

病院の待ち時間

「あとどれくらいかかりますか」、病院外来でよく聞かれる言葉です。ある調査では許容出来る待ち時間は受付を済ませてから約30分という結果も出ています。金山病院でも受付から診察まで3時間以上待ったということもありました。

新病院でも新しい受診システムを導入したため、施設や体勢に不慣れなこともあって当面待ち時間が延びることが予想されます。予約制は待ち時間短縮に有効とされています。金山病院では内科系は定期受診が多ので予約制をとっていますが、外科系や小児科では不定期受診が多く予約制をとってはおりません。乳腺外来は火、水、木曜日の午後は予約制をとっており待ち時間がなく好評ですが受診希望者が多い場合予約を取れなくてごめいわくをおかけしています。

待ち時間の表示は診察にかかる時間が一定ではないので困難ですが、受付順に番号が付加されるので診察中の受診者の番号を表示するなどの方法を考えています。

薬だけだから早くしてほしいという方もおられます。現在法律では診察をうけないで薬だけを出すことは禁止されています（無診療治療の禁止）。そのためご本人またはご家族と面談したうえで投薬するという対応させていただいています。

待ち時間短縮のために受診される方々にもご協力いただきたいことがあります。高齢者の増加とともに診察に時間を要することが多くなっています。診てもらいたいことをメモにまとめておいて診察時に医師に見せていただくと、言い忘れたり聞き洩らしたりすることがなくて診察が円滑に進みます。また、お薬手帳を必ず持参し、必要なお薬をわかるようにしていただくと大変助かります。金山病院ではオーダーリングシステムの導入により処方した薬が画面上ですぐに確認できるようになりましたが他院で処方された薬があると重複のないことなどを確認するために大変時間がかかります。さらに、受診されるときは着脱しやすい衣服を着てきていただくと診察時間の短縮に効果的です。

待ち時間を有効に利用するために書物などを持ち込むのもよいでしょう。病院でも健康に関する冊子や読み物を順次整えていきます。新病院では玄関ホールのテレビモニターに健康に関する画像や病院からのお知らせなどを映し出し来院される方々に情報提供をしています。現在の内容は膝痛、腰痛の予防や運動療法、禁煙教室、乳がんの診断など皆さんのお役に立つ情報となっています。また、ご家庭や地域で写した傑作写真などご提供いただければこのシステムで来院される方々にご紹介したいと考えています。

新病院の運営に際しましては不慣れなことも多くご迷惑をおかけすることもあります。皆様のご協力をいただきながらよりスムーズな運営ができるよう職員一同努力してまいりますのでよろしく願いいたします。

下呂市立金山病院 院長 古田智彦