

医療機関には様々なルールがあります。患者様の安全を守り、トラブルを防ぐためにもコンシェルジュとして覚えておきたいポイントを集めました

# 院内ルール

## ～ルールをご納得いただくために～

できないことを伝えるときは、ポジティブな言葉を使います。誰しも否定されるのは気分がよくないもの。まずは主張を受け入れ共感することが大切です。「できません」その一言の前に代替案を考えることもできます。

何かをお願いするときは依頼形を使いましょう。「～してください」は命令形です。「～していただけますか」依頼形に変えることで、さらに柔らかく伝わります。

## 外来

- 予約方法（電話、Webなど）
- 付添について、お子様連れの方へのお願い
- 院内での飲食に関して、キッズスペース利用方法
- 外出希望の方への対応
- 悪阻で辛そうな方、配慮が必要な方への案内方法
- コットの準備と取り扱い
- 床が汚れたときの連絡先、拾得物の預け先
- リモートワークなど新しい生活様式について

## 病棟

- 面会時間
- 家族の宿泊について
- 個室代（差額ベッド代）の計算方法
- 付添者の飲食について
- 持ち込みが禁止されているもの
- 長期入院の方のための配慮
- 患者様の荷物受取、発送について
- 病室でのPC利用について
- 日帰り手術の付添について