

マーケティング > 患者サービス

2014年07月17日 15時00分

待ち時間のストレス解消-患者にやさしい空間づくり(1)

0
 0

アメニティーを充実させる医療機関が増えているが、患者が居心地がよいと感じる空間は建物や設備などハード面から受ける印象だけではない。スタッフの親切な対応や分かりやすい受診の流れなど、何気ない配慮から受ける印象も大きい。本連載では、医療機関のさまざまな「患者にやさしい空間づくり」を紹介していく。

【千葉西総合病院医療ソフトウェアデザイナー 井上 晋】

患者さんのイライラは放置できない

外来での待ち時間が長くなると、イライラして職員に当たり散らす人もいますし、待ち切れずに帰ってしまう人もいます。また、インターネットで悪い口コミを流布する人もいます。ですから、病院としては、待ち時間を短くするか、待ち時間のイライラを少しでも緩和するか、何らかの対策を行わなければ、徐々に外来患者数は減ってしまう可能性があります。

しかし、待ち時間を短くしようとする試みは、容易ではありません。患者さんをよく診て、やさしく説明しようとするれば、当然時間がかかります。ですから、待ち時間の短縮を優先させると本末転倒になりかねません。一方、待ち時間のイライラの緩和については、できることがまだ幾つもありました。

ハードがよくてもイライラする

千葉西総合病院は昨年4月に改築して、外来の面積が広くなり、外来患者数も1日1400人から1600人へと増加しました。新調した外来のいすはゆったりとしたサイズで、以前のように肩が触れ合うこともありません。また、天井も高く開放感があり、ほかの患者さんから病気をうつされるという不安感も薄れます。

しかし、リニューアルオープン当日から、患者さんはイライラしていました。新しいハードに職員も患者さんも慣れていないこともありましたが、待合番号モニターのシステム稼働が初日に間に合わなかったことがイライラを増長させていたのです。この時、待合番号モニターが患者さんに対してどれほど重要な役割を果たしているかを、改めて認識することができました。数日して、待合番号モニターは稼働し始め、外来スタッフからは安堵の声が聞こえました。

1 2 3 次のページへ

0
 0

コメント投稿

この記事にはまだコメントがありません、コメントを投稿しませんか？

ニックネーム:

会員サービスメニュー
MEMBER SERVICE

CBnewsマネジメントについて

医療 介護 **CBnews**
produced by キャリアブレイン

医療介護ニュースはこちら >

現在開催予定のセミナー

病院経営セミナー 講師・東日本経理士法人 長美一郎氏

7月26日 東京開催

診療報酬改定 消費増税その後

[詳細を見る>>](#)

記事ランキング

ARTICLE RANKING

- 記事アクセスランキング
- 月間ランキング
- 【早分かり】医療・介護一括法
 - 骨太方針、医療分野のポイントは
 - 医学部新設、構想審査会委員の主...
 - 目指せ「地域包括ケアミックス病...
 - 分かりにくい医療者のうつ、兆候...

- 週間ランキング
- やる気のない薬局は撤退、M&A...
 - 「抜本改善」突き付けられた感染...
 - 「規範的統合」が地域包括ケアの...
 - 急性期にセラピスト病棟配置の波
 - 「休日夜間診療所」が休日に開け...

5分で分かるアナタの

診療圏の状況

「診療調査機能」を使うと、主要疾患ごとの診療圏の想定患者やシェア状況などを分析出来ます。

想定患者数
シェア状況
競合病院

CBnews management

お問い合わせ

会員登録・記事閲覧などについてご質問のある方はこちらからお問い合わせください。

0120-988-161

[受付時間 / 平日 9:00 - 18:00]

マーケティング > 患者サービス

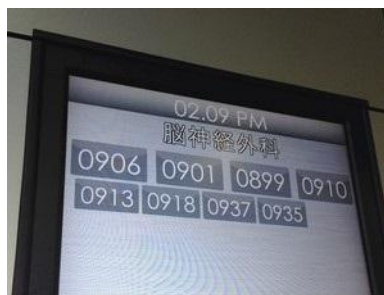
2014年07月17日 15時00分

待ち時間のストレス解消-患者にやさしい空間づくり(1)

[スクラップブックに保存](#)
[記事のみ印刷](#)
[ツイート](#) 0
 [おすすめ](#) 0
 [イネ!](#)

なぜイライラしているのかを考えると表示ロジックは違うはず

旧病院では待合番号モニターは5台でしたが、新病院では28台に増やし、ソフトの工夫もしました。ほかの病院では、呼び出し順番が近づいた3人の待合番号を表示するケースが多いのですが、その方式では、表示されていない番号の患者さんのイライラが増長されることを現場から聞いて知っていました。ですから、順番がまだまだ後の人が、自分の位置を知ることができる表示ロジックであるべきだと考えました。また、呼び出しの順番が入れ替わることは頻繁なので、1番、2番という順位付けはむしろせず、おおむねもうすぐ呼び出されるということが分かる程度のあいまいな表示がよいと考えました。



あえて順位付けせず、あいまいな表示に

携帯端末への取り組み

携帯電話への通知サービスは数年前から考え続けていました。eメールでの通知、SMSでの通知は検討しましたが、診療科や医師によって診察のスピードが違い、通知のタイミングが非常に難しいため、採用に踏み切れませんでした。例えば、内科と耳鼻科では全く診察のスピードが違います。また、eメールやSMSで通知したタイミングが遅過ぎても、早過ぎても、クレームになる可能性があると考えました。そして、パソコンからのメールを迷惑メール設定で拒否している人が多いこともeメールを導入しなかった一因です。「設定したのに通知メールが来なかったので、まだ呼ばれていないと思った。診察の順番を抜かされたのはシステムのせいだ」と、クレームが増えては困ってしまいます。

前のページへ [1](#) [2](#) [3](#) 次のページへ

[スクラップブックに保存](#)
[記事のみ印刷](#)
[ツイート](#) 0
 [おすすめ](#) 0
 [イネ!](#)

コメント投稿

この記事にはまだコメントがありません、コメントを投稿しませんか？

ニックネーム:

コメント(テキスト200文字まで)

会員サービスメニュー
MEMBER SERVICE

[スクラップブック](#)
[キーワードアラート](#)

[診療圏調査](#)
[会員情報編集](#)

CBnewsマネジメントについて

医療 介護 **CBnews**
produced by キャリアブレイン

医療介護ニュースはこちら >

現在開催予定のセミナー

病院経営セミナー 講師: 東日本経理士法人 長美一郎氏

7月26日 東京開催 **診療報酬改定 消費増税その後**

[詳細を見る>>](#)

記事ランキング ARTICLE RANKING

記事アクセスランキング

月間ランキング

- 【早分かり】医療・介護一括法
- 骨太方針、医療分野のポイントは
- 医学部新設、構想審査会委員の主...
- 目指せ「地域包括ケアミックス病...
- 分かりにくい医療者のうつ、兆候...

週間ランキング

- やる気のない薬局は撤退、M&A...
- 「抜本改善」突き付けられた感染...
- 「規範的統合」が地域包括ケアの...
- 急性期にセラピスト病棟配置の波
- 「休日夜間診療所」が休日に関け...

5分で分かるアナタの **診療圏の状況**

「診療調査機能」を使うと、主要疾患ごとの診療圏の想定患者やシェア状況などを分析出来ます。

[想定患者数](#)
[シェア状況](#)
[競合病院](#)

CBnews management

お問い合わせ

会員登録・記事閲覧などについてご質問のある方はこちらからお問い合わせください。

0120-988-161

[受付時間 / 平日 9:00 - 18:00]

マーケティング » 患者サービス

2014年07月17日 15時00分

待ち時間のストレス解消-患者にやさしい空間づくり(1)

[スクラップブックに保存](#)
[記事のみ印刷](#)
[ツイート](#)
[おすすめ](#)
[イネ!](#)

患者さんが自分で判断できるスマートフォンアプリ

スマートフォンのアプリで外来の待合番号モニターと同じ画面を見ることができれば、患者さんは自己責任で待合室から離れたり、戻ったりすることができます。そのような方向性で進めようと思ったころ、ちょうど患者さんからの意見箱にも、スマートフォンアプリで待合番号をお知らせしてほしいという声が入ってきました。また、当院ホームページのアクセス解析を行ってみると、5割以上の方がスマートフォンでホームページを見ているということが分かりました。既にパソコンを抜いていたのです。

以上のようなことを勘案して、今年5月にアジルコアのスマートフォン向けサービスを導入しました。インシャルコストは外来待合モニターシステムと合計で約400万円(モニターとパソコンを除く)で、ランニングコストは約3万円です。

遅過ぎず、早過ぎず、実に機をとらえていたと思っています。1か月で2000人以上の患者さんやご家族にご利用いただいています。



導入したスマートフォンアプリの画面
(診療科から検索し、医師ごとに確認できる仕組み)



井上晋(いのうえ・すすむ)

東京工業大工学部卒。システム開発会社に勤務していたところ、徳洲会グループ専務理事より請われ、転職。以来、医療現場で学びながら病院向けシステムの設計やデザインに携わっている。

会員サービスメニュー
MEMBER SERVICE

[スクラップブック](#)
[キーワードアラート](#)

[診療圏調査](#)
[会員情報編集](#)

CBnewsマネジメントについて

医療 介護 **CBnews**
produced by キャリアブレイン

[医療介護ニュースはこちら](#)

現在開催予定のセミナー

病院経営セミナー 講師: 東日本経理士法人 長美一郎氏

7月26日 東京開催

診療報酬改定 消費増税その後

[詳細を見る>>](#)

記事ランキング ARTICLE RANKING

記事アクセスランキング 月間ランキング

- 【早分かり】医療・介護一括法
- 骨太方針、医療分野のポイントは
- 医学部新設、構想審査会委員の主...
- 目指せ「地域包括ケアミックス病...
- 分かりにくい医療者のうつ、兆候...

週間ランキング

- やる気のない薬局は撤退、M&A...
- 「抜本改善」突き付けられた感染...
- 「規範的統合」が地域包括ケアの...
- 急性期にセラピスト病棟配置の波
- 「休日夜間診療所」が休日に開け...

5分で分かるアナタの
診療圏の状況

「診療調査機能」を使うと、主要疾患ごとの診療圏の想定患者やシェア状況などを分析出来ます。

[想定患者数](#)
[シェア状況](#)
[競合病院](#)

CBnews management

お問い合わせ

会員登録・記事閲覧などについてご質問のある方はこちらからお問い合わせください。

0120-988-161

[受付時間 / 平日 9:00 - 18:00]