

# 患者総合支援センター

令和3年7月号

たより

発行部署：患者支援課

発行責任者：患者支援課長

連絡先：06-6645-2857

特集

## 病院内の患者支援 総合案内・外来ヘルパー

総合案内・外来ヘルパーはそれぞれ病院1Fの正面入口に配置されています。総合案内は初診受付の補助や各問い合わせの対応、外来ヘルパーは歩行困難等の患者さんのサポートを行い、院内の患者支援に努めています。



### 《 総合案内 》

職員数：5名

時間：8:00~16:45

### 《 外来ヘルパー 》

職員数：2名

時間：8:30~15:30



# interview +0

Q1~Q3 総合案内  
Q4 外来ヘルパー

## 現場の職員に聞きました！

**Q1** 患者さんからの問い合わせが多い内容はなんですか？

**A1** データがあるわけではないですが、多いと感じるのは  
①入院患者さんの荷物の受渡し  
② 駐車場利用 ③保険証確認  
の3つです。



受付

**Q4** 外来ヘルパーはお2人で外来を担当しているという理解でよろしいのでしょうか？

**A4** その通りです。

外来を2人で対応しているので予約制は難しいですし、個人を見守るという対応はしていません。ですので移動介助に特化し、活動しています。

**Q2** 院外のことを聞かれる場合もあるのでしょうか？

**A2** 多々あります。

近隣の郵便局やバス停の場所、その時刻表等は聞かれることが多いので、把握するようにしています。

**Q3** 1日のうち繁忙の時間帯とその業務を教えてください。

**A3** 初診受付の8:45~10:30の時間帯です。初診受付の方法を理解が困難な患者さんの補助等をしています。

