

中期目標

大項目

I. 患者にとって最適な医療の提供

中項目

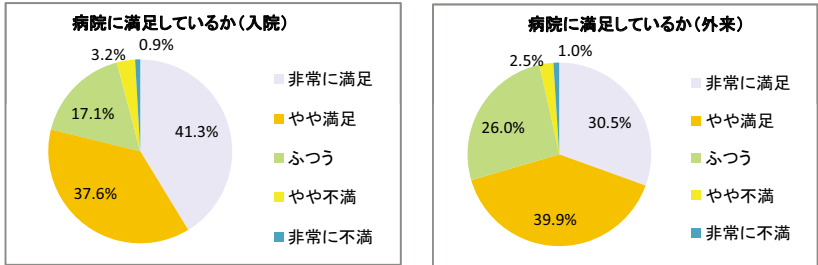
2. 患者が満足する医療サービスの提供

【期待する成果】

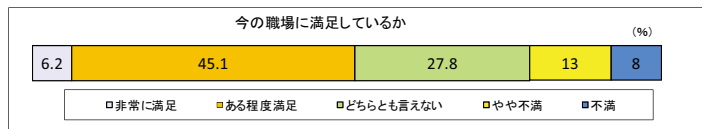
- ・患者の不満足は病院経営の糧と考え、患者意見を把握する
- ・患者意見について、具体的な要因分析を実施するとともに、継続的な改善に努める

現状

○患者満足度調査結果



○職員満足度調査結果



中期計画

法人の決意

患者の視点に立った医療の提供

取組項目

- ・ホスピタリティマインドの向上を図る
- ・患者に対する適切な医療情報の提供
- ・患者が治療に専念できる環境を充実させる

- 患者満足度調査、患者の声等の患者意見を分析し、病院運営に反映させる
患者満足度「病院に満足しているか」

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
入院	79%	常に前年度より改善させる				➤
外来	70%					

- 教育研修センターでの接遇・リスクマネジメント・コミュニケーション研修等の実施
- 臨床指標（クリニカルインディケータ）の設定と公開
- インフォームドコンセントの徹底
 - ・クリニカルパスの整備・運用
 - ・チーム医療体制の充実
- 患者・患者家族に対する相談機能の充実
 - ・患者支援センターの設置
- 外国人患者受け入れ体制整備

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
	体制整備等準備			受け入れ	

- 病院機能評価の認証取得
(総合医療センター・西和医療センター・リハビリテーションセンター)
- 患者が治療に専念できる環境を充実させる
 - ・ハード・ソフト両面にわたる患者の視点にたったアメニティづくり
 - ・コンシェルジュの配置
 - ・最新の医療機器の整備

- 職員満足度調査の結果を分析し、病院運営に反映させる
職員満足度「職場に満足しているか」

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	
	51%	常に前年度より改善させる				➤	80%以上