

12. 病院向け

品番	題 名	時間 (分)	内 容	発行所
12-01	頑張れ！すてきな看護婦さん 1 心を察する手づくり看護してますか？	25	1.0のケースをもとに、患者さんに対する悪い対応、良い対応を紹介。	PHP
12-02	頑張れ！すてきな看護婦さん 2 心を伝える患者さんとの対話を大切に	25	5つのショートドラマを通して患者さんとの対話のあり方を知り、実践方法を紹介。	"
12-03	頑張れ！すてきな看護婦さん 3 心を込めて“苦手な患者さん”をなくそう	25	患者さんについて苦手意識をなくし、質の高い看護の行い方を紹介。	"
12-04	外来患者さんとのコミュニケーション 1 待合室先手先手に「ことばかけ」	25	①待ち時間が長いという苦情 ②患者夫婦の口喧嘩 ③診察順が狂ったという苦情 ほかに全5ケース	"
12-05	外来患者さんとのコミュニケーション 2 診察室笑顔がつくる安心感	25	①医師と患者が口論 ②（患者の）突然の貧血 ③自分で診察してしまう患者 ほかに全5ケース	"
12-06	外来患者さんとのコミュニケーション 3 診察後明快な回答で不満解消	25	①もっと長期間薬を出してほしいという患者 ②電話での診断内容紹介 ほかに全5ケース	"