

安定受診継続のカギは コメディカル主体のフォロー

竹入沙知氏

医療法人ロングウッド事務長



たけいり・さち●大学卒業後、管理栄養士として大手調剤薬局に就職。その後、医療サプリメント関連ベンチャー企業の経営企画職を経て医師25人の大規模診療所新規開院に携わる。同院で事務長代理を務めた後、2015年より現職。前田クリニック立ち上げから法人化、増患にとまなぐ敷地拡張、分院・鍼灸院開設までを主導する。

ライン診療、新型コロナワクチン接種など、流行状況に合わせて最大限事業展開したことも影響していますが、かかりつけ患者さんの安定受診がベースとなっていることが大きいと考えています。

もともと、当院の大半を占める生活習慣病患者さんは、長くつき合っていかなければならない疾患であり、支える診療所側も長期的サポートが前提です。そのため、どの指導や教室も、初回は医師のオーダーで予約が入りますが、2回目以降は担当のコメディカルが調整し、次回の予約を入れてお帰りいただくことにしています。

栄養指導の予定に合わせて受診し、同日に医師の診察も受けるといったスケジュールで通院される患者さんも少なくないため、おのずと継続受診につながります。また、患者さんが増えるにつれどうしても短くなってしまふ医師の診察時間を、コメディカルがじっくり話を聞く機会をつくりカバーするという側面もあります。

特に、新型コロナウイルス感染症の拡大とともに感染への不安を抱える患者さんは多くいらっしゃ

り、コメディカルによる外来や教室で気持ちを吐露されることも多く、患者さんの気持ちを傾聴する姿勢はさらに強化されました。

昨今では、糖尿病や高血圧、肥満等の基礎疾患が新型コロナ患時の重症化リスクにもなり得るため、慎重なコントロールや心のケアが求められます。そういった意味でも、コメディカルによる充実したフォローは重要性を増しており、患者さんの継続受診につながっているように感じます。

当院の主任看護師は、『当院で治してもらおう』と患者さんが受け身になるのではなく、『自ら良くしていこう』という気持ちになれるよう、ケアの仕方を教えてあげることが大事。人生に併走するような姿勢が求められる」と常々話しており、コメディカル教育にもその考えを取り入れています。こうしたスタッフ教育がコロナ禍でさらに強化され、患者さんとの信頼関係強化につながり、再診率向上という数字に表れてきたのだと思います。

今後も、定期ミーティングや人事評価面談などを通じて、各コメディカルの目標設定やスキルアップを図り、患者さん一人ひとりに寄り添う医療を、医師だけでなくコメディカルがチームとなって提供していきたいと思っています。

一般社団法人診療所事務長会

<https://cl-manager.com/>

2016年1月発足の診療所事務長の会。診療所事務長や院長などが集まり月1回の勉強会を開催しているほか、日々の仕事についても互いに助け合っている

当 法人は、糖尿病内科、循環器内科、内分泌内科に加え、漢方専門外来や心臓リハビリテーション、アロマセラピーなどの専門外来や、分院や鍼灸院の運営もを行っています。1日の外来患者数は約95人で、コメディカル主導の栄養指導や運動教室、心臓リハビリテーション、アロマセラピーを使用したフットケア、ヨガ教室、糖尿病教室などを展開しています。

患者さん1人当たり月平均受診回数は1.5回ほどですが、教室や栄養指導を含めると2～3回受診する方も少なくありません。コロナ禍も感染対策完備のもと継続したところ、外来患者数は減ることなく、2022年1～2月は前年同月比20%超と過去最高を更新しました。

収益拡大には、発熱外来やオン