

2018年2月5日

九州から日本を動かす! Move Japan forward from 九州! (47)

これから暫くは、病院経営者の一人としてこのテーマに沿って考え、書いてみたいと思います。

患者や家族から見た病院というと、あまり行きたくない所、病気や体調不良の際に嫌々行くが、待たされるし応対も悪い、サービスとは程遠い印象です。

受け入れる側の医師、看護師、医療スタッフの立場では、この職場はどんなものでしょうか。病んでいる人を治すという使命は大きいのですが、命を預かるリスクや忙しさからくるストレスなどの問題も多いです。

看護師は、新人として働き始めて1年以内に退職する人が約10%います。その半分くらいは他の病院への移動ですが、残りの半分は離職、すなわち他の職業に転職します。3~4年間の教育期間を経て国家試験も通過し就職しても、その約5%が看護師を諦めています。

他方、経営側の方はどうでしょうか。特に公立病院は大部分が赤字経営であり、公立病院に拠出されている補助金は年間で1兆円という巨額にのぼり、納税者としても納得ができません。また、民間病院でも赤字は増えています。

患者にとっても行きたくない場所、働く看護師にとってもナイチンゲールの精神を持って励んだが短期間でギブアップする仕事、病院経営者も赤字が続いている状況ですが、患者満足 (customer satisfaction)、従業員満足 (employee satisfaction) そして経営者満足 (owner satisfaction) という三つの満足・3Sの向上に成果を出していきたいと思っています。

飯塚病院は日本全国に約8,400ある医療機関の中で、数少ない株式会社立病院として、運営しています。医療スタッフは長年の改善活動やTQM (total quality management) 運動の浸透で、如何にリスクを減らし、無駄をなくすかを実行しています。

看護師の新人離職率は全国平均より著しく低く、向学心は高いです。従業員の満足度を上げ、職場改善が進むとそれは患者や患者家族にも伝わり、満足度の向上となり、その流れを受けて経営はベターとなり経営者満足にも結び付いていきます。

このような改善文化が広く全国の病院でも導入されていくような動きに繋がる活動をこれからもしていくことで病院をもっと明るい職場に出来ないものかと思っています。

毎年1兆円という公立病院の補助金が削減され、オーナーである国の財政負担低減にも役立つとともに、全国200万人という医療スタッフがテーマを持ち、チームワークを発揮して職場からの無駄をなくすことで、リスクもストレスもコストも下がります。病院をもっと明るくやりがいを感じる職場にしていくために、良いモデルづくりをこの地方都市飯塚から発信をしていくことでお役に立てないものかと考えています。

麻生 泰