

医療の質向上のためにユニークで先進的な取り組みをしている病院を紹介しております。

患者満足度調査はフォローコールできめ細かく

社会医療法人友愛会 豊見城中央病院

「最近では、退院した患者さんのうち平均して40～50%の方から、退院後3日以内にその後の容体や病院に対するご意見を聞くことができている。よくできている病棟では、この数字が90%以上になっている」。潮平院長は、いま最も力を入れている患者満足度調査に対する職員のモチベーションが上がってきていることに手応えを感じています。

入院患者さん全員に、退院する前日にアンケート用紙をお渡しし、会計が終了するまでに記入済みのものを提出してもらいます。そしてさらに退院後、3日以内に病棟の師長あるいは主任が、患者さんに電話をかけて聞き取り調査を実施します。ここで患者さんのその後の容体や、入院中に記入を漏らしたことなども追加で聞くことができます。この電話による調査は、患者満足度を劇的に改善させたことを記録した米国の著書「UCLAヘルシステム」を参考に3年ほど前から取り入れたものです。

この退院患者数に対する電話の聞き取り調査数の比率を引き上げることには苦労を要しました。潮平院長は、この「UCLAヘルシステム」と同じく米国の著書「エクセレント・ホスピタル」を職員に読むよう勧めました。そして職員に対して、どのようにして医療の質、サービスの質を上げていけばよいかを熱心に語りかけました。こうして比率はしだい



に上がってきました。

エクセレントホスピタルを目指すためにQC活動もさかんに行われています。1998年に看護局を中心に外部講師を招いた勉強会を開始し、その1～2年後から勉強会を続けながら毎年1回、発表会を実施しています。発表会では優秀なチームが表彰されます。

メンバーは看護師ですが、問題点をまず出し合って、他部署に提案していくべきものについてはその部署も巻き込んで活動しています。

潮平院長は、このQC活動をTQMに進化させ、いずれはトヨタ生産方式のような無駄をなくすさまざまな改善活動に発展させていきたいと考えています。

すべての活動には、「提供する医療の質、サービスについて職員が誇りを持てるレベルを目指し、職員がこの病院で働いてハッピーと思える病院を作りたい」(同院長)との思いが込められています。

(企画部 林 秀行)

社会医療法人友愛会 豊見城中央病院

沖縄県豊見城市字上田。許可病床数376床。1998年11月認定第GB0071号（一般B）、2004年3月認定第GB0071-02号（一般200床以上500床未満）、09年2月認定第GB71-3号（同）、14年5月認定第GB71-4号（一般病院2（200床以上500床未満）（主たる機能））。