

I 患者にとって最適な医療の提供

2. 患者が満足する医療サービスの提供

法人本部	総合医療センター	西和医療センター	総合リハビリテーションセンター
<ul style="list-style-type: none"> ・H26年度患者満足度調査結果の詳細分析、調査・集計分析 ・H27年度患者満足度調査の実施(11月頃)患者満足度向上のための対策検討(次年度の年度計画・予算検討) ・臨床指標(クリニカルインディケーター)の公開と見直し 公開中の26年データの更新(5~6月) 3センター統一指標の見直し センター毎のデータ公開 ・外国人患者受け入れ先進病院の実態調査と実施体制の研究 ・患者支援センターの運用状況把握と、推進方法の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・患者意見を集約し、患者ニーズの把握と分析を行い、計画的に患者サービスを向上 ・患者意見に対する報告書の作成、迅速な対応 ・臨床指標を定義に基づき取りまとめ、公表 総合医療センター独自の臨床指標の検討 ・インフォームドコンセントの徹底 ・クリニカルパスの点検や、新たなパスの作成 ・患者支援センターの充実 患者・家族相談や要望に対応できる看護師等の配置 ・病院機能評価の認証取得へ向けた準備委員会及びプロジェクトチームにより、受審方針、体制及びスケジュール等について検討、準備 ・患者に常に最新の治療を提供するため、新しい医療技術への対応 ・案内機能の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ・患者意見を集約し、改善策検討後の回答を院内に掲示 ・積極的な臨床指標の公開 ・クリニカルパスの整備・運用 パス委員会を開催し、定期的なパス見直しと充実 ・チーム医療体制の拡充による新たな診療報酬を算定 ・入院・検査時の説明を徹底 ・患者支援センターの充実 機能及び組織を拡充(看護師の配置等) ・病院機能評価の認証取得へ向けた準備のため、タイムスケジュールを管理しつつハード・ソフト面を改善 ・案内機能の拡充 ・快適な院内療養環境等の整備 ハイブリッド手術室(手術台と心・脳血管X線撮影装置を組み合わせた治療室)の整備 最先端医療機器の継続導入 病棟トイレ等未改修箇所の整備を継続 お薬相談室の整備 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・患者支援センターの設置、機能充実 ・患者の視点に立った医療の提供 患者満足度調査の定期的実施と分析 患者意見を集約し、患者ニーズの把握と分析 患者意見に対する回答の提示と迅速な対応 ・適切で心地よい対応の推進 接遇研修等の実施によりコミュニケーションスキルを向上 ・県民への病院・医療情報提供の充実 ホームページや広報誌を通じた情報発信 ・インフォームドコンセントの徹底 カンファレンス室(面談室)の整備 ・病院機能評価の認証取得へ向けた準備 受審スケジュールの策定と受審申請 病院機能評価受審準備委員会、ワーキングの活動推進 ・快適な療養環境の整備推進 アメニティ委員会の活動推進 計画的な院内整備計画の策定 (トイレ、浴室、避難スロープ等の改修 等) 患者満足度調査など利用者の声を院内の環境整備に反映 ・クレジットカード払いの導入による患者利便性の向上 ・イベント開催の企画、検討 地域住民との交流を通して、病院のことを理解してもらうことを目的とした「病院祭り」の開催 ・ボランティアの活用の拡大
<p>医療専門職教育研修センター</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・随時の献立見直しと、患者等への食事説明等の充実 		
<ul style="list-style-type: none"> ・研修 新規採用者研修(前期)…4/1~4/3 新規採用者研修(後期) …11/18、11/20、11/27 新規採用者事務職員研修…4/22、8/26 ホスピタリティ研修(基礎)…6/3、6/10 同内容2回実施予定 全職員対象ホスピタリティ研修…10/24(実施予定) 	<ul style="list-style-type: none"> ・採血待ち時間及び、報告時間の短縮 ・MR及びCTの予約待ちの軽減 ・患者アメニティ(快適な療養環境)の配慮と、やすらぎの提供 ロビーコンサートの開催 年5回 ・分かりやすい案内サインの整備 ・NST(栄養サポートチーム)やキドニーサポートチーム(腎臓病サポートチーム)の活動の充実 ・放射線診断及び治療への対応 各種検査の至適撮影法の検討 血管造影装置利用効率の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・構外環境(国道から正面玄関付近)の整備等の検討 	