

「つなぐ、支える」

希望へ向かって歩む、明日への橋渡し

何事もなく普通に日々を過ごしていた最中、突然降りかかってきた脳の病気。患者さんご本人やその近しいかたたちは、病状のこのみならず、受診や入院にまつわることやその後のことについても、きっと様々な戸惑いをお感じになられると思います。

患者支援センターは、皆さんが安心して治療を受けられるよう、そして治療が一段落した後も将来へ向けてしっかりと歩んでいけるよう、気持ちに寄り添って、様々なお手伝いをいたします。ともに手を携え、安心できる明るい未来への架け橋となれば、私たちの本望です。

他の医療機関との連携も大切なことです。かかりつけ医様から当院へのご紹介受診、当院での専門的治療が一段落したあとの療養や通院への引継ぎなどが円滑に進むよう、緊密な連携をとるのも私たちの役目です。

患者さんと医療を「つなぐ」。患者さんを社会へ「つなぐ」。地域医療連携・入退院支援・医療相談、3つの柱でしっかりと支えてまいります。

患者支援センター センター長  
なかやま なおき  
中山 若樹



社会医療法人 柏葉会  
札幌柏葉会病院  
SAPPORO HAKUYOKAI HOSPITAL

## 患者支援センター



〒062-0931 札幌市豊平区平岸1条12丁目1番25号

●患者支援センター

TEL.011-598-1777 FAX.011-598-1208

【受付時間】平日 / 9:00~17:00

※土・日・祝・年末年始(12月30日~1月3日)除く

【病院代表】TEL.011-876-9100 FAX.011-876-9838

医療と

くらしの

橋渡し

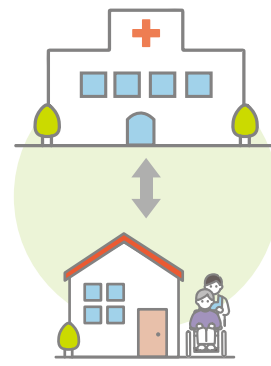
社会医療法人 柏葉会  
札幌柏葉会病院 患者支援センター

# 3 つの柱でしっかりと支えます

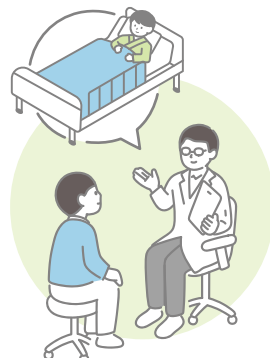
## 入退院支援

予約入院となる患者さんへ、入院前オリエンテーションを行っています。入院生活の説明、入院目的と退院までのスケジュール、今までのご病気や飲んでいる薬についての確認、入院に関しての心配事やご要望などをうかがい、安心して入院生活を送っていただけるよう準備を行います。入院前・入院早期から退院後の生活を見据えた相談を行い、医師・看護師・医療ソーシャルワーカー・リハビリ・薬剤師・管理栄養士・事務員などの多職種で連携し、退院後の生活を不安なく過ごせるよう支援します。

### 業務内容



入退院に関する  
相談・調整



入院前  
オリエンテーション

## 地域医療連携

地域の医療機関、福祉施設などと円滑な連携をはかり、患者さんが医療や福祉サービスを円滑に受けられるように支援します。

### 業務内容



外来受診・検査予約



専門外来・  
セカンドオピニオン外来の予約



各種文書窓口



勉強会・セミナーなどの  
開催に関するご案内



お問い合わせ対応

## 医療相談

患者さんやご家族からのあらゆる相談に幅広く対応します。看護師、医療ソーシャルワーカー（MSW）が療養上のさまざまな心配事についてお話を伺い、内容に応じて各部門スタッフと連携しつつ、患者さんが安心して療養できるよう課題解決に向けた支援を行います。退院後も継続した支援が受けられるよう、地域の関係機関との橋渡し役も務めます。

### 主な 相談内容

- 入院生活・治療についての不安や疑問
- 退院後の療養先や介護サービスについて
- 社会福祉施設や制度を利用したい
- 医療費・経済的な不安がある
- 医療安全について聞きたい
- 職員の対応が気になる
- 誰に話してよいのか分からない心配事

相談内容に応じて、以下の**2つの窓口**で対応いたします。

### 患者サポート窓口

安心して診療を受けていただくための相談窓口です。医療制度や医療費に関するご相談、患者さんからのご意見やご提言、医療安全にかかわる相談など、担当者がお話を伺い対応いたします。皆さまから頂戴したご意見は、病院のサービス向上と安全な医療の提供に役立ててまいります。

### 脳卒中相談窓口

当院は一次脳卒中センター（PSC）コアに認定されており、脳卒中相談窓口を設置しております。当院で脳卒中治療を受けられた患者さんやご家族が安心して療養できるよう、脳卒中に精通した看護師や医療ソーシャルワーカーが悩みや問題をともに考え、療養の支援や情報提供をいたします。