



# 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

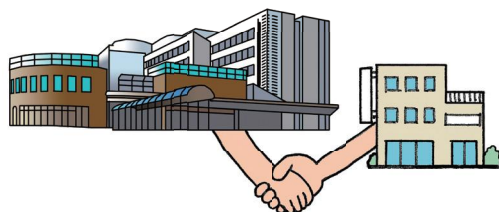
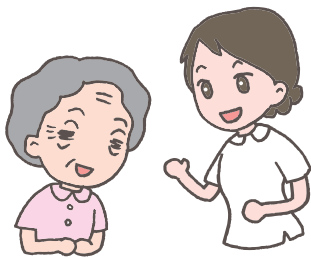
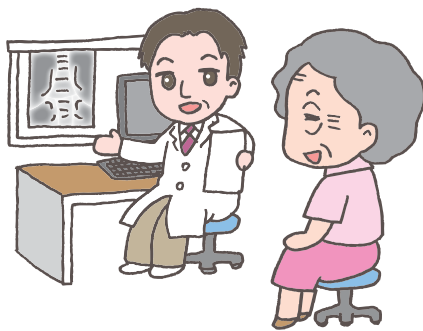
「患者支援センター」は、大きく3つの組織から成り立っています。

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。



# 患者さんへのサービス向上を目指し、患者支援センターが一人一人に寄り添います。

## 患者支援室 病気のこと

入院にあたり、患者さんは医師などから事前に病気の説明を受けてきています。とはいえ、「そのときは病名を聞いて頭の中が真っ白だった」と、再度の説明を求め方も少なくありません。そういった患者さんの不安を取り除くため、ここでは専門の医療スタッフが丁寧に説明します。



清水 地域医療連携室長  
兼 患者支援室看護師長

病気や検査、家族のことなど患者さんが抱える悩みや不安に私たちも一緒に向き合い、それらを解決しながら安心して入院生活が送られるよう取り組んでいます

## 患者支援室 手術や治療のこと

どんな手術を受けるのか、手術後の治療はどのように行われるのかを一つ一つお話するのはもちろんのこと、ここでは患者さんの立場に立って、退院後に患者さんがどういう状態になりたいか希望を伺うことで、そこに近づくためにできることは何かを一緒に考えます。



蛸子 副看護師長

センターができたことで患者さんへの負担を減らし、入院から退院までの流れがさらにスムーズになりました。今後は一層、スタッフみんなで患者さんを支える環境が整ったと思います



田村 看護師



## 患者支援室 お薬のこと

患者さんが服用されているお薬の中には、糖尿病用薬や抗凝固薬など手術や処置に重大な影響を与えるものもあります。「患者支援室」では、薬剤師がこれから入院される患者さんと一緒に服用されているお薬の確認を行い、安心して治療を受けられるよう努めています。

今は薬が多く、患者さんも大変です。そういうことで入院を前に不安なこともあると思いますが、私たち薬物療法の専門家が対応しますのでご安心を。薬のことで気になることがあればご相談ください



木村 薬剤科長



江別市立病院「患者支援センター」では、患者さんの不安や心配事の解消に努めています。泌尿器科と眼科を中心に今年5月から始めたこの取り組みを、スタッフの声と共にご紹介します。

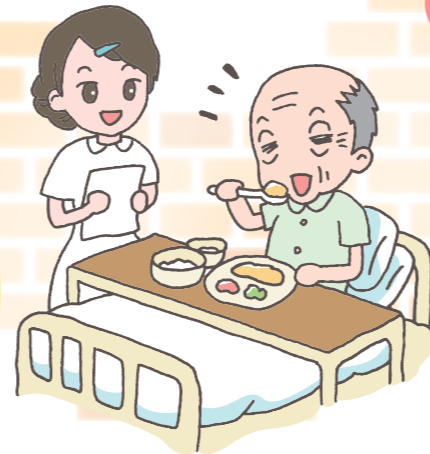
## 地域医療連携室 退院に向けて

医療スタッフのほか社会福祉士なども加わって、退院後も患者さんが安心して療養できるようお手伝いします。地域の医療機関やケアマネージャーなどともつながりながら、患者さんが一番求めている日常を取り戻すための支援をしています。



岩脇 社会福祉士

患者さんが退院後、安心して住み慣れた自宅や施設などに帰るため、看護師や社会福祉士が、地域の医療機関やケアマネージャーなどと協力しながら患者さんが地域とつながるお手伝いをします



## 患者支援室

### 入院の手続きや医療費のこと

医療の制度は難しく、入り組んだ話が多いです。ここでは入院の際に必要な書類や高額医療費に関わる申請方法、医療費のことなどについて、専門スタッフがきめ細かく、分かりやすくご案内します。

## 患者相談窓口

### 病気や療養、さまざまな心配なこと、お困りのこと

「患者相談窓口」では主に不安や心配事、診療内容に関すること、医療安全に関すること、そのほかにも患者さんが抱えるさまざまな不安や問題に対し、幅広く相談に応じます。

患者さんの立場に立って一緒に考え、内容により、必要に応じて各専門スタッフへおつなぎしています。分からないこと、不安なことがあれば、ぜひご相談ください!



田ヶ谷 医療メディエーター

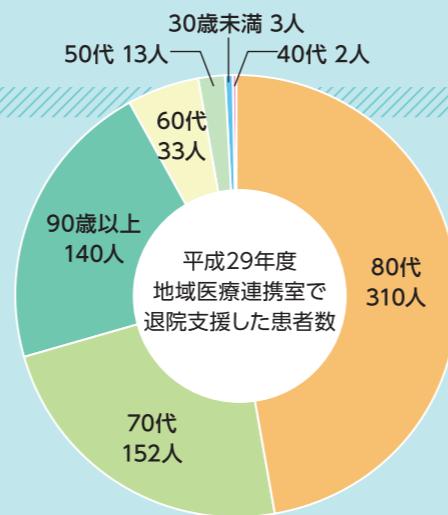
## 退院支援患者の平均は82.6歳

「地域医療連携室」で退院支援を行う患者数は、年々増加傾向にあります。

平成27年度には390件でしたが、平成28年度には555件、平成29年度には653件と、2年前に比べても約1.7倍になっています。

また、患者数の内訳をみると、平成29年度で最も多いのは80代、次いで70代、90歳以上と続いています。

こうした現状を受け、さらには団塊世代が後期高齢者となる「2025年問題」を前に、当院ではより一層の支援・相談体制の充実を図っているところです。



## プライバシーを守るため

これまで当院では、入院の説明なども外来の待合室などで行っていましたが、患者支援センターでは患者さんのプライバシーを守るため、パーテーションで区切った半個室や個室を設けています。

このため、より落ち着いた環境の中で患者さんやご家族の方にお話しただけできるようになり、不安の軽減・解消に努めています。

心の落ち着く環境で説明、ご相談に応じます▶



# 健康セミナー

病院の  
専門スタッフが  
教えます!



誰でも気軽に参加できる、専門的な知識を有する看護師によるセミナー。ここではその様子を一部ご紹介します。

## テーマ:大切な家族が認知症になったら

講師を務めた小倉看護師は、地域包括ケア病棟で勤務する認知症看護認定看護師です。自らの経験も踏まえて語ったのは、認知症の方も記憶をなくして不安な気持ちであるということでした。例えば、自分が分からないことをほかの人に知られたくない一心で“ごまかす”行為はよくありますが、そういった中でも本人は悩み、苦しんでいることを強く訴えました。

セミナーでは、認知症の方と家族の関係性に主眼を置き、認知症の方が示す行動や言動について、さらに言及しました。これらを知ることで対処の仕方も変わり、家族も楽になること、さらには認知症の方にとっても過ごしやすい環境づくりにつながることを、具体的な事例を交えながら丁寧に伝えました。

また、セミナー終了後も「どの時点で病院には行けばいいのか」という質問や、専門の看護師に家族のことを相談する姿がみられ、参加者たちの強い関心をうかがい知ることができました。

家族が認知症になったことを恥ずかしく思う方がいますが、認知症は病気なので恥ずかしいことは何もありません。それよりも一緒に認知症のことを学びませんか。それが一番、認知症の方にとっても幸せなこと。介護する方、家族の方もどんどん誰かに助けを求めてください。当院にも認知症を専門とするスタッフがいます。迷ったらぜひ足を運んでください。



小倉 看護師  
(認知症看護認定看護師)

### ● 今後の予定

9/18(火)

「食中毒の予防について～2日目のカレーはおいしい? 危険?～」  
感染管理認定看護師 蛸子 看護師

10/16(火)

「世界手洗いの日～正しい手洗いとは? 手洗いの深イ話～」  
感染管理認定看護師 森山 看護師

時 11:00～11:45

所 市立病院 2階講義室(申込不要、直接会場へ)

管理栄養士監修

Salt Sugar

## 健康のレシピ

サラダを添えて  
サンドにすれば  
手軽な朝食や  
昼食に!

### パンケーキ

江別は石狩管内でも有数の小麦の産地として知られていますが、ここで栽培する品種「ハルユタカ」はかつて幻の小麦と呼ばれていたのがご存じでしょうか。また、江別にはアレルギーがあるお子さんでも安心して食べることができる「卵」「乳」を使用しないミックス粉もありません。

道産小麦粉でおいしいパンケーキを作ってみませんか!

**材料**

市販のミックス粉 } 規定量  
水

**【作り方】**

- ①ボウルに市販のミックス粉と少しぬるめの水を入れ、しっかりと混ぜる
- ②予熱しておいたフライパンに油を敷き、①を流し入れる
- ③表面に大きなブツブツ(気泡)が出てきてきたら、裏返して焼く

江別市立病院に  
行ってみよう!

## 糖尿病教室

糖尿病は、私たちにとって身近な病気です。江別市立病院では各専門スタッフがテーマを設けて分かりやすくお話しします。

9/12(水)  
「糖尿病にならないために、  
糖尿病になってしまったら…」 青木 循環器科医師  
「外食について」 山口 管理栄養士

10/10(水)  
「糖尿病で足を失わないために」 本間 看護師  
「糖尿病の検査値の読み方」 昆 検査技師

時 15:00～16:00  
所 市立病院 2階講義室(申込不要、直接会場へ)

20周年記念  
江別市立病院ボランティア・コスモス主催

## ロビーコンサート

市立病院ですてきなクラシックコンサートを開催します。出演はヴァイオリニストで、札幌交響楽団コンサートマスターの大平まゆみさんと、ピアニストの今井徳子さん。曲目は「ユーモレスク」「チゴイネルワイゼン」ほか。

日 9/13(木) 16:50～17:40  
料 無料  
所 市立病院 1階ロビー(申込不要、直接会場へ)