプレイング中



各グループで改善点を真剣にディスカッション

次に改善点を意識しながら、別グループが良い対応例をロールプレイング。その後、さらに改善点がないかグループディスカッションを行い、改善点を指摘していきます。



良い例のロールプレイング中



ディスカッション後、さらなる改善点を指摘

最後に明日からの接遇行動目標を宣言し、研修会は終了しました。

当院は患者さんの不安を取り除き、良質な医療を提供すべく、今後も継続して研修を行って参ります。