

「ホスピタルティ―」の実践

～患者にとって心地よい病院であるために～

美原玄¹⁾ 藤田真介²⁾ ミツ倉裕子³⁾ 美原盤⁴⁾ 最上紘太⁵⁾

1) 脳血管研究所美原記念病院 法人本部

2) 同 リハビリテーション科

3) 同 院内感染対策室

4) 同 院長

5) 電通

[はじめに] 病院がおもてなしの心を持ち、患者について楽しく行動変革してもらおうという新しい取り組みを「ホスピタルティ―」と名付け、患者にとって心地よい病院づくりをめざした。その実践について報告する。

[取り組み] 1) 消毒先生：病院に設置されたポンプ式手洗い消毒器は、ポンプを押すと音声と「手と一緒にあなたの心も消毒します」などのメッセージが流れるようになっている。以前の消毒器の場合と比較すると、アルコール消費量は1.5倍に増加した。2) ハイタッチ先生：リハビリテーションセンターの入り口に医師の似顔絵のパネルが設置されている。あらかじめ患者情報を入力し、患者がパネルとタッチすると静脈認証装置により個別のメッセージが流れる。これにより患者さんのリハビリに対する意欲の増進を意図している。

[結語] 医療者と患者が「ホスピタルティ―」を通じてよりよいコミュニケーションを構築することが期待される。