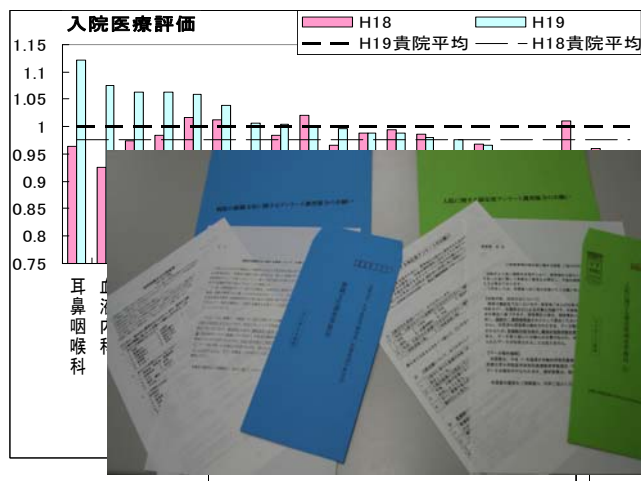
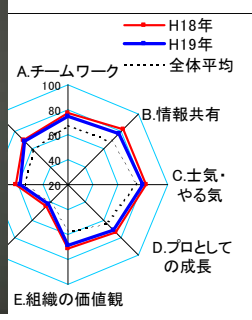




患者満足と職員満足・組織文化： 調査を経営に活かす



京都大学大学院医学研究科
医療経済学分野
<http://med-econ.umin.ac.jp/>



2008年7月

組織文化と患者満足

- 患者は医療者から直接医療サービスを受け、
- 患者は医療者をよく見ている
- **患者満足の達成には、職員の満足、やる気・意識が重要である。(⇒組織文化や職務満足の高い組織は、パフォーマンスが高い。)**

組織文化

- 個々人及び集団としての認識方法、思考パターン、価値観、行動を決定する潜在的でしばしば**意識されない一連の力**
- 無意識の当たり前の信念、認識、思考および感情 (**価値観および行動の源泉**)

E. H. Schein 2004

⇒ 普段見えていないが、
職員の価値観・行動の源泉である「組織文化」
を確認することは、組織経営の向上に重要

Patient Satisfaction
PS & OC
Organizational Culture

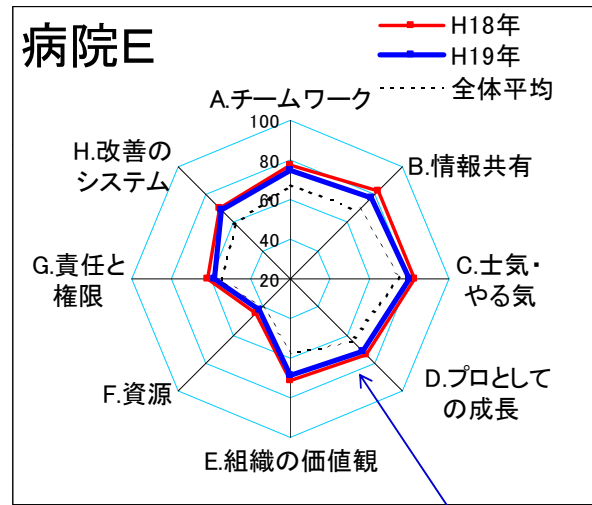
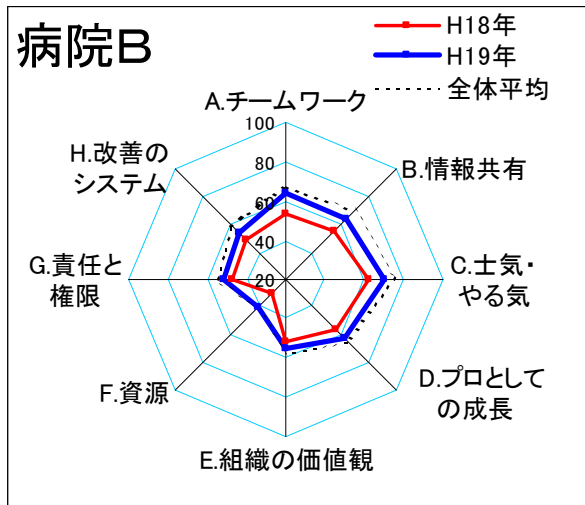
組織文化調査

職員組織文化の結果

様々な観点からの比較

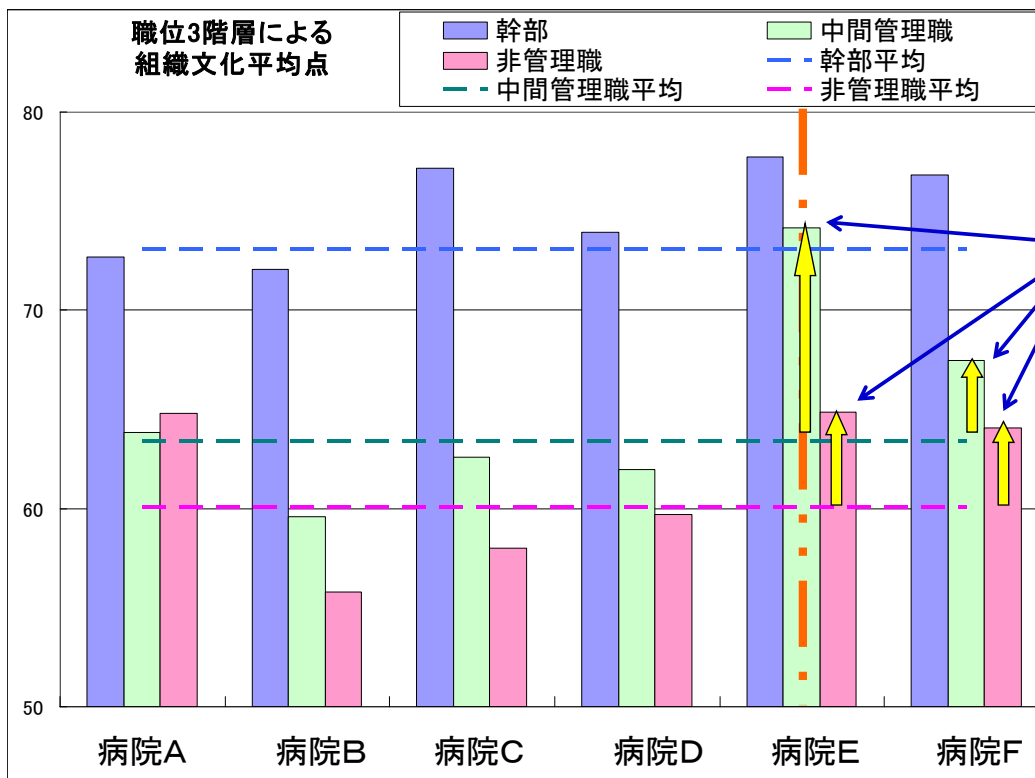


病院間での比較



経営改革に成功した病院は、このように、意識が高い。

病院・職位間比較



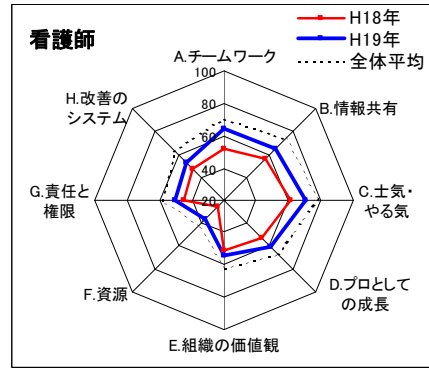
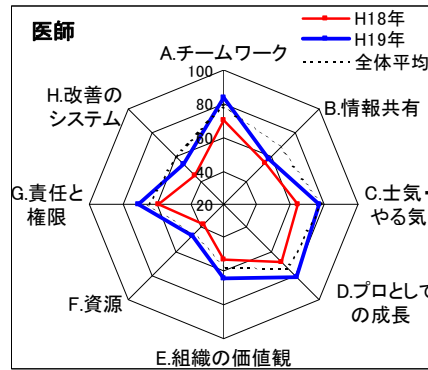
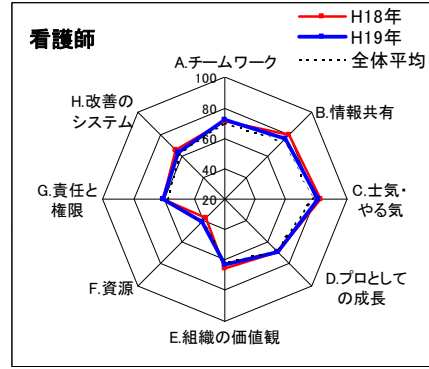
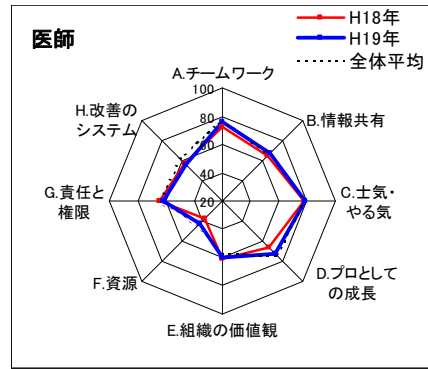
医療を充実させて経営も良い、これら2病院では、非管理職の意識も高い。

病院・職種での比較

赤: 昨年度
青: 本年度
黒: 平均値

病院X
病院間、
職種間で、
このように
差が出る

病院Y

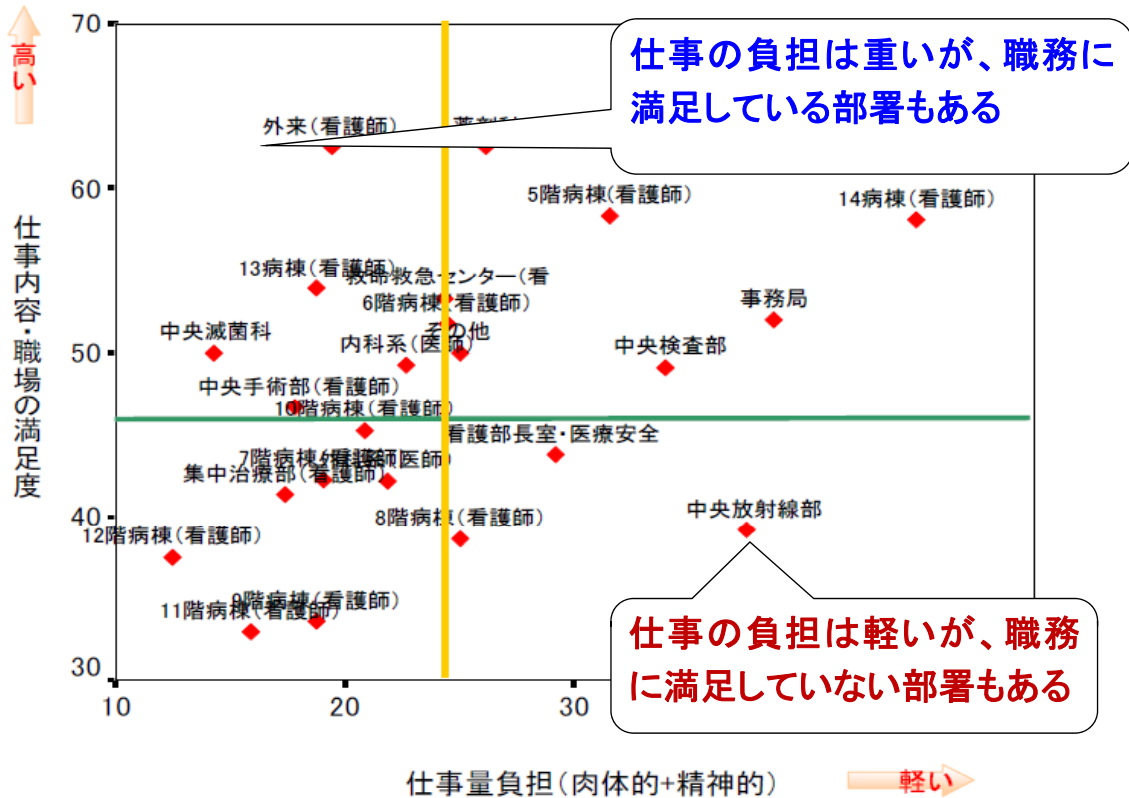


医師

看護師

Patient Satisfaction
PS & OC
Organizational Culture

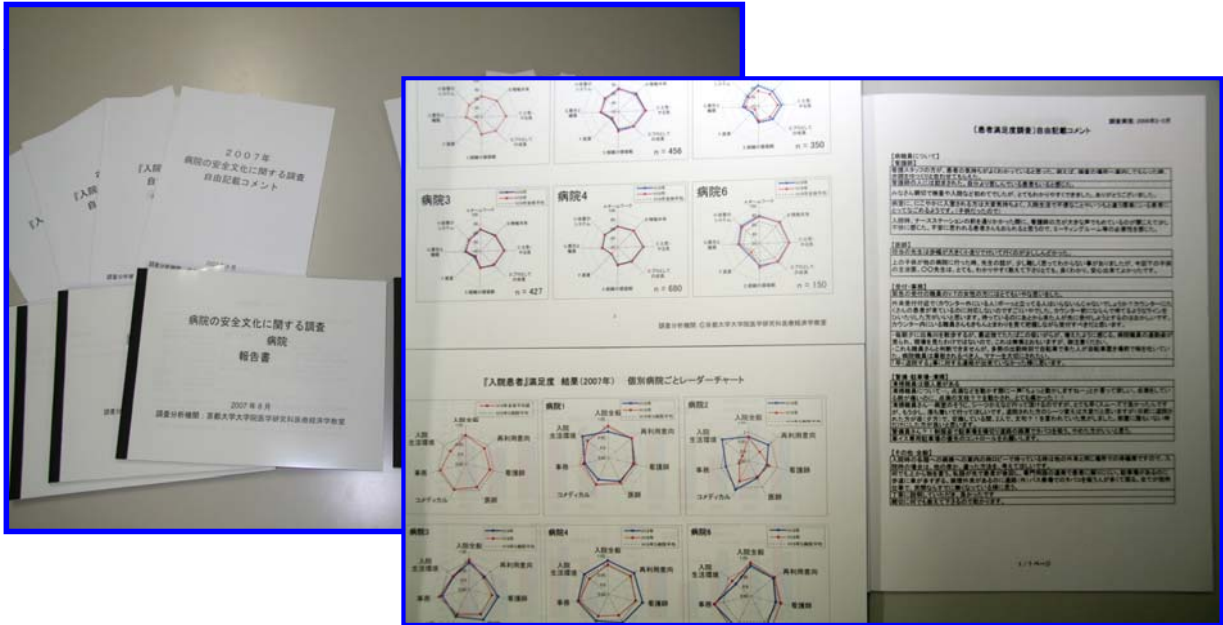
職務満足度と仕事量負担感



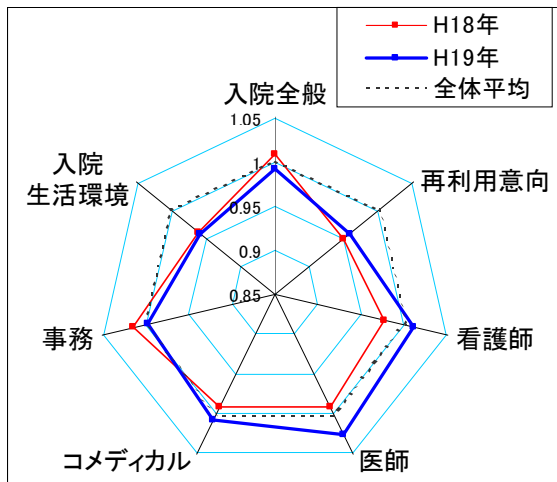
Patient Satisfaction
PS & OC
Organizational Culture

患者満足度調査の結果

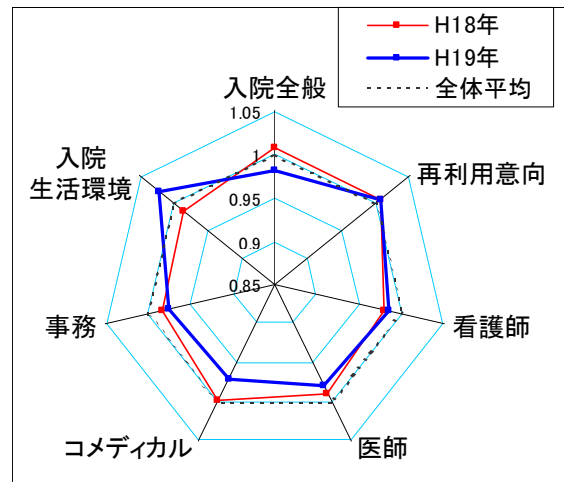
様々な観点からの比較



病院間での比較



病院 I



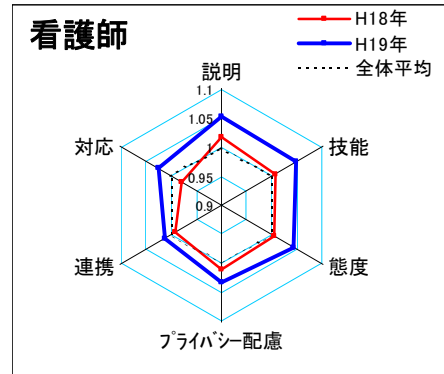
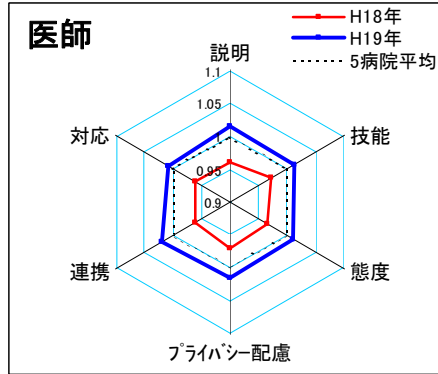
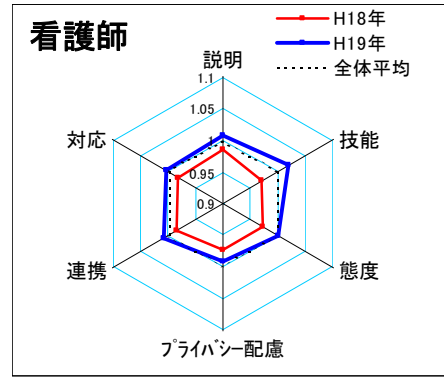
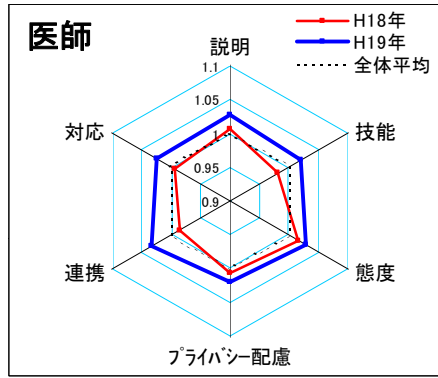
病院 II

病院間で、こんなにちがう

職種・病院での比較(医師、看護師)

病院W
病院間、
職種間で、
このように
差が出る

病院Z



医師

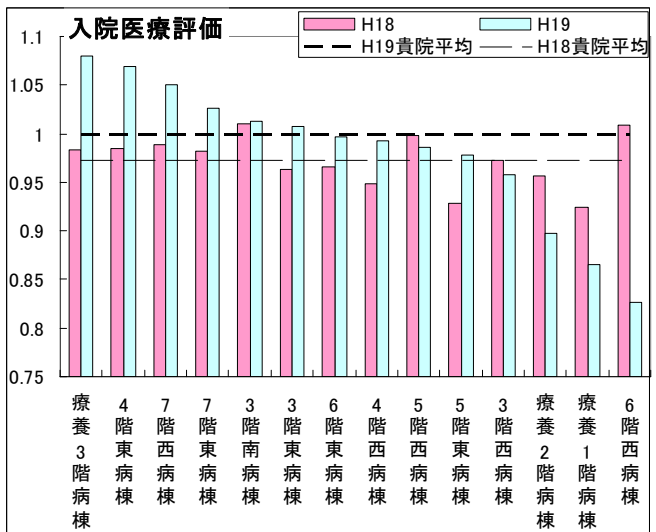
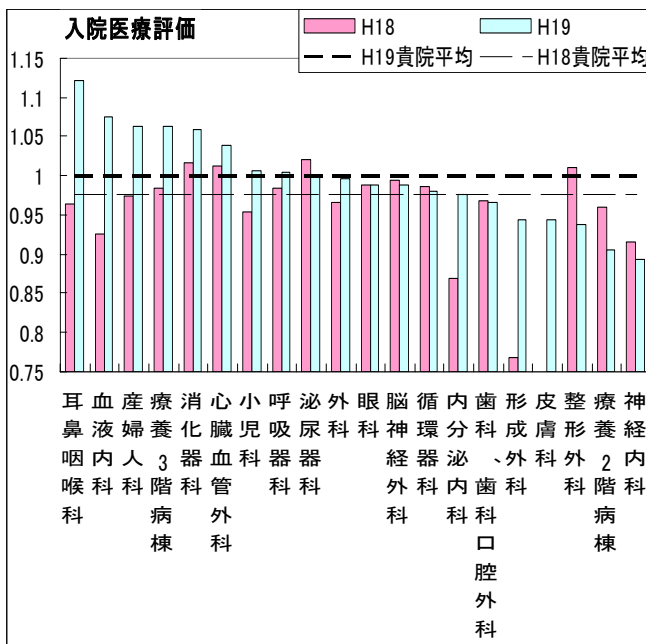
看護師

Patient Satisfaction
PS&OC
Organizational Culture

部署での比較

診療科間

病棟間

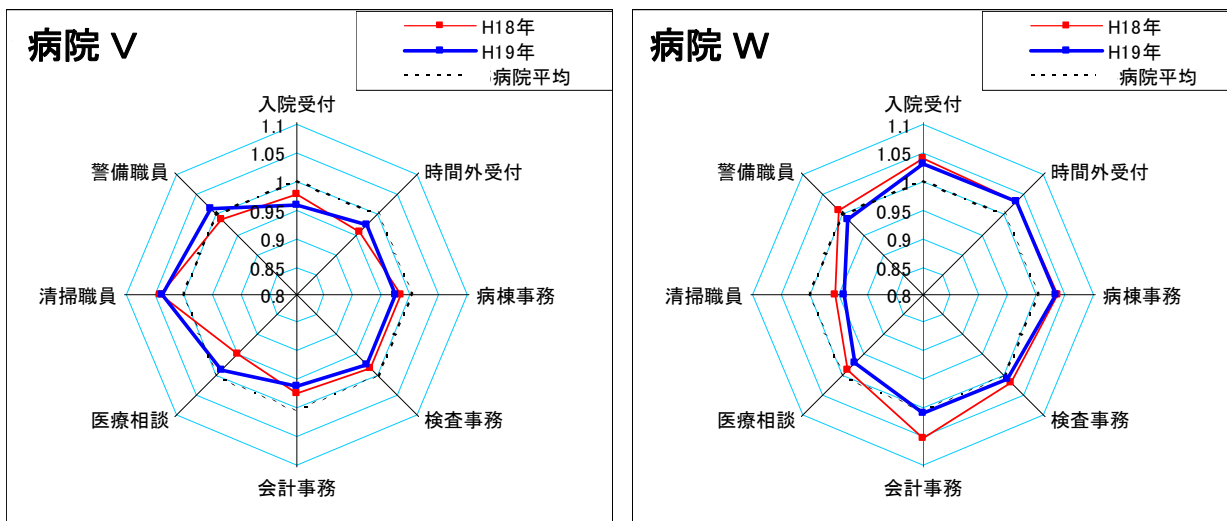


病院内(診療科や病棟)で、こんなに
ちがう

Patient Satisfaction
PS&OC
Organizational Culture

病院間での比較

事務系等職員への満足度



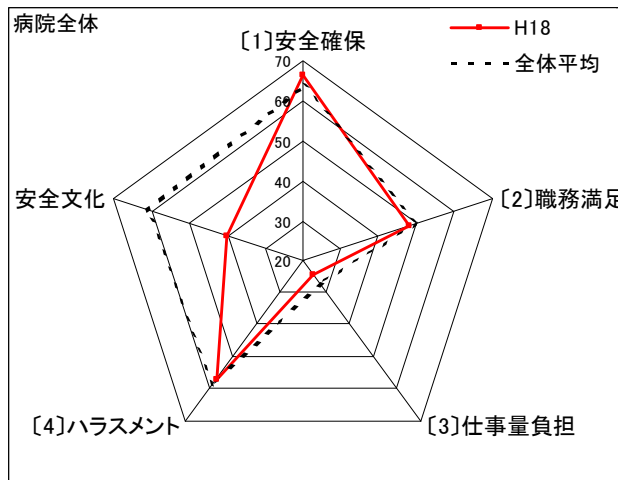
事務系職員対応も、
病院間で、こんなにちがう

Patient Satisfaction
PS & OC
Organizational Culture

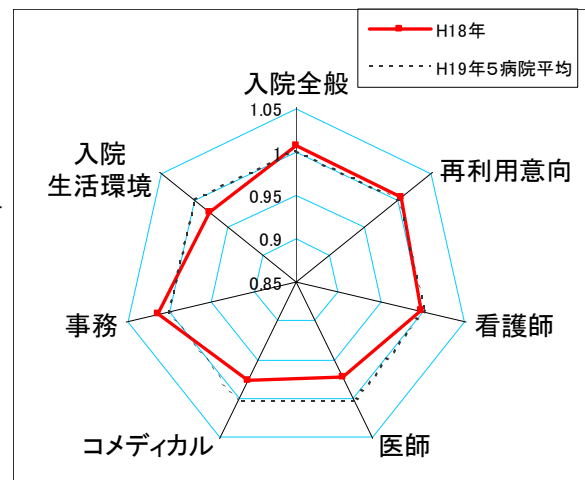
本調査を利用した改善事例

ある病院での取り組み

事前調査結果



組織文化等



患者満足度

組織文化も患者満足も、全体的に
高くはなかった

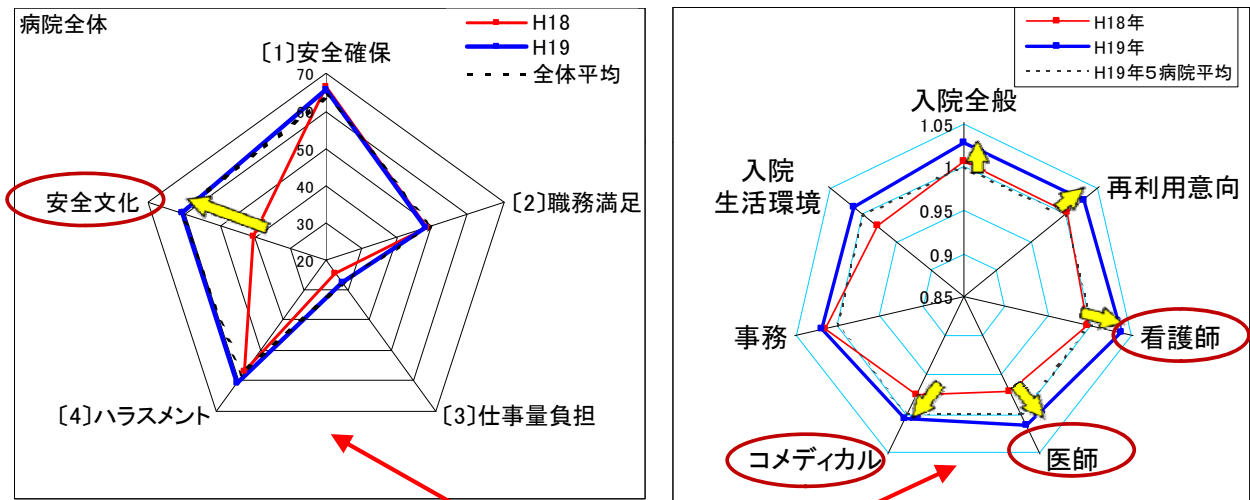
Patient Satisfaction
PS & OC
Organizational Culture

実際に行なった取組

- 院長が毎週 Dr. ミーティング
⇒ 医師が元気になる話を中心に情報共有
➤ 患者満足度が低かった医師への対策
- Nsから毎朝 挨拶運動
⇒ 最終的に全職種へ波及
➤ 職員の(病院に対する)コミットメントの強化
- CS委員会で、改善案の策定、検討、確認
⇒ PDCAサイクルの実施

Patient Satisfaction
PS & OC
Organizational Culture

改善策実施後の調査結果



組織文化等

患者満足度

組織文化も患者満足も、大きく改善

Patient Satisfaction
PS & OC
Organizational Culture

まとめ

組織文化・職務満足と患者満足度

- 職員の考え方や行動の礎となる、組織経営に極めて重要な要素。人材確保や診療の成果を上げるにも重要。
- 妥当性、識別力の高い調査で可視化し、多角的・多軸的に比較できる。
- 部署間、職種間、診療科で比べ、多施設の調査実績と比較し、立ち位置も見えてくる。

Patient Satisfaction
PS & OC
Organizational Culture