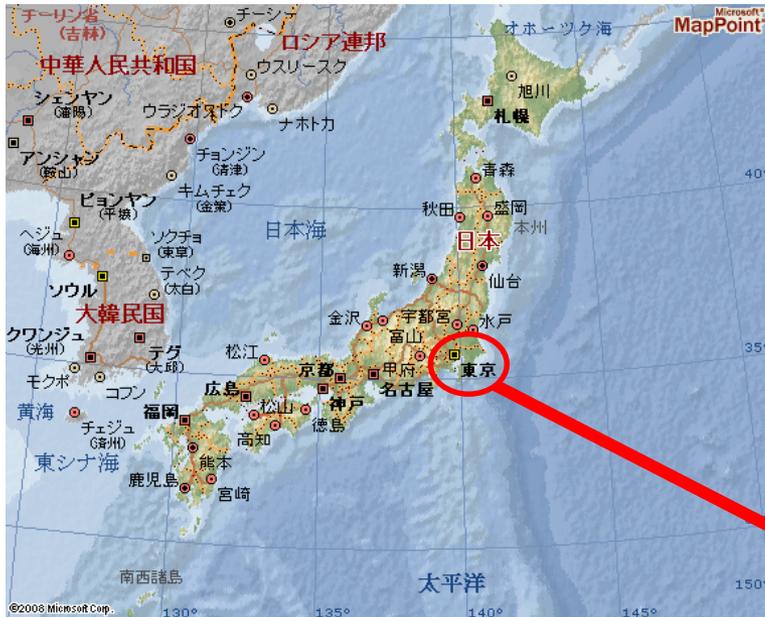


提高患者满意度的实践与 医院经营人才的培养

圣路加国际大学
渡边 明良

开篇 圣路加国际医院的简介



所在地: 東京都中央区明石町



开篇 圣路加国际医院的简介

历史

- 1902年 圣路加医院创立 第一任院长：Rudolf Bolling Teusler（美国传教师医生）
- 1992年 新医院竣工
- 2003年 引进电子病历
- 2012年 取得国际联合委员会（JCI）认证
- 2014年 变更为学校法人圣路加国际大学 圣路加国际医院。



开篇 圣路加国际医院的简介

- 病床数 : 520床 (除ICU、小儿病房外均为单间)
- 建筑面积 : 约85,000平方米
- 手术室 : 13间
- 员工人数 : 约有2,000名 医生400名、护士900名、药师40名、
医务人员290名、事务及其他370名
- 诊疗科室 : 41个
- 1日平均住院患者数 : 490名
- 1日平均门诊患者数 : 2,564名
- 平均住院天数 : 8.3天。
- 手术数量 : 9,153件
- 分娩件数 : 1,386件
- 救护车接收数量 : 10,148台
- 配套设施 : 预防医疗中心、妇产科诊所、
上门护理站、圣路加MediLocus



医院的理念和运营的基本方针

医院设立的理念

This hospital is a living organism
designed to demonstrate
in convincing terms
the transmuting power of Christian love
when applied
in relief of human suffering.

基督教的爱的心挽救人的烦恼
痛苦将会消失
人将如获得重生般
让世间万人了解
这个伟大的爱情的力量
被企划被生成的有机体是此医院

【运营的基本方针】

1. 为了实现“和患者的协作医疗”，在考虑患者的价值观的基础上进行医疗。
2. 提高医疗质量，实践「循证医学」。
3. 为了进行全面人性的医疗，集中全体职员的专业性。
4. 为了对本地区居民的医疗、护理、保健、福利做出贡献，与本地区的医疗人员、医院进行合作。
5. 为了援助国内外的医疗发展，培养优秀的医疗人员。
6. 为了给医疗发展出力，进行植根医疗现场的研究。
7. 为了起到国际医院的作用，建立接收海外患者的体制。
8. 实现了持续实现上述7项，进行健全的医院经营。

1. 实践患者满意度提高所必需的3个要点

①常见的经营目标：“提高患者满意度”
⇒要掌握患者的需求。

②留意患者服务的构成要素
⇒认识到优先度较高的课题。

③服务、产品的两个侧面
⇒重视过程和结果两个方面。

①常见的经营目标：“提高患者满意度”

⇒重要的是，如何提高患者的满意度

- 提供高质量、高水平的医疗技术、护理技术，通过最先进的医疗设备的有效利用等，提高患者的满意度。
- 通过与患者巧妙地沟通，取得知情同意，制造轻松氛围，根据患者的个别需求提供护理等，提高患者的满意度。
- 快捷准确、短时间内、顺利圆满地提供护理，提高患者的满意度。

患者最希望获得的，是怎样的服务呢？
通过了解这一点，改变采取的战略。

②留意患者服务的构成要素

1. 核心服务(本质服务):

- 客户支付费用所要使用的主要服务
- 该属性中只要有一项不被充分满足, 顾客即会感受到整体的不满。
⇒安全、安心、优质、医疗技术、安全性、个人隐私

2. 辅助服务(表层服务):

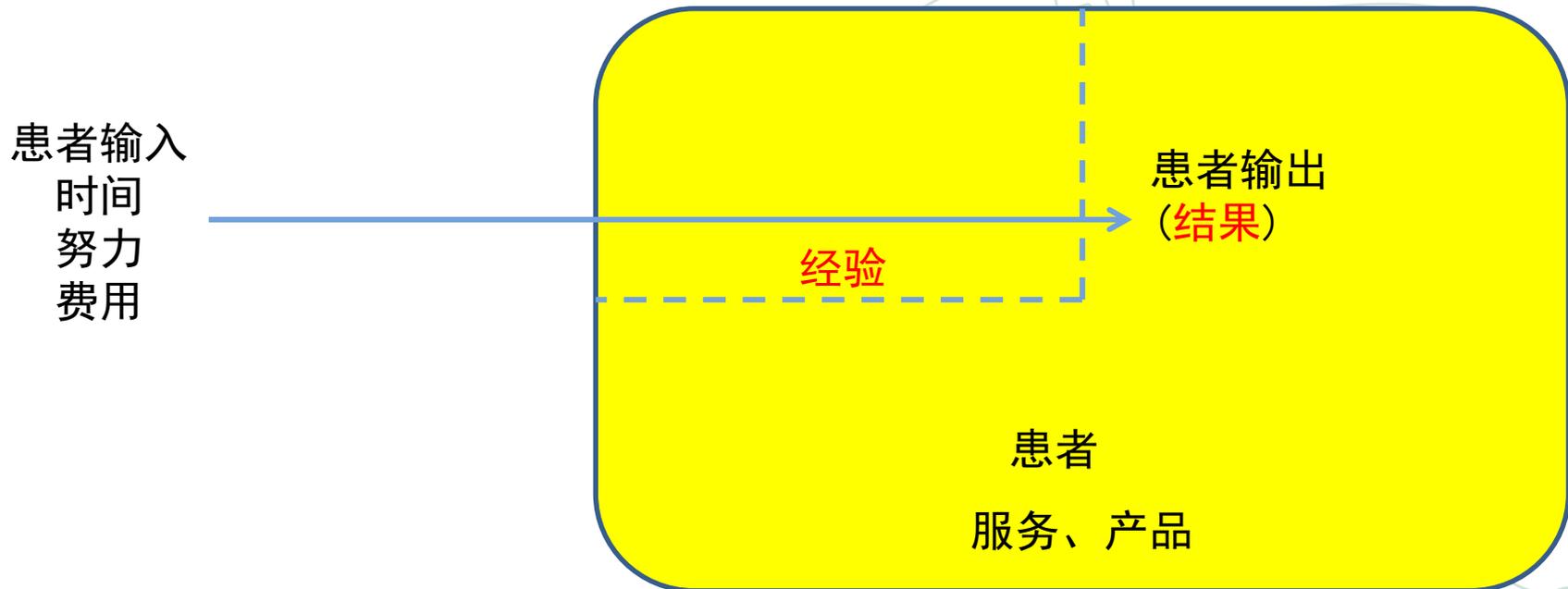
- 核心服务附带的次要服务
- 辅助服务的质量不好, 也不会造成重大不满的原因, 但该属性有一项非常出色, 即可补偿其他缺点, 提高满意度。
- 此项的充实能给客户满意度带来很大的影响。
⇒咨询窗口、单间、设施、患者图书馆、(另一位专家提出的) 第二意见
⇒温水洗净便座、加湿器、特别饮食、快递、星巴克?

3. 团队服务:

- 能应对突发情况, 非固定性的服务(紧急应对等特别服务)
- 能对顾客的特殊个人原因对应到什么程度。(能留下深刻印象的服务)
- 效率和效果的权衡。必须有现场的裁量权。
⇒应对患者的个别性的护理、饮食、接待

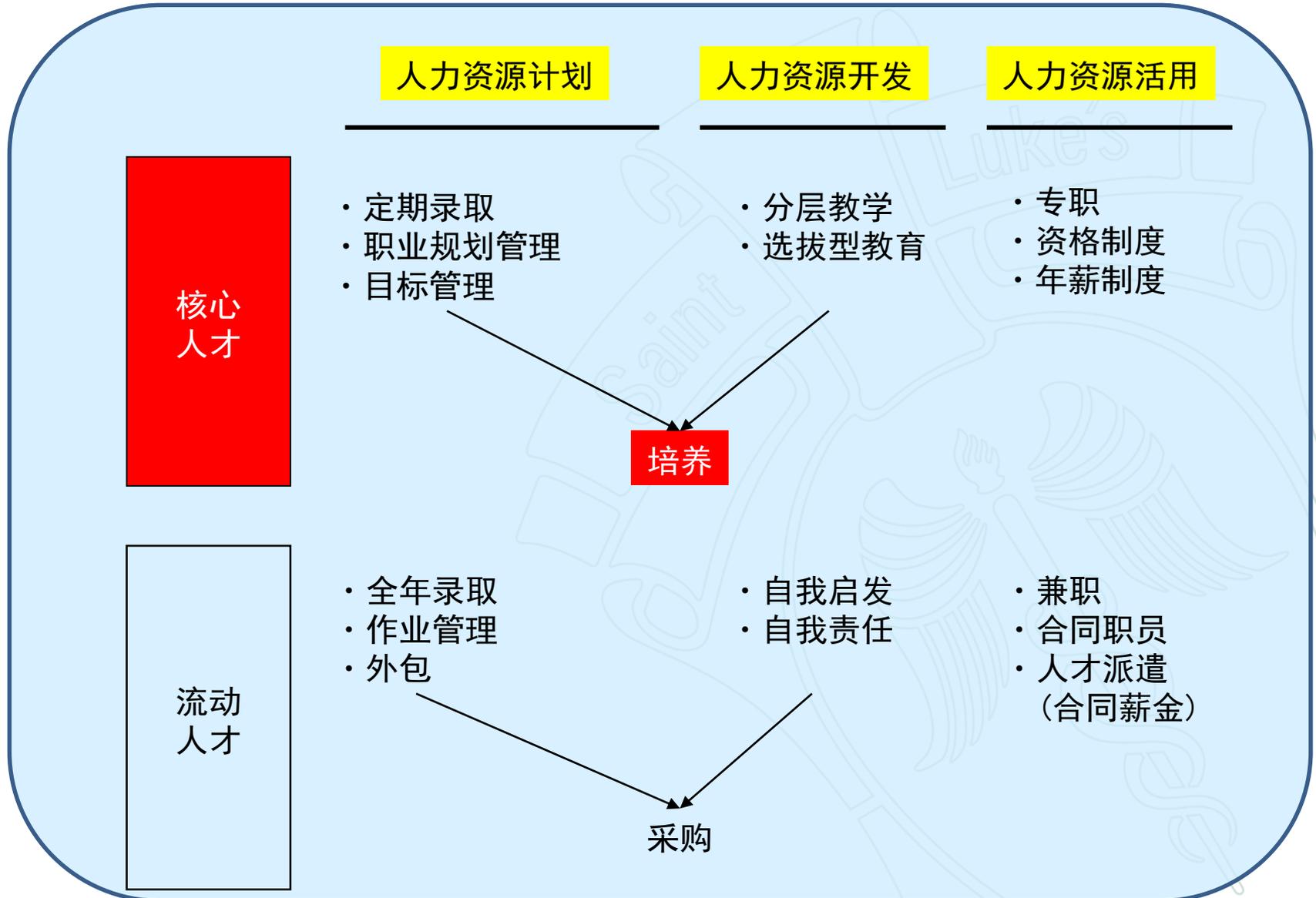
根据意识不同, 有限度则不同。

③服务、产品的两个侧面

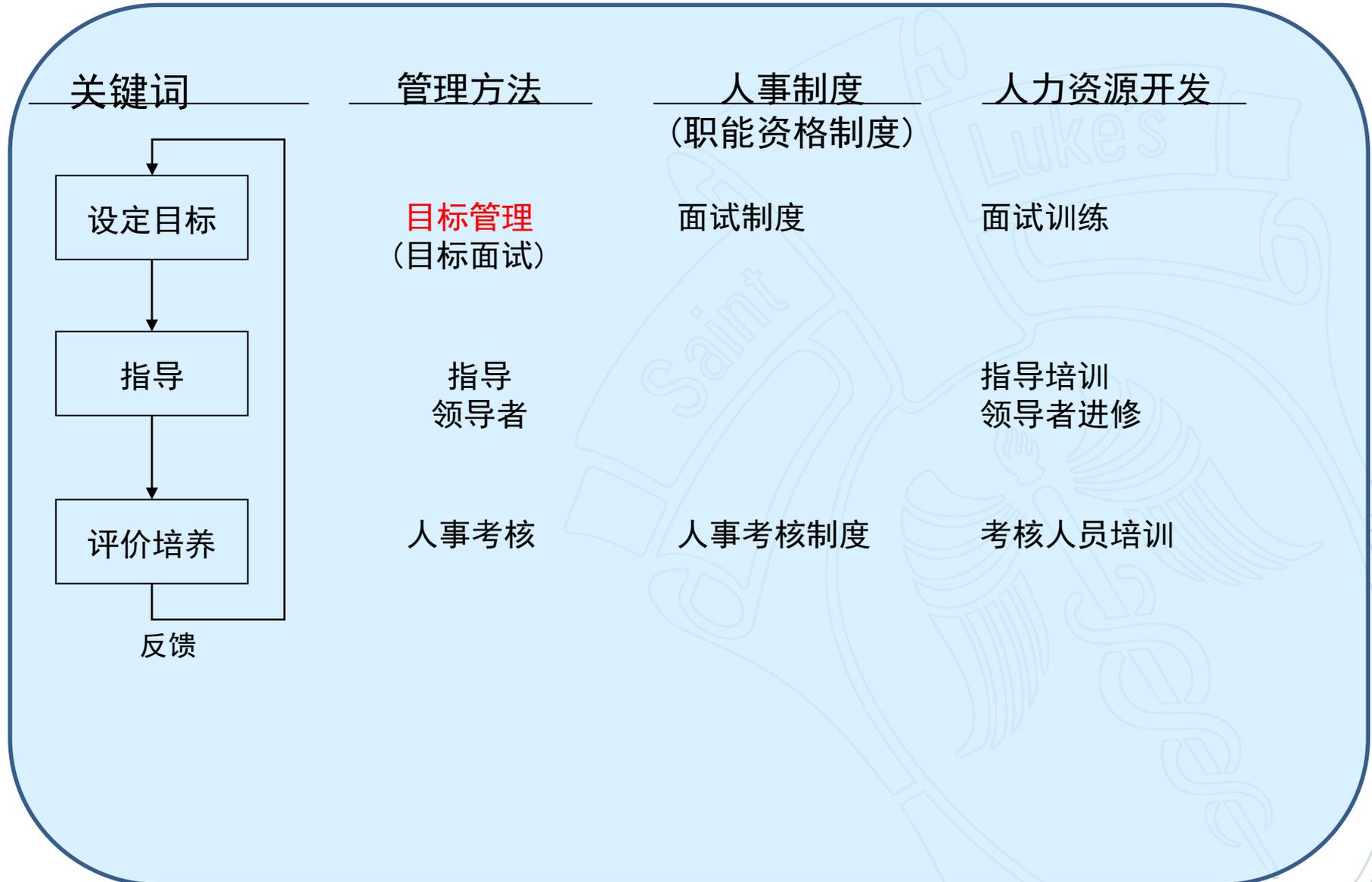


为了提高患者满意度，
重要的不只是结果，过程中的经验也很重要。

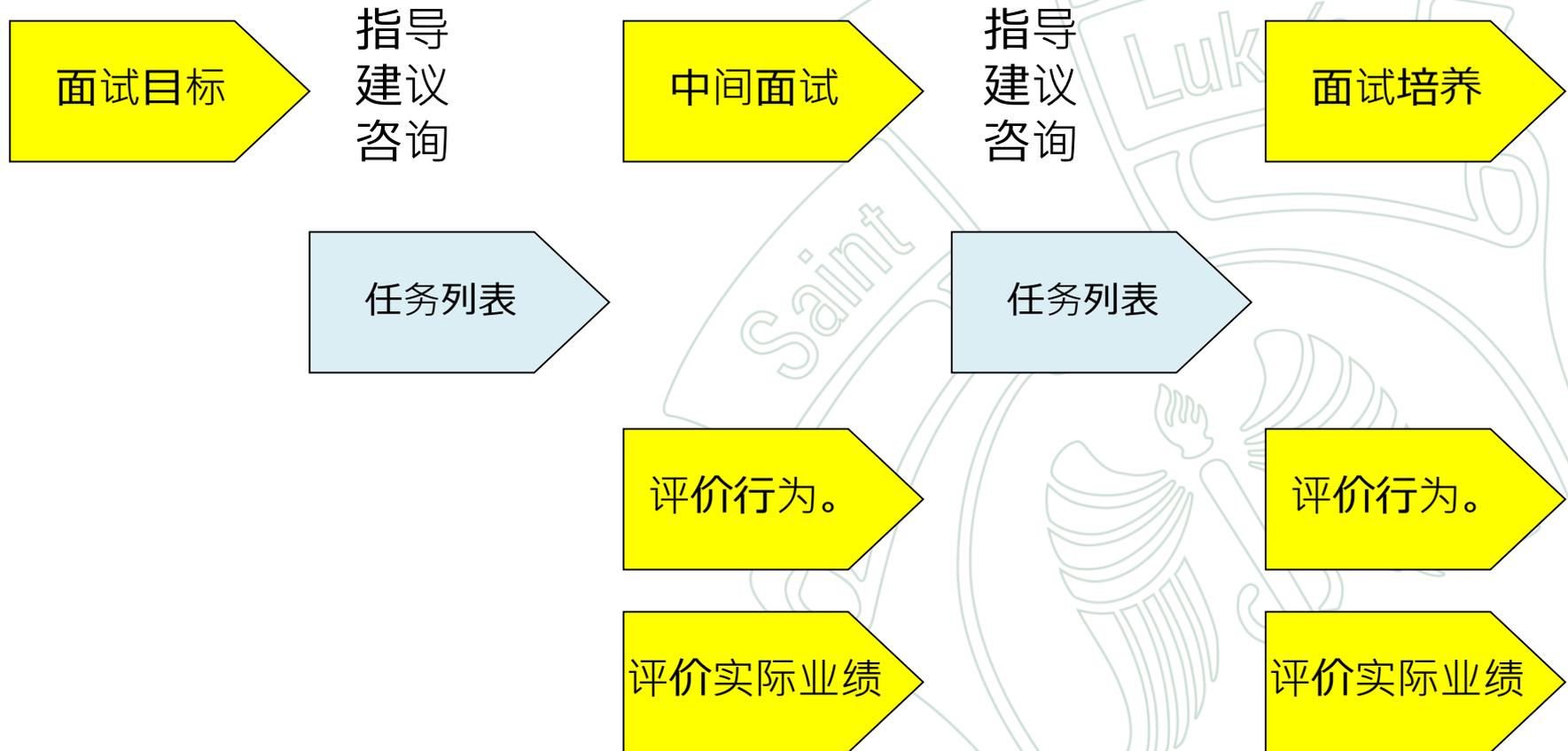
2. 关于医院经营人才的培养



①人材培养的基本流程

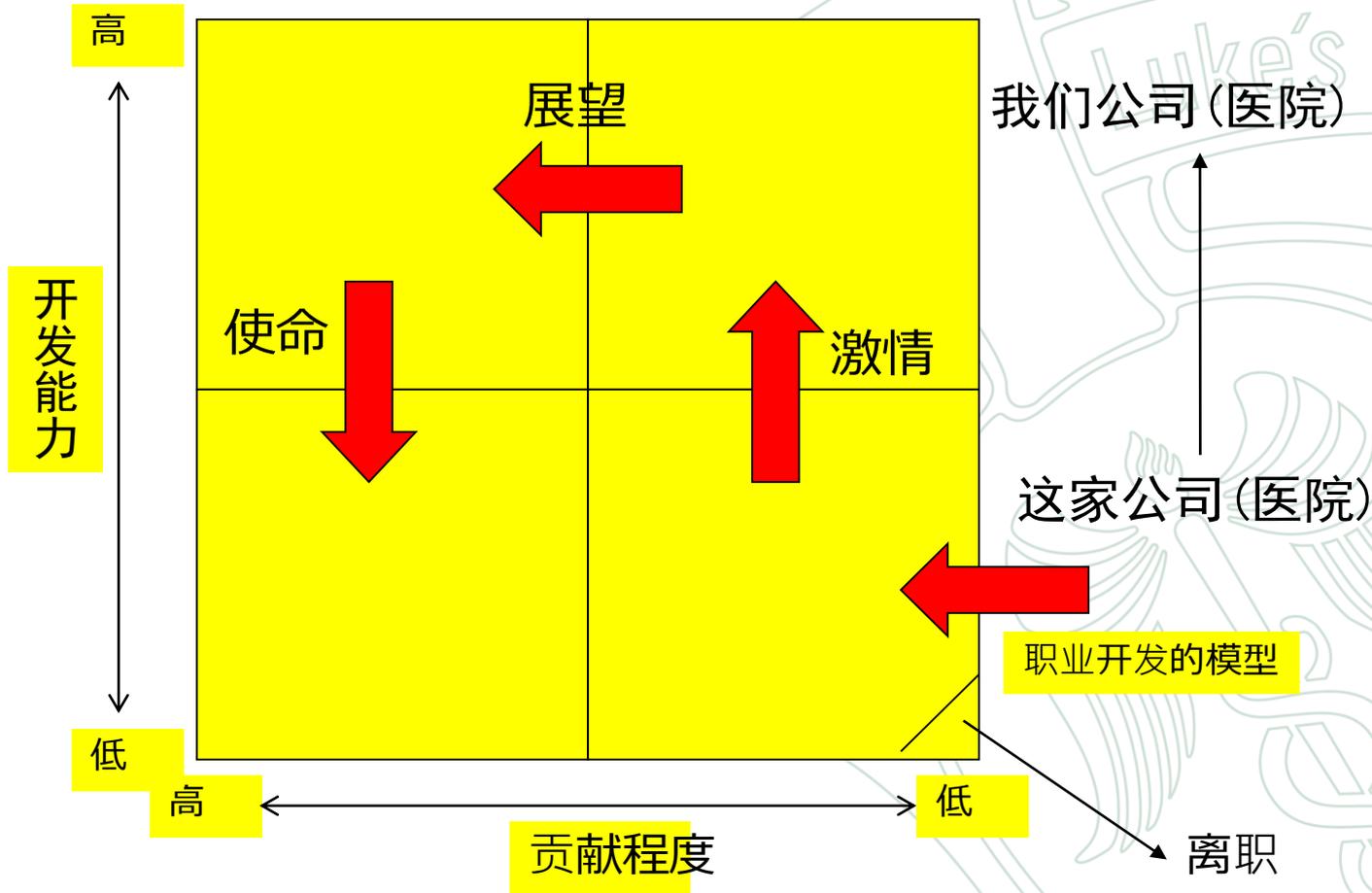


②目标管理的运用要点

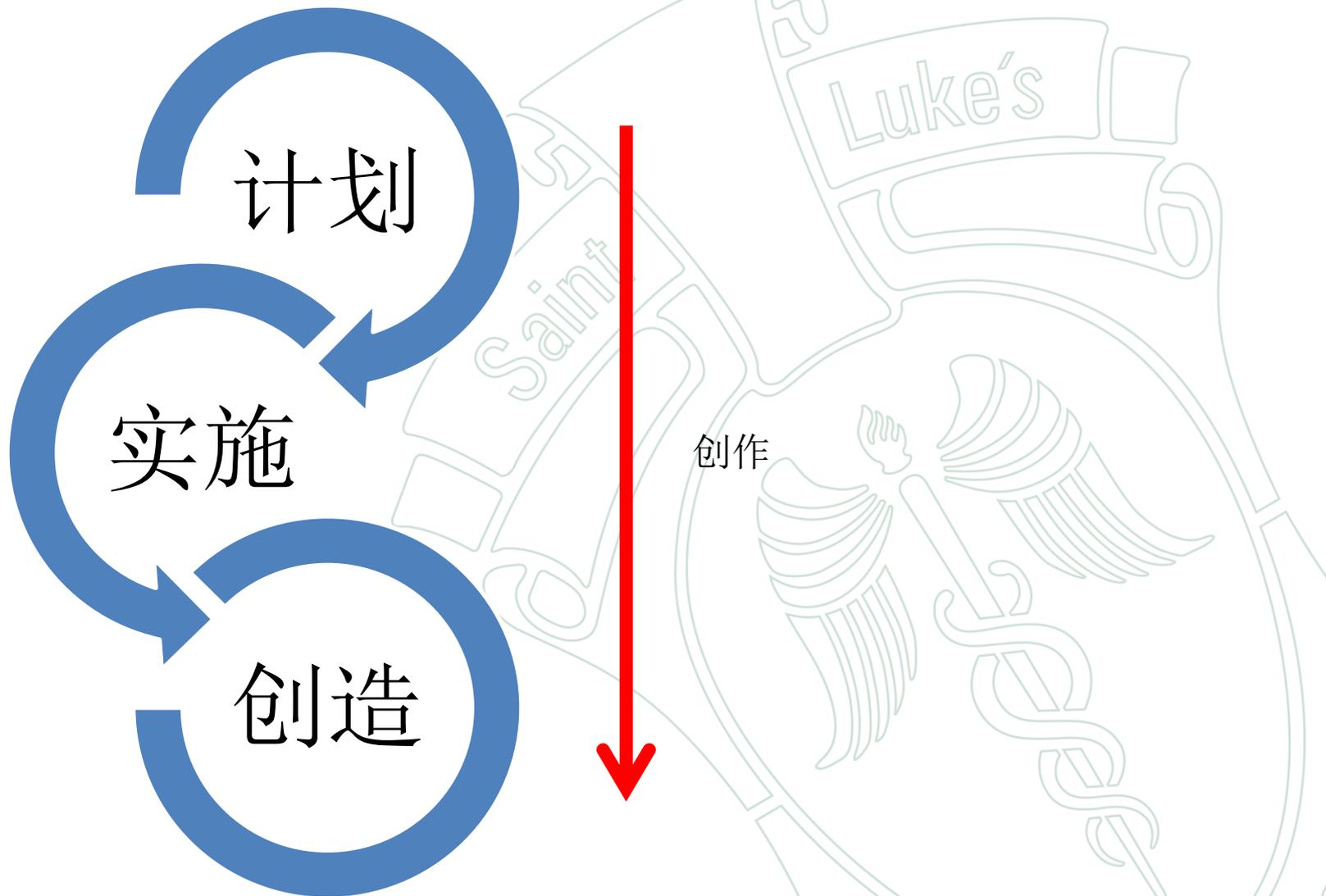


日常的指导和交流非常重要。

③职业开发和人才资产组合



开发和总结: 医院经营人才需要的能力



谢谢!

