



むさしの

陽和会だより

36号

ホームページアドレス
<http://www.yohwakai.com>
 〒180-0012
 東京都武蔵野市緑町2-1-33
 電話0422(52)3212(代)

わかりやすい病院を 目指して



「病院は面倒だ」というのが一般的な感覚ではないでしょうか。例えば、「風邪気味で熱があっても、病院に行くのが面倒だから市販の風邪薬を飲んで我慢しよう」という経験をお持ちの方も少なくないと思います。医師や看護師と会話する際に専門用語が多くて理解が難しかったり、診察・検査・会計の度に場所の移動が必要で煩わしかったりと面倒と感じる理由は様々と思われそうですが、もうひとつ「分かりにくい」ということでもあります。むしろ、分かりにくいことが不安や苛立ちを伴って面倒なことにつながっているのではないのでしょうか。

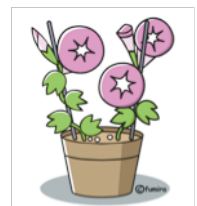
当院ではまず、診療の申し込みに際して、患者様ご自身に再来受付機に診察券を通していただき、受診受付の手続きをしていただいております。（初めて受診される方は、窓口にて手続きが必要となります。）この手続きを行っていただくことで受付票が発行され、患者様の手に当日の申し込み内容の控えが残り、ご自身でご確認いただくことが可能となります。また、再来受付機でのお申し込みに連動し、外来受診票という用紙が事務室内に出力されます。これを元に患者様のカルテを準備し、当日の受診目的に沿った場所にカルテを届けると共に、その

外来受診票は、診察時から診察終了後のお会計

窓口にお回りいただくところまで、患者様が次に向かうべき場所を把握するのに必要なツールとなります。この外来受診票を活用し、患者様へのご案内を分かりやすくするよう心がけておりますが、ご不明な点があればお近くの職員にお問い合わせください。

一方、入院患者様には、実際に病室にお越しになると看護師による病棟オリエンテーションが行われ、ナースステーション・トイレ・浴室・食堂・洗面台等の場所と使い方をご案内しています。さらに、全ての症例ではありませんが、手術を受けられる患者様等には、入院1日目の何時に診察、何時に検査、2日目は……という具体的な予定を一覧できる紙に書いてお知らせするクリニカル・パスを多く導入しており、入院患者様の分かりやすさの向上と共に、医療従事者との情報共有や連携を図っています。超音波・レントゲン・MRI・CTなど種々の検査が行われる場所をご理解いただくのも大切です。院内に数多くの案内図や看板、サイン等を効果的に配置するほか、必要に応じて職員がご案内しますので、遠慮なくお声掛けください。

患者様にとって少しでも分かりやすい病院を目指して、事務部門としてすべきことは、まだまだ少なくないと思います。自分自身が初めて当院に来たとしてどうだろうかという視点を意識し、今後も細かい実践的な工夫を重ねて行く所存であります。そのためには、ご来院の皆様からのご意見が改善の指針となりますので、分りにくいことがございましたら、忌憚のないお声をお聞かせいただければ幸いです。



事務部次長 誉田雅昭