

우리 병원 서비스 점검

1. 깨진 유리창의 법칙 이해

- 깨진 유리창 이론 : 미국의 범죄학자인 제임스 윌슨과 조지 켈링이 1982년 3월에 공동 발표한 깨진 유리창이라는 글에 처음으로 소개된 사회 무질서에 관한 이론
- 깨진 유리창 하나를 방치해 두면, 그 지점을 중심으로 범죄가 확산되기 시작한다는 이론으로, 사소한 무질서를 방치하면 큰 문제로 이어질 가능성이 높다는 의미를 담고 있음

2. 서비스 안전을 저해하는 요소

- 서너 번 울려도 받지 않는 전화벨
- 더러운 유니폼
- 불친절한 직원 등

3. 안전한 서비스 병원을 만들기 위한 우리의 행동

- 항상 우리는 자신의 업무에 대해 자기개발도 필요 하지만, 매일 셀프 체크를 해야 할 필요가 있음
- 업무적으로, 자신에 대해서, 고객관계에 대해서도 매일 셀프 체크를 실시해야 함