

事業実績（2022年度）

事例1 外来患者の院内紹介初診時の待ち時間削減に向けた取り組み

起案側：医事課

関連側：医師、外来

改善前

- ・外来患者が院内紹介の初診の際、総合案内（新患受付）で手続きせずにその診療科に直接行けない。
- ・紙カルテが廃止されたのに、総合案内（新患受付）に患者を行かせるのは、その分待ち時間が長くなり患者のためにならない。

改善後

- ・院内紹介の患者が初診の際、総合案内（新患受付）で手続きせずにその診療科に直接行くことで、患者の動線がわかりやすくなり、待ち時間も短縮される。



結果

- ・診療後に患者情報を確認することで、計算担当の業務が増え超過勤務につながることや、患者の会計時の待ち時間が増えることが懸念されたが、大幅な増加も、混乱やクレームもなく、満足度は上げられたと考える。

事例5 正しくわかりやすい院内表示

起案側：医療連携アドバイザー

関連側：事務、看護部

改善前

- ・案内表示が非常にわかりづらい、文字が小さい。張り紙がありすぎて雑然としている。
 - ・エレベーターを降りてレントゲンとCTの受付場所が分かりにくいので、CT、レントゲンと大きい案内を貼って欲しい。
- ※急性期棟を見すえて財政や周知に負担のない範囲で表示の変更を行う。

改善後

- ・正しくわかりやすい案内表示
- ・患者さんが不安なく（道に迷わず）目的地に行くことができる
- ・職員も迷わず、患者の問い合わせも減り業務に専念できる
- ・「わかりやすい病院」として、病院のイメージアップにつながる



結果

- ・病院管理課へ案内表示を提案
- ・案内表示変更後の状況確認が課題としてある