

ナースリーダー『事務職員が入院患者さんを病棟までご案内』の記事

事務職員が

入院患者を病棟へ案内、

看護業務軽減にも効果

同病院では、6月から事務職員が入院患者・家族を病棟まで案内する取り組みを行っています。予約入院患者を対象に、約60人の事務職員が2人体制でローテーションを組み、10時から11時の時間帯で実施。多い日で、1日30人の入院患者を病棟へ案内しています。

普段、患者と接する機会のない事務職員が案内することで、「病院全体で患者様をお迎えする」という、「おもてなしの心」を具現化する趣旨でスタート。実際に案内した事務職員からは、病棟に案内するまでの短い時間の中で患者・家族と何気ない会話をすることが、「とてもいい刺激になる」とした感想が多く寄せられています。

事務職員が案内することで、必然的に病棟看護師の業務負担軽減にもつながり、看護師から

も好評を得ています。引き継ぎの際、看護師から伝えられる「ありがとう」の一言は、事務職員にとってのモチベーションアップにもつながっています。

事務次長の水島貴之さんは、「事務職にも何かできることはないかということで始めましたが、病院全体のチームワークの強化など、相乗効果も生まれてきている」と手応えを話します。

最近では、「患者さんのためにもっとできることがあるのでは」などの声が事務職員の中から出てきているそうで、今後、そうした意見を集め、企画を模索しながら、事務職員による「おもてなしの心」を広げていく考えです。

