

8月からケータイやパソコンで順番待ちができます。

サッカーワールドカップも大詰めです。予想通り毎日が寝不足でした。残念ながら日本チームは実力を発揮できずに、いや実際は実力差で早々と敗退してしまいました。今回は、日本選手の持久力のなさが目立ちました。前半は良いのですが、後半でエネルギー切れです。そして集中力も切れ失点です。次回4年後は、走って、走って、走って、走りまくるチームになって欲しいと思います。

さて、去年からの異変ですが、相変わらずインフルエンザA型、B型が蔓延しています。従って、発熱している子はインフルエンザの検査をしていますが、陰性の人も少なくありません。プール熱や溶連菌感染症、その他のウイルス感染症も同時に流行しているようです。

クリニックにおいては、このような発熱の患児と一緒に待たせる事に躊躇(ちゅうちよ)します。なぜならば発熱の原因は各々違うわけで、待合室でお互いにうつしあう機会が増えるからです。それを避けるために隔離しますがスペースが足りません。そのため時間をずらして来てもらう事もあります。

不思議な事に患者さんは、同じ時間帯で申し合わせたように来院する傾向があります。従って、混雑の原因となり、自ずと待ち時間も長くなります。病院や医院に対する患者さんからの苦情は、「待たされる事」が第1位です。職員の対応の不適切さ、医師の説明不足など色々ありますが、やはり「来院から診察までの待ち時間が長い」が一番多いようです。

今まで当院では、電話予約で受付をしていましたが、それでも予約なしで来られる方が少

なくありません。従って、予約しても待たされるし、予約なしではもっと待たされるという不公平が多々あります。今回導入する「ケータイやパソコンで待ち状況がわかる受付窓口システム」(アイチケットと言います)は、直接来院されなくても、ケータイで受付番号を取ることができ、いつでも混雑状況や診察の進み具合をチェックできるので、好きな場所で自分の時間を調整する事が可能となります。

そのため駐車場や待合室はいつも空いている状況が生まれる予測です。最近のように感染症の患児が多数来院しても、順番通りで来院しますので隔離スペースの確保が可能になり、お互いに感染する事も少なくなると期待しています。

これからの課題として、「順番を取った」患者さんと定期的に受診されている「時間予約」の患者さんをうまく調整していけるよう少し工夫が必要と思います。熊本県で小児科を開業されている池澤先生の方では、このシステムでうまく診察が流れているようですので、当院でも早速採用する事にしました。

7月中はすべての患者さんが、ケータイでの操作方法をマスターできるようスタッフ一同で指導していきます。いつでもどこでも順番取りができ、いつでも診察の進捗状況を見ることができ、自分の順番に近づいた時に来院すればよいというシステムです。画期的なシステムと思いませんか！ 期待しています。



(たまなは)