

『事務職員による入院患者の病棟案内』の記事

事務職ローテで患者案内

函館中央 看護師の負担軽減

函館中央病院（高田竹人理事長、橋本友幸院長・五百二十七床）は、事務職員六十人がローテーションで、予定入院患者の病棟案内を行う取り組みをスタートした。病棟看護士の負担軽減と、病棟

これまで、予定入院患者の受け入れは病棟・診療科単位で時間帯にバラつきがあり、入院受付終了後に病棟の看護師や看護助手を一階受付窓口まで呼び出し、病棟へ案内していた。事務職員が代行することで、病棟スタッフが看護業務に専念できるよう、水島貴之事務次長が発案した。

新しい体制は、予定入院患者を平日の午前10時～11時の一時間に集中して受け付け、総務課、医務課、調度課、経営企画課などの事務職員を二人配置。入院する患者と家族を病室まで誘導する際、必要に応じて荷物を持ち、歩きながら院内を説明している。患者は一日二十人、多い日には三十人ほど受け入れるという。



事務職員が予定入院患者の荷物を持ち、病棟まで案内

実践した職員の多くは「患者と話ができて刺激になる」と好評だ。裏方も医療現場に足を運び、一病院全体で患者をもてなす意識を高めていく」（水島事務次長。入院初日で不安な気持ちの患者を明るく受け入れるよう、待たせないスムーズな誘導に加え、ホテルで行われているポーター業務のように質を向上させたいと考えた。