**患者信頼度アップのポイント〔平成31年２月　第１版〕**

**※各医療機関の実情に応じて加工して御活用ください。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | ☑ | チェックポイント |
| １ | □ | 患者や家族に不快感を与えないよう，服装や身だしなみに注意を払っている。 |
| ２ | □ | 患者や家族からの録画・録音の希望があることを念頭に，患者や家族に丁寧に対応している。 |
| ３ | □ | 患者や家族が抱いている不安を一緒に解消していくという姿勢を，言葉にして伝えている。 |
| ４ | □ | 患者や家族へのあいさつや声掛けを率先して行っている。 |
| ５ | □ | 患者や家族と話をする際は，相手の顔（目）を見て応対している。 |
| ６ | □ | 患者の話を聞くときは，うなずきやあいづちを入れる等，「聞いている」という姿勢を示して  いる。 |
| ７ | □ | 患者の年齢や状態に合わせて，話す声の大きさやスピードを変えている。 |
| ８ | □ | なれなれしい言葉や子ども扱いした言葉，命令口調的な言葉などを使っていない。 |
| ９ | □ | 患者に応対するときは「●●を測定します」「あと●分程度お待ちください」など，患者を戸惑わせないよう配慮している。 |
| 10 | □ | 患者や家族と治療の目的や効果，副作用などの治療計画を共有している。 |
| 11 | □ | 患者や家族に専門的な用語は極力使わず，平易なわかりやすい言葉で説明している。 |
| 12 | □ | 説明の後には，患者が理解・納得されたか確認している。 |
| 13 | □ | 患者や家族にとって相談しやすい雰囲気作り（医師等の柔和な態度・プライバシーへの配慮等）に努めている。 |
| 14 | □ | 職員同士の私語は慎んでいる。 |
| 15 | □ | 患者から他医療機関でのセカンドオピニオンの希望があった場合は，速やかに応じている。 |
| 16 | □ | カルテ開示は，患者からの求めがあった場合，速やかに開示している。（遺族からの求めについても同様）  ※「開示しないことができる場合」：①本人又は第三者の生命，身体，財産その他の権利利益を害するおそれがある場合，②医療機関の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合，③他の法令に違反することとなる場合 |
| 17 | □ | 「医療事故調査制度」の対象となる医療事故（※）が発生した場合，次のことを行っている。  ①遺族への説明　②「医療事故調査・支援センター」への報告　③院内調査の実施  ④遺族への結果説明　⑤同センターへの報告  ※「対象となる事故」：医療機関に勤務する医療従事者が提供した医療に起因し，又は起因すると疑われる死亡又は死産であって，当該医療機関の管理者がその死亡又は死産を予期しなかったもの |
| 18 | □ | 「医療事故調査制度」について説明を求められた場合，報告対象や手続き等に係る説明を行っている。 |