

病院組織文化・患者満足度調査 参加施設募集

働き方改革に向けた見える化と対応策

医療の質向上と経営改善のために

1 多施設ベンチマーキング

全国有力病院との多施設ベンチマーキングによる立ち位置の可視化



2 セグメント別の多角的分析

職種・部門間の多角的な分析・フィードバック、差異や変化に鋭敏



3 報告会の実施・改善策の提案

結果報告会の開催、経営改善・業務改善に役立つ提案



4 組織力強化につながるワークショップ

客観的データを活用した多職種協働のワークショップの実施



5 京都大学との産学共同開発

学術的・科学的に裏付けられた信頼性と妥当性、20年以上の実績



■ 調査概要

経営改革や業務改善にきわめて重要な組織文化・職務満足度と患者満足度を可視化するため、アンケート調査を実施し、結果について多施設間比較やセグメント別の多角的分析とフィードバックを行います。

■ 参加病院の声



「日本医療機能評価機構やISO9001の審査で、調査の実施が高く評価された」
「調査と報告会の実施が、職員のモチベーションを高める動機付けになった」
「自院の位置が分かり、具体的な目標を設定しやすくなった」
「経営改善に向けて、経営幹部と職員双方の意識改革に役立った」



日本医療経営機構

〒600-8815 京都市下京区中堂寺栗田町9-3番地
京都リサーチパーク西地区4号館3階KRP・BIZ・NEXT
TEL:075-315-1052 E-mail: office@iryo-keiei.or.jp

Patient Satisfaction
PS&OC
Organizational Culture

詳細は裏面へ

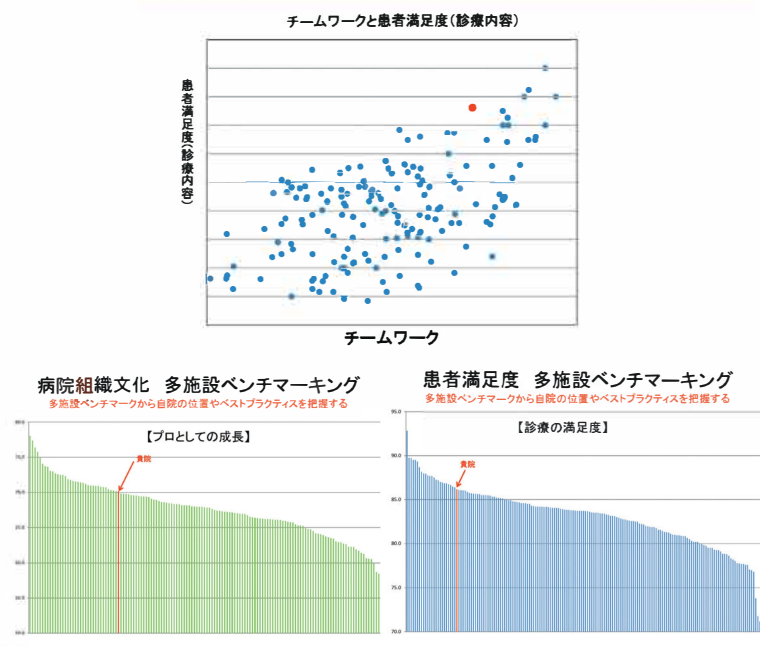
調査の特徴

本調査は、職員のモチベーションやチームワーク、医療の質・安全や経営改善の取り組みに対する意識などで構成された「病院組織文化」と、患者に対する説明や技能、思いやりや連携といった視点における入院・外来の「患者満足度」を統合した調査プロジェクトです。

調査で得られた回答を多面的・多角的に分析し、フィードバック（報告書・結果報告会等）の際は改善・向上に向けた取り組みの提案まで行うことで、組織の持続的な発展に貢献いたします。本調査では京都大学との共同研究により開発された学術的・科学的な調査票を用いており、差異や変化に鋭敏で、測定学的検証によって妥当性と信頼性が保証されており、20年以上にわたる多施設での活用実績を有しています。

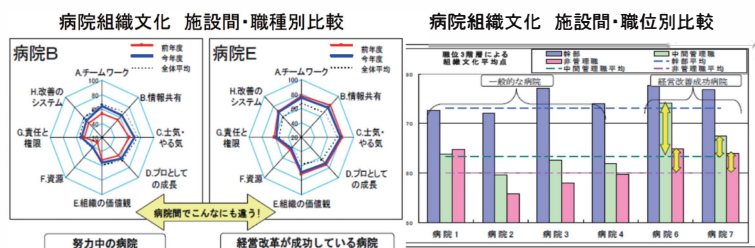
アウトプット例

多施設ベンチマーキングによる評価分析

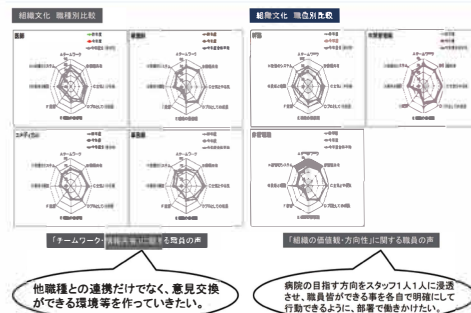


職種・職位・部署ごとの違いを明確化

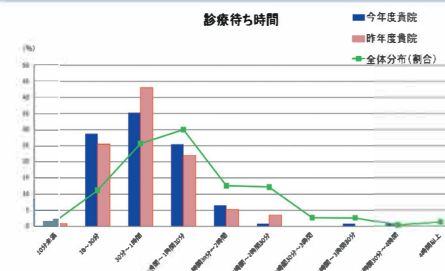
病院組織文化・患者満足度調査による 多角的分析と評価の活用



差異や変化に鋭敏

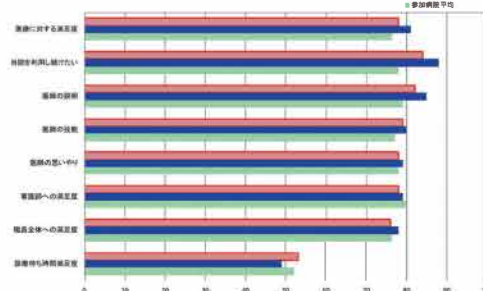


データ分析に基づく課題の抽出



改善・悪化の可視化

『外来患者』満足度に関する8軸評価



■ 本調査の国際的な研究開発・実績

- Organizational culture affecting quality of care: guideline adherence in perioperative antibiotic use. Int J Qual Health Care 2015 Feb;27(1):37-45.
- Visualizing variations in organizational safety culture across an inter-hospital multifaceted workforce. J Eval Clin Pract 2014 2014;20(3):273-80.
- Patient Perceived Priorities between Technical Skills and Interpersonal Skills: Their Influence on Correlates of Patient Satisfaction. J Eval Clin Pract 2010 16(3):560-8.
- Development and validation of the hospital safety culture questionnaire. The 24th ISQua Conference, Boston, U.S.A., 30 September - 3 October, 2007.
- Influence of organizational culture on evidence-based practices in infection control and prevention in Japanese teaching hospitals. The 22nd ISQua Conference, Vancouver: Canada, 25-28 October, 2005.
- Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan, Int J Qual Health Care, 14(6), 493-502, 2002.
- Effects of patient demands on satisfaction with Japanese hospital care, Int J Qual Health Care, 12(5), 395-401, 2000 他、多数

■ 報告会の実施と改善提案



お見積り・お問い合わせ先

特定非営利活動法人

日本医療経営機構

〒600-8815

京都市下京区中堂寺栗田町9番地

京都リサーチパーク西地区4号館3階KRP・BIZ・NEXT

TEL: 075-315-1052

E-mail: office@iryo-keiei.or.jp

日本医療経営機構 組織力強化プロジェクト



調査を活用した組織・サービスの可視化と対策

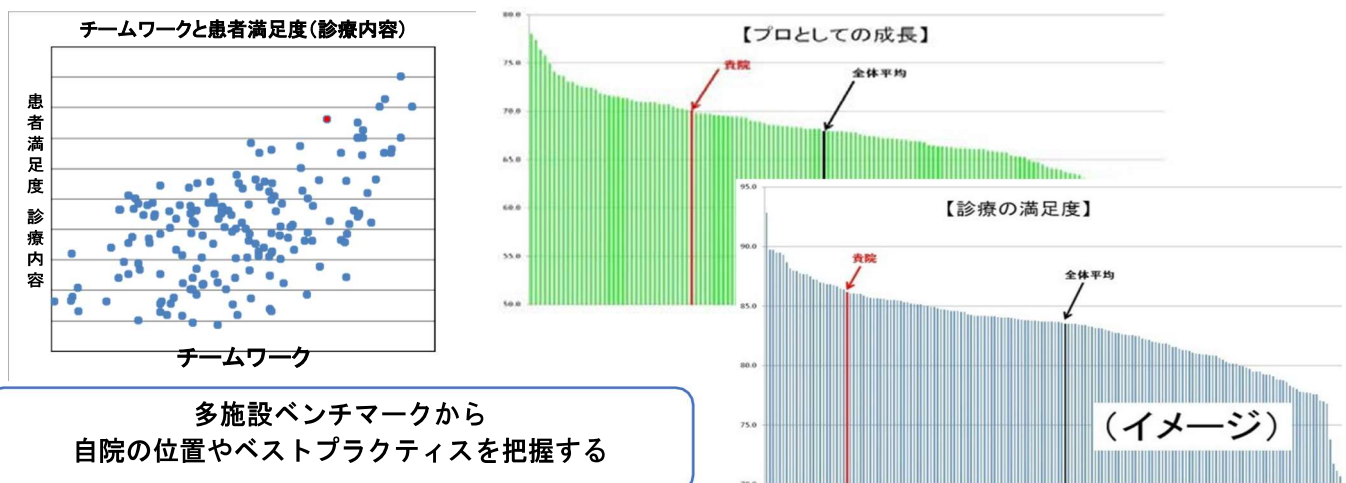
○プロジェクトの目的

本プロジェクトは、学術的・科学的に裏打ちされた調査票を活用して、経営力の基盤となる病院組織文化や患者による医療サービスの評価の多施設ベンチマーキングやセグメント別の多角的分析を行い、報告会の実施や改善策の提案を行うものです。本プロジェクトは、調査で得られた回答を多面的・多角的に分析し、フィードバック（報告書・結果報告会等）の際は改善・向上に向けた取り組みの提案を行い、働き方改革に向けた見える化と対応策、医療の質の向上と経営改善のための方策等、組織の持続的な発展に貢献することを目指しています。

●測定学的検証により妥当性・信頼性が担保された調査票の活用

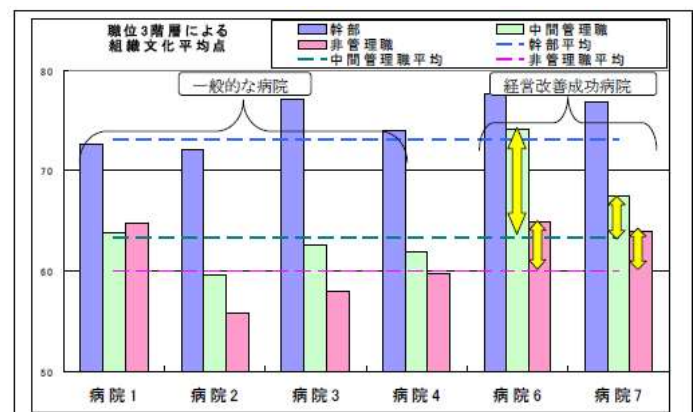
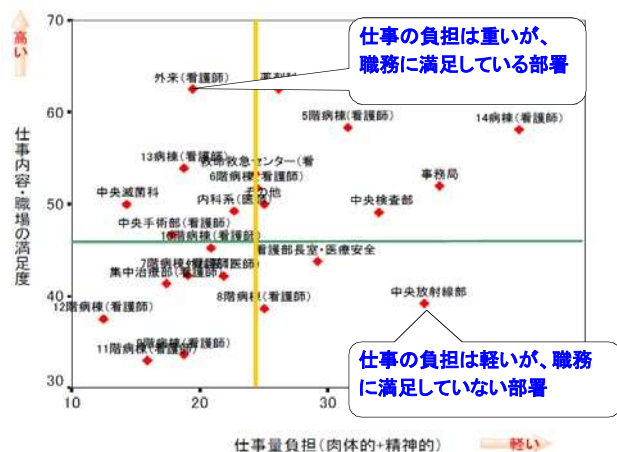
- Organizational culture affecting quality of care: guideline adherence in perioperative antibiotic use. International Journal for Quality in Health Care 2015 Feb;27(1):37-45
- Visualizing variations in organizational safety culture across an inter-hospital multifaceted workforce. Journal of Evaluation in Clinical Practice 2014 20(3):273-80.
- Patient Perceived Priorities between Technical Skills and Interpersonal Skills: Their Influence on Correlates of Patient Satisfaction. Journal of Evaluation in Clinical Practice 2010 16(3):560-8
- Development and validation of the hospital safety culture questionnaire. The 24th International Conference of the International Society for Quality in Health Care, Boston, U.S.A., 30 September - 3 October, 2007.
- Influence of organizational culture on evidence-based practices in infection control and prevention in Japanese teaching hospitals. The 22nd International Conference of the International Society for Quality in Health Care, Vancouver: Canada, 25-28 October, 2005.
- Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan, Int. Journal of Quality in Health Care, 14(6), 493-502, 2002. 他、多数

●多施設ベンチマーキングによる評価分析

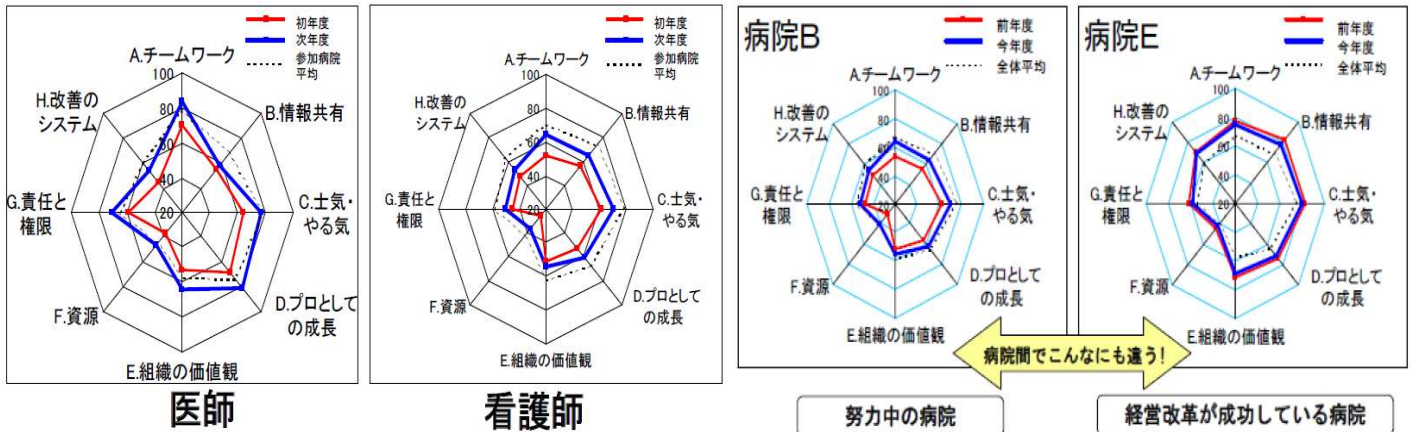


多施設ベンチマークから
自院の位置やベストプラクティスを把握する

●部門・部署・職位の違いを明確に可視化できる



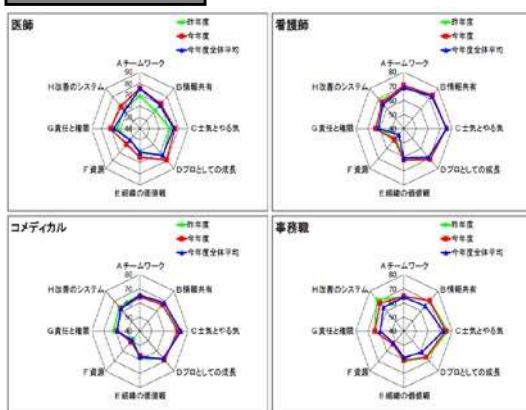
●動き・変化や差を敏感にキャッチできる



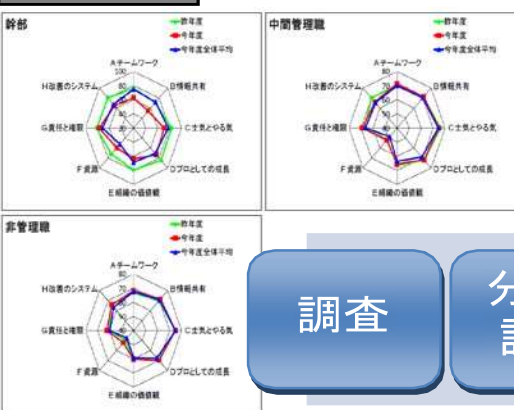
●多面的多角的な分析・評価のフィードバックとさらなる向上への提案の実施

組織文化・職務満足度調査

組織文化 職種間比較



組織文化 役職間比較



調査

分析・
評価

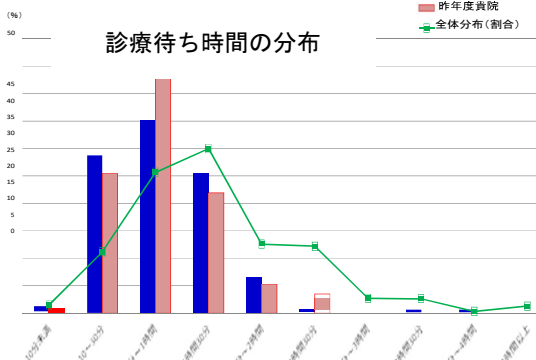
向上へ
の提案

「チームワーク・情報共有」に関する職員の声

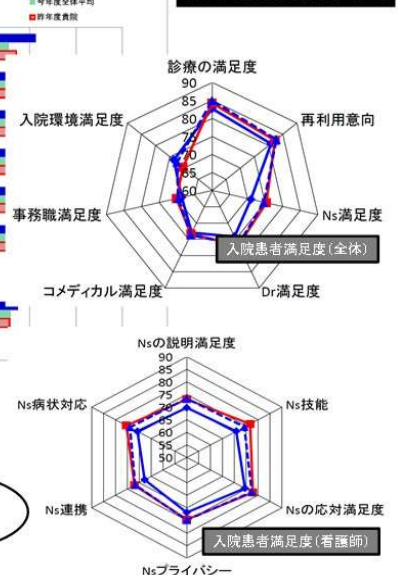
「他職種との連携だけでなく、意見交換ができる環境等を作っていきたい。」

「組織の価値観・方向性」に関する職員の声

「病院の目指す方向をスタッフ1人1人に浸透させ、職員皆ができる事を各自で明確にして行動できるように、部署で働きかけたい。」



患者満足度調査



量的・質的の両側面から分析・評価し、
向上・改善への提案

「案内標示」に関する患者の声

「院内の各科の案内標示がとってもわかりやすいです。小さい子からお年寄りまで利用する所なんですからもっとわかりやすい視覚支援がほしいと思います。」

「診察室入口上の診察番号のディスプレイが角度により見えにくい。」