

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

中期計画			
(1)ホスピタリティマインドの向上を図る (2)患者に対する適切な医療情報の提供 (3)患者が治療に専念できる環境を充実させる			
評価指標			
項目		H26	H28
中期計画	患者満足度調査、患者の声等の患者意見を分析し、病院経営に反映させる 患者満足度「病院に満足しているか」	指標 常に前年度より改善させる	総合:入院90%、外来80% 西和:入院95%、外来75% リハ:入院90%、外来95%
中期計画	外国人患者受け入れ体制整備	実績 入院94% 外来71%	-
中期計画	職員満足度調査の結果を分析し、病院経営に反映させる 職員満足度「職場に満足しているか」	指標 常に前年度より改善させる	-
中期計画	外国人患者受け入れ体制整備	指標 常に前年度より改善させる	-
中期計画	外国人患者受け入れ体制整備	実績 外国人受け入れ認証病院の調査等	-
中期計画	職員満足度調査の結果を分析し、病院経営に反映させる 職員満足度「職場に満足しているか」	実績 50%	-

共通項目

- (1)・各センターにおいて、通年で患者満足度調査を実施し、患者の意見を反映させる体制整備
- (2)・研修の実施
 新規採用職員研修(前期・後期)
 ホスピタリティ研修(新規採用者・2年目職員・全職員)

総合医療センター

- (2)・全職員に対するインフォームドコンセントの研修と実践の徹底
 ・患者・家族説明のための統一的な資料の作成
 ・患者向け広報紙の発行
 ・患者支援センター(入退院支援)の体制整備
- (3)・患者の待ち時間の把握と短縮に向けた取組
 ・施設環境の整備

西和医療センター

- (1)・患者意見を集約し、院議等で情報共有
 ・患者アンケートの回収率の向上とその対応
 ・院内ボランティアとの定期的な意見交換
 ・先進的病院との職員の交流
- (2)・積極的な臨床指標の公開
 ・インフォームドコンセントの徹底
 ・患者支援センターの機能強化
 ・パンフレットなど情報発信ツールの充実
 ・病院機能評価の認証取得へ向けた、認証病院の訪問等情報の収集とスケジュールの策定
- (3)・診療体制の強化
 医師をはじめとした職員の増員、診療応援医師の確保
 病棟再編による効率的病床運用
 内視鏡室の増設
 ・快適な療養環境等の整備推進
 臨床検査エリアの改修
 栄養指導等療養、生活に関する情報・資料の提供
 スムーズな入退院が図れるよう施設・体制を整備
 院内清掃、院内無線LANの整備、売店のコンビニ化

総合リハビリテーションセンター

- (1)・患者支援センターの機能充実
 患者満足度調査の通年(病棟)実施と対応
 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
 ・患者サービス委員会、CS会議の開催
- (2)・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
 ・病院機能評価の認証取得
 病院機能評価受審準備委員会、ワーキングの活動推進
- (3)・快適な療養環境の整備推進
 計画的な院内整備計画の策定(浴室等の改修)