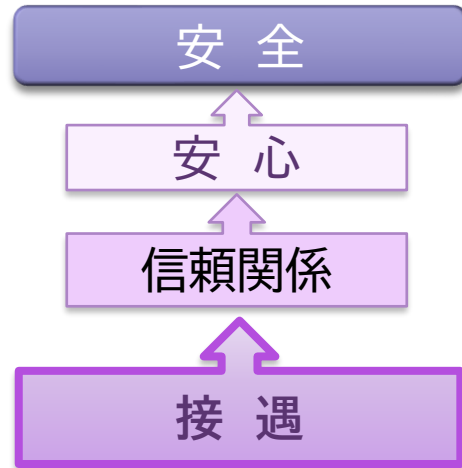


15期7号 医療安全ニュース

今回のテーマ: 接遇は医療安全の基本

患者側からみた安全とは

医療従事者が接遇における基本である挨拶、言葉遣いなどを意識することで、患者家族との間には信頼関係が生まれる。信頼関係が患者家族にとって安心に繋がる。その安心ことが患者家族が思う医療の安全である。
医療の安全を下支えするのが安心であり、安心を作り出すのが医療従事者の接遇である。



～接遇の5原則を実践しよう！！～

①あいさつ

相手の目を見て、適切なタイミングであいさつをする
相手やシチュエーションを問わず、一貫してあいさつをする

②身だしなみ

常に安全かつ清潔な服装と身だしなみを保つ
病院の規定に従った正しいユニフォームを着用する

③表情

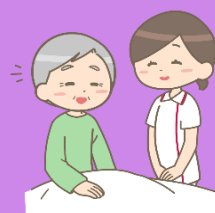
常に柔らかく穏やかな表情を心がける
患者さんの気持ちに寄り添った表情を示す
真剣な場面では、適度な緊張感を持つ表情を作る

④態度

相手の立場に立って行動する

⑤言葉遣い

適切な敬語を使用する
わかりやすく簡潔に話す



今月の一言

よい医療 腕と笑顔で 事故もゼロ

引用：いろはかるた

参考資料 ソラスト、グロースビジョン株式会社

2025年1月24日 医療安全管理室