

『事務職員が入院患者を病棟まで案内』の記事

トピックス・レポート

TOPICS REPORT

事務職員が入院患者を病棟まで案内  
病院全体で患者をもてなす取り組み

病棟看護師の業務負担軽減にも効果

函館中央病院事務次長 水島 貴之 氏



入院患者を病棟まで案内する医療安全管理室の富士江美さん。

ホ

テルのチェックインやチェックアウト時に、荷物の運搬や預かりを行うポーター（ベルマン）はホテルの印象を左右する重要な役割がある。

函館中央病院（橋本友幸病院長）は、今年6月より同病院へ入院する患者が入院手続きの終了後、事務職員が輪番で病棟まで案内を行う取り組みを開始した。

取り組みを始めた目的を「病棟看護師の業務負担軽減と病院全体で患者をもてなすことです」と発案者である事務次長の水島貴之さんは話す。事務職員はポ-

ターがホテルの顔であるように、病院の顔としての役割が期待されている。

入院患者の待ち時間短縮  
看護師も病棟業務に集中

案内を行うのは総務課や医事課、地域医療連携課、医療福祉相談課、情報システム課、経営企画課などの70人で事務部門のほぼすべての職員が担当する。これまでの入院患者の受け入れは病棟や診療科毎に行われていたため時間帯にバラツキがあったり、入院の受付終了後に呼ばれた病棟の看護師や看護補助者が1階窓口まで訪れ、病棟へと案内していた。

新しい体制では入院患者の受付を午前10時からの1時間に集中させ、輪番で配置された2人の職員が専属で対応する。待合室で自己紹介をした後、入院する患者と家族を病棟まで案内、デイルームで病棟スタッフへ引き継ぐ。入院患者は1日20人から30人ほど。スタートから2カ月が経過し、入院患者の待ち時間は短縮

され、看護師からは「病棟業務に集中できる」と評判もよい。

患者と接する機会のなかった事務職員からは、「短い時間だが、患者さんと話をするのは刺激になる」「もっと早くから実施していてもよかった」などと好評だ。水島さんは「事務職員が患者をもてなす意識を高めることは重要で、これからのいろいろな取り組みを進めていきたい」と話している。



「患者さんの不安な気持ちを少しでもやわらげ、安心して治療を受けることができるような案内を心がけています」と語る事務次長の水島貴之さん。