

医療機関の新入職員対象接遇セミナー（案）

研修時間（3時間）

研修のねらい

医療機関における新入職員の方々は、病院スタッフ（看護、事務スタッフ他）として以前に、社会人として人に対する最低限のマナーが身についているかどうかが問われます。あいさつや、言葉づかい、態度、立ちふるまいにいたるまで“見られている”という意識を持ち、その上で病んでいる方々への配慮や思いやりをどう表現していくか。

研修では、病院の現場における様々な場面を一緒に考え、ロールプレイングで実践していきます。病院の一員として、また医療人としての誇りを持ちながら従事していけるよう指導いたします。

タイトル 「社会人としての礼儀と、医療人としての思いやり」

研修内容

オリエンテーション（意識付け）

医療の場における“接遇”とは
業務意識と役割意識
立場から振り返る“接遇”

- ・社会人として
- ・医療人として
- ・組織人として

相手を気づかう『行動』

第一印象の重要性と「マナーの五ヶ条」
見た目で表わしてしまうもの
（「身だしなみ」「向き合い方」「姿勢」「物の受け方・渡し方」他）

外来でのお呼び出し / ナースステーション / ベッドサイド他の事例

相手を尊重する『言葉』

社会人としての基本（徹底した「あいさつ」と「礼儀の言葉」）
医療人としての配慮（相手をいやす「声かけ」と避けなければならない「不用意な表現」）

外来・病棟における具体的な表現の事例

相手に届く『言い方』

来院された方の耳に配慮する「話し方」と「声」
プライバシーを考えた「スタッフ同士の会話」
患者さま・ご家族の気持ちに配慮した「対話」

患者様・ご家族からの質問の事例