

医療法人 平和会 平和病院 (神奈川県横浜市鶴見区)

医師の診療態度こそ 病院のイメージに直結

医療法人平和会平和病院の高橋修理事長・院長は、医師の接遇レベルの底上げをめざして、2004年初め、医師の診療態度にポイントを絞って患者アンケートを実施するという、画期的な取り組みを行った。ここでは院長自らが企画立案した、このアンケート調査の狙いについて紹介する。



神奈川県横浜市鶴見区東寺尾中台28-1
TEL: 045-581-2211 FAX: 045-581-7651
URL: <http://www.heiwakai.com>

- 院長名 / 高橋 修
- 診療科目 / 内科、外科、整形外科、婦人科、呼吸器科、循環器科、消化器科、皮膚科、泌尿器科、肛門科、人工透析、リハビリテーション
- 病床数 / 150床 (一般54床、療養96床)

医師の診療態度を 新患患者が5段階で評価

医療法人平和会平和病院の設立は、1946年にまで遡る。終戦直後の混乱で医療機関の整備が立ち遅れるなか、石川島芝浦タービン株式会社（61年に東芝と合併）の寮を改造して病院としたのが始まりだ。その後、52年に法人となり、以後、半世紀以上にわたって地域医療を実践してきた。最寄駅から徒歩15分の住宅街にあるという立地条件からも、地域住民の厚い支持のもとで歴史を重ねてきたことがうかがえる。

そんな同院の経営を任されている高橋修院長は、病院のイメージに直結する医師の診療態度の改善を緊急の課題として捉えている。

2004年4月1日から新たな臨床研修医制

度がスタートしたことで、多くの病院経営者が、厳しさを増す医師の確保に頭を悩ませている。なかでも中小病院は、今まで以上に医師の獲得が至難の業となる。医師が自然と湧き出てくるような大病院とはまったく事情が違うといった深刻な現状があるが、高橋院長は、こうしたマイナス要因をプラスに転じるべく常勤医のレベルの底上げを図る決意を固めたという。

とはいえ、ベテラン医師ともなれば、すでに診療スタイルが確立されているため、いまさら診療態度の指針となるマニュアルをつくっても効果は見込めない。そこで、患者から直接各医師の診療態度を評価してもらうアンケート調査の実施を考えたのだ。

期間は1カ月。受付時にアンケート調査への協力を依頼し、会計窓口に回収ボックスを設置した。依頼対象は、まったくの新