

# 16期1号 医療安全ニュース

今回のテーマ:その一言で変わる、信頼と安心

\*よくある場面と『伝え方の違い』

①



「この薬、昨日と違う気がするんだけど・・・。」



「ちゃんと処方してますけど!!」

⇒**否定的・冷たい印象**



「ご心配ですね。確認いたしますので、少々お待ちください。」

⇒**安心感と信頼が生まれます**

②



「説明がわからなかったんだけど・・・。」



「ちゃんと話しましたけど!!」

⇒**相手を責める印象**



「わかりづらかったですね。申し訳ありません。」

もう一度ご説明いたします。」

⇒**誠実さが伝わります**

## ポイントはこの3つ

1. まずは受け止める(=共観)
2. 自分を正当化したり、言い訳をしない
3. 再確認・再説明を丁寧に



## たった一言でトラブル予防

- ☆『ありがとうございます、確認しますね』
- ☆『おっしゃる通りです、今すぐ対応します』
- ☆『気づいてくださって助かります』



👉 みんなで“伝え方”を見直そう!!

## ～お知らせ～

ドクターコール・コードホワイトのポスターを一部改良しました。



今月の一言

わからずに    するな    さわるな    動かすな

引用:いろはかるた

2025年7月25日    医療安全管理室