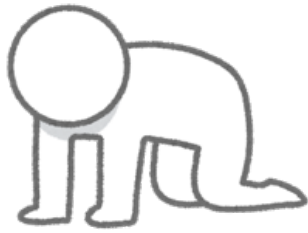


患者の不安

- ・しかし、患者にはこんな不安も・・・



経済的

- ・いくらかかるのか
- ・休職や失業

心理的

- ・なんで病気になったのか？
- ・死、完治しない・・・
- ・未来が見えない

社会的

- ・就職や昇進に関わる
- ・生活が変化する
- ・偏見をもたれる

患者の考え

- ・一方では、こんな自己中心的考えも・・・



甘え

- ・弱い立場なのだから
これくらいいいだろう
- ・ねぎらって欲しい

被害者意識

- ・自分だけ不当な扱いを受けた
- ・差別された
- ・邪険にされた

孤独感

- ・誰もわかってくれない
- ・見舞客がいない

【医療機関における患者接遇とは】

接遇とは、応接と処遇を意味するもので、患者様や家族に、生理的・心理的・物理的な安らぎと自立をもたらす医療サービスと提供者の行為（言葉や態度、応対）のことである。

① 専門知識・経験の蓄積

- ・ 受診手続きに始まり、その病状、治療方法、入院手続き、費用、薬効、退院後のケアなど、患者様に提供すべき知識・情報・経験

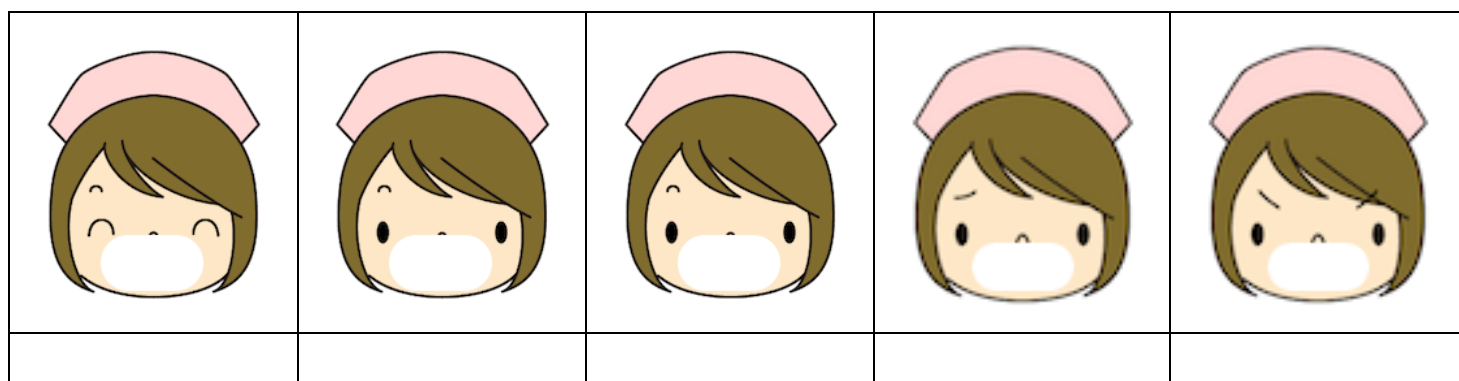
② 対人関係能力

- ・ 知識や技能を伝えるために必要となる対応能力

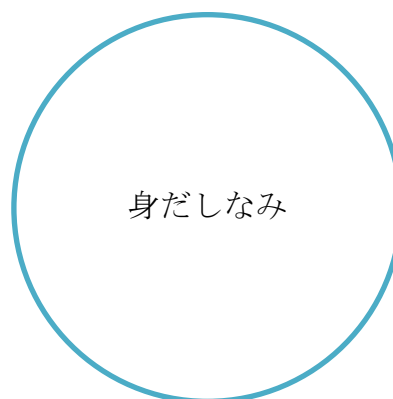
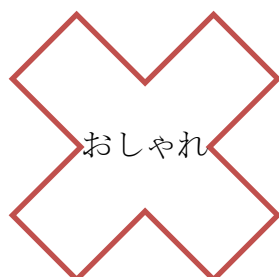
③ コミュニケーション能力

- ・ 信頼関係を築いていくためのコミュニケーション能力

マスク時の笑顔



【身だしなみ】





<<https://www.medical-manner.com/letter/omotenashi5.html>より>

《挨拶・お辞儀》

9時～10時	「おはようございます」
10時～18時	「こんにちは」
18時以降	「こんばんは」

おはようございます	
こんにちは	
お大事になさってください	
ありがとうございます	
申し訳ございませんでした	

お辞儀

1.動きながら



語頭で頭を下げて、語尾で頭を上げます

貌（柔らかい表情）	・目元の笑顔
言（丁寧な言葉遣い）	・クッション言葉
視（温かいまなざし）	・5秒のアイコンタクトとミラーリング
聴（拝聴の姿勢）	・1. 聞いていることを態度で示す ・2. 聞いていることを、言葉で返す
思（尊重するしぐさ）	・ものの受け渡し方、指し示し方

笑顔	微笑む	笑う	困る	怒る