

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 ・靴・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	