

患者様の要望・期待に応える経営改革

満足の医療から感動の医療へ

経営の軸

病院は患者様の命を預かる

患者様・ご家族様へ安心感ある
「確かな医療技術」+「心のこもった医療サービス」
を提供

「マネジメントの導入」で職員一人ひとりの意識を高め、組織を機能することで患者様の要望・期待・技術に応えられる「心のこもった医療サービス」へと発展。医療サービスの真の向上が、結果的に経営の収益改善につながります。

※患者様の立場から

職員との温かい触れ合いから、気軽に話せる雰囲気生まれ安心感を得られます。

※病院の立場から

患者と親しく接することで、新しい情報提供をしてもらえます。
リピーターの患者の口コミで、新しい患者も増えます。
「口コミは最大の宣伝」となります。

※経営課題

患者様満足(CS)には高水準の「医療技術」の提供にプラス「心のこもった医療サービス」の提供こそ、「患者の命を預かる」究極の経営課題です。

※職員満足(ES)が患者満足(CS)の追求

自分の意見を率直に上下・立場に関係なく発言できる組織風土は、職員のモチベーションを高め、また自分の存在価値も高めます。グループミーティングで意見を交換することは、日々業務の改善につながります。
よい組織風土づくりに取り組むことで、職員の働きがいとなってESへとつながります。

※何をもってESとなる魅力的な職場とするか

(1) 経営の軸は経営理念

経営理念は経営者の想いを伝える勉強会で、全職員に浸透させると求心力になります。職員がそれに共感するレベルになることが、将来の夢を描くことできるエネルギーとなります。

その結果はブランド力となってすばらしい病院だとの評価につながります。

(2) 信頼はすべてを解決する

経営者と職員が、人間として相互に尊敬し合える関係をつくることによって、信頼関係が生まれます。

そこから自然に職員の自律心が芽生え、組織は一体感が醸成され課題解決への道筋につながります。

(3) 賞罰制度があるか

職員のモラル・モラルを決めます。病院品格のよい組織風土はESにつながります。

※職員の定着がもたらす効果

- (1) 職員の定着で明るい職場の雰囲気となる。
- (2) 職員のモチベーションの向上となる
- (3) 組織の一体感が醸成されてくる
- (4) 課題・目標達成でき収益改善となる
- (5) 職員募集のために費やす労力・コスト発生減となる

※経営改革にやるべき課題

BSC(バランススコアカード)での収益改善や経営品質向上マネジメント導入の前に現状把握をします。

職員の意識低下からの環境悪化と疲労などからの「過度なストレス」はないかなどを把握してから、負担を取り除いていきます。

「職場の人間関係」とマネジメントの仕組みがないため、起こっている問題の現状認識をして、改革をすすめることで収益改善につなげます。

※経営改革を成功するには

病院の経営の収益を圧迫している原因の多くは、労働分配率が高いことに起因しています。その改善には様々な対策をとる必要がありますが、何よりもドクターを含め特に職員は全体に占める割合が多いことから、職員の効果率と保険点数7対1を安定させることが収益改善になります。

そのためには優れた職員の定着が課題です。

(1) 職員の採用法

- ①人間性(人柄)
- ②健康(体力+ストレス耐性)
- ③能力

優秀な人は必ずしも、頭の良さと人間性が一致しません。

職員の安定的確保と定着を図り「高水準の医療技術」とより質の高い医療サービスを提供するには人間性を重視します。人間性をみる採用テストから判断できます。

(2) 職員の育成

キャリアアップ+マネジメントでの自己成長(EQ・SQ)

知識・技術プラスそれを発揮するための行動習慣で実践力をつけ、経営の収益改善につなげます。

IQ(知能指数)ばかりでなくEQ(心の知能指数)やSQ(社会的指数)を高めて「心のこもった医療サービス」のできる職員の育成が感動の医療へつながります。

(3) 魅力ある職場づくり

- ①公平で納得感ある評価と報酬と仕組みづくり
- ②仕事のやりがいを引き出す仕組みづくり
- ③働きやすい環境づくり

をする必要があります。弊社は独自の方法でこの制度・仕組みを提供しています。

(4) BSC(バランススコアカード)の導入によって経営の収益改善

まず、マネジメントの基本をJQA(経営品質向上マネジメント)で学んで頂くか、アセッサー(推進者)を養成してプロジェクトメンバーで推進していくことで、全職員に浸透させます。

そして、職員の自律(自分で考え行動)が芽生え、組織力が醸成され安定してきた時点で、BSC→JQAの革新マネジメントを導入し、エクセレントカンパニーを目指します。

BSCは1990年代に米国において開発された戦略的マネジメントツールですが、医療界におきましても、米国を中心に導入・活用が進んでおります。

経営改革を理事長など役員と職員とが一体となってすすめるためには、「改善マップー重要・緊急度」で見えるようにして、相互の意見交換をしコンセンサスを得ることが重要と考えます。

問合せ先



ラジエンスウェア株式会社

ホームページ

<http://www.radianceware.co.jp/rad/>

オフィス 埼玉県児玉郡上里町堤 696-7

TEL 0495-35-0081 FAX 0495-35-0075

Mail radiance@radianceware.co.jp

サービス提携先

U-HOPE

ユーホープ 株式会社

ホームページ

<http://www.u-hope.co.jp/>

オフィス 埼玉県さいたま市大宮区高鼻町2-320-3

TEL 048-649-2288 FAX 048-649-2378

Mail info@u-hope.co.jp