

健康 コラム

医療コンシェルジュの お仕事紹介



秋田厚生医療センター コンシェルジュ一同

病院を利用されるほとんどの患者様が、院内に入って最初に目にするのが私達コンシェルジュではないかと思えます。患者様やそのご家族を温かくお迎えし、必要に応じてお声がけをするなど、緊張や不安を和らげるための気配り・目配りは欠かしません。そして患者様が病院をスムーズに利用できるよう、常に病院全体を見渡し説明や案内を行いながら、患者様を見守るのが医療コンシェルジュです。

実際の業務を少し詳しく紹介しますと、総合案内での診療受付や院内外に關してのお問い合わせ対応、新規の患者様の問診票記入や再来受付のお手伝い、院内ラウンドによる患者様へのお声がけ、院内環境の点検・整備、そして病院への業務報告などです。実際に患者様にお声がけする際は、お手伝いが必要としているかどうか、お声がけするタイミングはどうかのかなど判断が難しい時もあります。事前にご意向を確認するように努めています。

また、常日頃から患者様ののご案内や院内ラウンドをしている

なかで気付いたことは、スタッフ間で話し合いをし対応策を考えたり、病院に提案をしたりしています。そのなかでも、院内のロッカーの増設や、冬季ロビーのジェットヒーターの設置など、院内の環境改善として実現できたことは、患者様から喜びの声を多数いただくこととなり、コンシェルジュ一同大変嬉しく思いました。患者様の声がひとつの形になった瞬間でした。

今後の抱負としまして、患者様との対応ひとつひとつが病院の評判につながることを踏まえ、「選ばれ続ける病院」となるよう、今まで以上に丁寧で細やかな対応を心がけていきたいと考えています。医療事務の資格があったことで保険の手続きに關することや各種ご案内に役立っていることから、少しでも今の業務に活かすべく他の資格取得にもチャレンジしたいと考えています。

最近ではさまざまなもの機械化され、利便さや効率の良さが取り上げられることがありますが、それでも不安や痛みを抱えた患者様は、人との

関わりを求めているように思います。その様な患者様が少しでも安心し、快適に診察を受けることが出来るように、お手伝いをするのがコンシェルジュの仕事の役割であり、魅力だと思います。

患者様から「ありがとう」という言葉をいただいたときには、本当に心から嬉しく、この仕事に誇りを感じます。人との関わり方、変化する状況への適応など、さまざまな力が問われる仕事だと思えますが、常に自身自身を成長させることのできる、やりがいのある仕事だと思っています。病院で働くということ、患者様のために協力し合うということ、自分自身で考えて力を尽くす、この仕事に大きな魅力を感じています。

病院に入ってから私たちがコンシェルジュが見えたら、気がかりなこと、よくわからないこと、困ったことなど何なりとお声がけください。

