

朝晩の冷え込みも随分緩んできました。皆様いかがお過ごしでしょうか。今日は「川のせせらぎ外来」についてお話いたします。

「川のせせらぎ外来」は、開院前より私の公約として地域の皆様にお話してまいりました。病院の外来は診療の最初の窓口として必ず通らなければならないところです。体の具合が悪くて外来に来ているのに、待ち時間がすごく長いと余計に具合が悪くなります。大きな病院は長く待たされて当たり前と諦めている風潮がありますが、決してそんなことは無いと、私は小文字病院でのノウハウから自信があります。かならず福岡新水巻病院においても「川のせせらぎ」のように、スムーズに流れる外来を作りたいと思います。

各論的に申しますと、予約時間の徹底、効率良い検査の流れ、最新の検査機器を導入することにより検査時間のスピードアップ、医師的確な診断と説明、会計窓口の迅速な対応、かかりつけ医からの詳細な診療情報、等さまざまな改善点が必要です。

患者さんの中には、病院は早く行かないと診てくれないと勘違いをされておられる方がおられます。確かに以前の病院はお役所的で、受付時間が終了すると受け付けてくれない所もあって、「たらい回し」という言葉ができたほどでした。（今は救急体制も整備され、夜中でも安心して眠れる状況になって来ていると思います。）しかし早い時間に行って、早く帰りたいという風潮は残っており、これが待ち時間を長くしている一因となっています。朝9時に午前中の患者さんが全員来られたとします。昼の1時に診療が終わるとすると、誰かが4時間待ちます。で、私が提案しているのが、逆算方式でして、だいたい医師ごとに平均終了時間はほぼ決まっております。終了時間を想定して後ろのほうから予約を入れていきます。特に検査、処置等の無い患者さんは最後のほうに予約を入れますと、待ち時間0分ということも可能です。ですから地域の皆さんには最後のほうに予約を入れたほうが得ですよ、と説明してまいりました。患者さんには、ぜひ予約時間どおりに来院していただきたいと思います。

「せせらぎ」を辞書で引きますと「浅瀬を流れる水の音、また小さな流れ」とありました。今回の「川のせせらぎ」作戦はぜひ定着させ、患者さんが外来に通院するのが決して苦痛にならず、「先生、看護婦さんに会うのが楽しみ」と言って頂けるよう大きな流れとなるよう精一杯努力いたします。 第13章。

