ご自宅訪問時のマナー

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　公益社団法人　富山県看護協会

【心構え】

・「医業はサービス業」であるという考え方で、患者の視点に立った好感度が高く、信頼感が伝わる対応を心がける

・患者やご家族の言葉の背後にあるものを十分にくみ取る

・接遇が大切（挨拶が重要）

・コミュニケーション力をスキルアップさせる

・第一印象はとても大事、自身で印象管理をする

・一人ひとりが組織の代表者であることを自覚する

・言葉遣いに注意し、身体全体で敬意を表現することが大切

・時間を必ず守る

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 場面 | 行動内容 | 考慮すべき点 |
| 訪問前 | ・あらかじめアポイントをとる・訪問する家庭に関する独自ルール（知っておくべき情報）を共有する・必要物品の準備 | ・交通手段・駐車場、移動時間を調べておく |
| 移動 | ・安全運転・盗難に注意し、車内に記録物を置かない | ・交通ルールを守る |
| 玄関 | ・服装や身だしなみを整える・名札を付ける・到着時刻を厳守する・外套は外で脱ぐ・インターホンの押し方・自己紹介し挨拶 | ・靴を揃える・前を向いて入り、靴を脱ぐ場所は上座下座を考える・傘や防寒具の置き場所・一度押して30秒待つ、返答がない場合はもう一度押す |
| 訪室 | ・名刺を準備→名刺交換（初回）・訪問の目的を説明する・鞄・荷物は足元に置く・手指衛生・療養者やご家族から訴えや情報を聞きケアを行う、ご家族をねぎらう・物品は清潔に扱い、使用したものはアルコールで清拭し、バックに収める・療養者や家族をねぎらい、ケアの感想をうかがう・次回の訪問までに療養者、ご家族が行うこと、留意点を伝える・辞去のタイミングをはかる | ・予定時間内にケアを終了することができる・過剰な感染対策は控える（足カバー、キャップ等）・私物（ゴミ箱等を使う時は声をかける）・プライバシーに気を付ける（じろじろ家の様子を見る等）・お茶・お菓子などは丁寧に断る |
| 辞去 | ・挨拶し退去 | ・今後の予定等を考慮 |
| 訪問後 | ・実施記録を記載する➡診療報酬算定の手続きをする・必要時、関係者に報告する |

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　令和７年5月19日作成