

## 塾長の独り言 N035 H17.10.20

「入院して気づいたこと」

～～～病院は21世紀型の組織か？～～～

腸閉塞にて、6日間も？入院してみて感じたこと！

入院した病院には、「経営理念」そして「看護部理念」がありました。

入院のご案内と一緒に渡されました。

「私たちは患者様の権利を尊重します」

- 1 適切な医療を受ける権利
- 2 十分な説明を受ける権利
- 3 プライバシーを保護される権利
- 4 医療行為を選択する権利

受け付けの壁にも大きく「理念と共に張り出していましたよ。

・・・すごいですね。この徹底振りは！

病院では多くのスタッフ達が働いています。

市場環境としては医療費の値下げや競合先の激化で大変な状況です。

その中で、「組織が生き残るには、「顧客志向」の対応しかない！

たった6日間ですが、感じたことは、

プロフェッショナルなスタッフが、

それぞれ自分の仕事に誇りを持って仕事をしている。

特に、

顧客（患者）の声をしっかり聴いている！

顧客（患者）の名前を常に呼び、確認している！

「安心」と「信頼」

このキーワードのためには「必要最低限」

プロとしての仕事をする上でのことだと感じました。

振り返り、自分はどうか？自社ではどうか？・・・反省してます。

<コメント>

顧客（患者）の期待・・・そしてプロフェッショナルとしての役目・役割

「安心」と「信頼」されるには、どうすればいいのか？

いろいろなヒントがありました。

ベンチマークするには、とっても参考になる組織ですね。

そして21世紀の組織のあり方にも、病院経営がヒントになりそうです。