

——。 接遇だより。 ——

白河厚生総合病院 接遇推進委員会

2025年4月号 No.1

貴重なご意見ありがとうございます。

ご意見

入院前の説明のために患者サポートセンターで待っていたところ、職員の話し声(患者の個人情報や対応内容について)が丸聞こえでした。自分も何か相談した際にこんな風にみんなに聞こえるように話されるのかと心配になりました。



回答

患者サポートセンターでは、入院に関する説明をできるだけプライバシーに配慮した環境で行うことを心がけております。通常、同室内の奥にある個室で対応しておりますが、時間帯の重複や会議等で個室を使用できない場合には、入り口近くのテーブルで説明を行うことがございます。

今回いただいたご意見を受け、個室での対応を基本とし、やむを得ずテーブルでの説明が必要な場合には、事前に患者さまやご家族に理由をお伝えし、ご了承をいただいたうえで対応することをスタッフ間で徹底することを確認いたしました。

患者さまやご家族の不安を少しでも和らげることができるよう、引き続き配慮と改善に努めてまいります。

お褒めの言葉

- ・大変お世話になりました。病棟の皆様、手術室の皆様、安心して白内障の手術ができました。優しい声かけ嬉しかったです。
- ・お忙しいのにナースコールを押したら素早く来てくださり、本当に心強かったです。助産師がっいいです。また出産する際はお願いしたいです。祝い膳も美味しかったです。
- ・全体的に説明も分かりやすく丁寧に話をしてくださり、入院中は快適に過ごすことができました。食事も美味しく毎日全量食べました。看護師や助産師の皆さんが明るく元気でマスク越しでも笑顔が分かり、接しやすかったです。この病院で出産を経験できて本当に良かったです。
- ・救急外来受診時、研修医の先生にお世話になり、ありがとうございました。
- ・産婦人科でお世話になりましたが、先生や看護師さん達がとても優しく安心感もあって、すごく助かりました。感謝でいっぱいです。

4月のお褒めの言葉は8件でした。

貴重なご意見ありがとうございました。