

患者サポートセンター開設

市立病院

窓口集約、垣根のない支援へ

苦小牧市立病院（堀田哲也院長）は同院1階21番窓口に「患者サポートセンター」を開設した。これまで各部門で対応していた「入院受付」「入院支援センター」「地域医療連携室」を一元所に集約。相談にワンストップで包括的に対応し、患者やその家族を支援する。



ワンストップで相談できる患者サポートセンター窓口

療連携室20人と入院支援センター5人から、計6人増員した。同センターは「窓口を集約することで患者の利便性が向上する。病院内で多職種の連携を深め、必要な人に早い支援を提供することを目指す」と話している。

開設は平日午前8時45分～午後5時15分。問い合わせは同院 電話0144(33)3131。

患者サポートセンターは、▽入院・退院支援▽地域医療連携（前方連携）▽医療福祉相談▽がん相談支援▽患者総合相談などの機能を一元化することで、垣根なく患者を支援できる。同院は「別々の窓口でしていた相談や手続きがワンストップでできるようになり、利便性向上につながる」と説明する。

これまで各機能は、1階

患者サポートセンターは、医事課の「入院受付」と「入院支援センター」、2階カフェ・レストラン奥にあった「地域医療連携室」でそれぞれ対応していた。患者やその家族へのサービス向上を目指し、機能一元化による患者サポートセンター新設を2014年から検討していた。当初は20年度に開設する方針を決め、同5月に内装工事を終えたが、新型コロナウイルス禍で延期。同院がコロナ患者の受け入れを強化する中、同センター予定箇所もカーテンで仕切り、発熱待合室やリカバリースペースなどに使ってきた。昨年5月のコロナ感染症の5類移行などを踏まえ、改めて同センター設置を検討し、10月15日から開設している。

同センターはスタッフ計31人体制で運営。従来の医