



いたわりPlus

2018年8月

ご自由にお持ち帰り
ください。

TAKE FREE

患者さんの利用しやすさを目指します

患者支援センター

患者さんが安心して入院し、治療に専念できる環境づくりの一つとして、
江別市立病院では今年5月に「患者支援センター」を設立しました。
患者さん一人一人に寄り添い、きめ細やかなサービスを提供するための
新たな取り組みが始まっています。

患者さんが安心できる 環境づくりを目指して

手術や検査、診断のために「入院してください」と言われて不安にならない方はいません。その不安を少しでも解消し、安心して入院生活を過ごしてもらおうと立ち上げたのが「患者支援室」です。

これまで当院では、病気のことは診療科で、手術や治療、退院後の生活のことは病棟で、お薬のことは薬剤科で、お金のことは総合受付で…というように、それぞれの部署で対応してきました。

しかし、この形では患者さんの抱える不安をスタッフ間で共有するという点において、限界もありました。そこで「患者支援室」と既存の「地域医療連携室」、「患者相談窓口」を1つにし、外来から入院までを一連の流れとしてサポートできるように「患者支援センター」を設立しました。

こうして設立された「患者支援センター」では、患者さんが長い待ち時間をしいられるということはもうありません。各スタッフによる全ての説明がここで受けられるので、患者さんもお家族の方も、心を落ち着けて病気に向き合い、より安心した気持ちで話を聞き、相談することができるようになりました。

→具体的なイメージは
2・3ページをご覧ください。

入院から退院後の生活まで サポートします

「患者支援センター」は、大きく3つの組織から成り立っています。

1つめは「患者支援室」。ここでは、予約入院される患者さんへの支援が目的で、安心して治療に専念していただけるよう、外来から入院、入院から退院までの流れを説明します。また、あらかじめ入院前に病歴について確認し、検査や手術に関する説明も行います。現在は泌尿器科、眼科、消化器科(大腸ポリープ切除術)を中心に支援をしており、今後は徐々にほかの診療科へも拡大を目指しています。

2つめは「地域医療連携室」。ほかの医療機関と連携し、当院から他院へ、他院から当院への受診や入院の調整を行ったり、退院が難しい入院患者さんの退院支援を行っている部署で、平成15年に開設されました。介護・福祉施設とも連携し、退院後も患者さんが適切な介護サービスなどを受け、安心して地域で療養や生活をしていけるよう取り組んでいます。

3つめは「患者相談窓口」。患者さんやご家族から医療・診療などに関するさまざまな相談・意見をお受けし、必要に応じて各専門部署のスタッフへつなぎます。

これら3つの組織が軸となり、「患者支援センター」は、高齢化において今後ますます入院、退院後の支援を必要とされる方が増えることが想定される中、患者さんが少しでも利用しやすい体制を整えることを目指し、日々取り組んでいます。

