

活動報告：外来電話係マニュアルの見直し

精神科認定看護師：渋谷 るみ

病院には毎日、さまざまな相談が寄せられています。「このところ眠りが浅い。」「薬を変えたけど調子が思わしくない。」「治療費が心配。」など、その内容はさまざまです。

患者さん・ご家族、関連機関からの相談の電話は病院の窓口がお受けし、内容によって外来や地域連携科、会計事務などに引き継がれます。外来に引き継がれた相談を伺った結果、外来ではなく他の部署へ電話を転送することが必要となるケースもあり、これまで、「どここの部署に相談すればいいのかわかりにくい」「こんな相談していいのか気が引ける」などの声をいただくことができました。

“電話相談のハードルを下げたい！”

“患者さんやご家族、関連機関ともっとつながりたい！”



との思いから今年度、地域連携科、外来スタッフと話し合いをもち、外来電話係マニュアルの見直しをはかりました。

病院窓口で相談内容を確認させていただいてはいますが、実際、相談内容は多岐に渡り、内容によっては部署をまたいでの対応になるものもあります。

外来スタッフとの話し合いではこれまで対応に迷ったケースを共有し、相談者の声をしっかりと聞くことを再確認しました。また、そこでの聞き取りをもとに、“どの部署につながることが必要かが分かり、お待たせすることなく引き継げる”よう、相談内容ごとに依頼する部署を明記するなどマニュアルの改善をはかりました。

マニュアルを活用することはもちろん、「どんなことがお困りなのか」「どのような要望をお持ちなのか」をしっかりと聞き、対応させていただきたいと考えています。

☆ 最初に病院窓口が電話対応させていただきます（8：30～17：15）
部署を指定せずとも、ご用件をお伝えくだされば大丈夫です。

☆ 初めての方以外で予約を取る・変更を希望する方
お手数ですが10：00～14：00の間に電話いただきますようよろしくお願いいたします。

