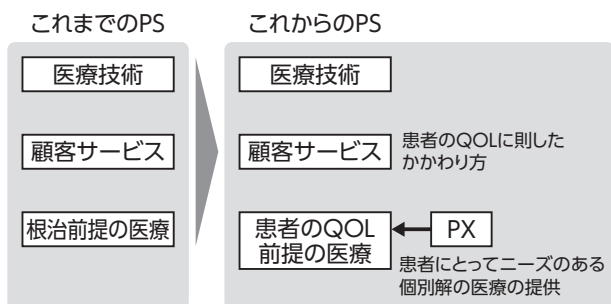


第1回 PXとは何か？

地域包括ケア時代においては、患者に選ばれる病院づくりが求められている。そのためには、患者の真のニーズに耳を傾ける必要がある。そこで生まれたのがPatient Experience(PX)という考え方で、アメリカやイギリスを中心に、近年急速に普及してきた。本連載ではPXの考え方や国内外のベストプラクティス、実践方法を紹介することで、経営力向上のヒントとしていただきたい。

患者のQOLを優先 個別最適の医療提供を実現

図1 変わりつつあるPSの定義



医療の質をはかる指標の1つに「顧客」である患者からの期待を満たすための患者満足度(Patient Satisfaction: P.S.)がある。患者が病院に何を求めているのかをP.S.調査によって知り、それを満たすためのサービスを提供する。そ

米英では国主導でPXを導入
米の7割の病院で採用

図2 アメリカのHCAHPS

HCAHPS Survey

SURVEY INSTRUCTIONS

- ◆ You should only fill out this survey if you were the patient during the hospital stay named in the cover letter. Do not fill out this survey if you were not the patient.
- ◆ Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- ◆ You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

Yes
 No → If No, Go to Question 1

You may notice a number on the survey. This number is used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.
Please note: Questions 1-25 in this survey are part of a national initiative to measure the quality of care in hospitals. OMB #0938-0981

Please answer the questions in this survey about your stay at the hospital named on the cover letter. Do not include any other hospital stays in your answers.

YOUR CARE FROM NURSES

1. During this hospital stay, how often did nurses treat you with courtesy and respect?

Never
 Sometimes
 Usually
 Always

2. During this hospital stay, how often did nurses listen carefully to you?

Never
 Sometimes
 Usually
 Always

3. During this hospital stay, how often did nurses explain things in a way you could understand?

1 Never
 2 Sometimes
 3 Usually
 4 Always

4. During this hospital stay, after you pressed the call button, how often did you get help as soon as you wanted it?

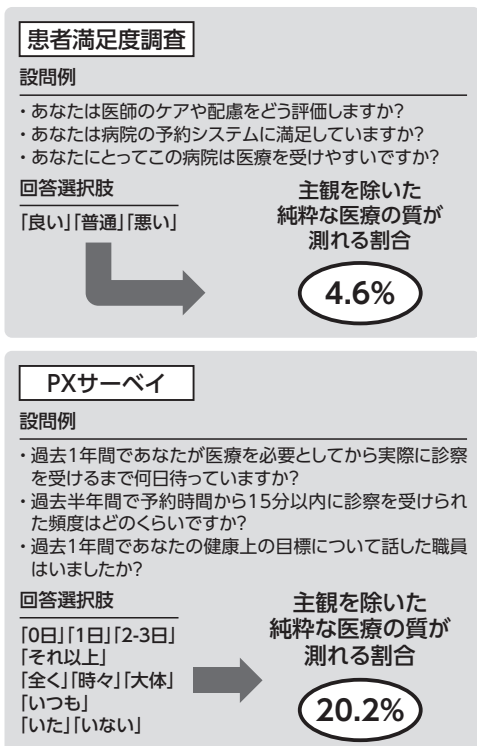
1 Never
 2 Sometimes
 3 Usually
 4 Always
 5 I never pressed the call button

March 2014 1

のためには病院職員が高いパフォーマンスを発揮できるように労働環境を整え、それが職員満足度、生産性アップにもつながり、結果として医療の質を高める。このような考え方が、日本の医療界では定着してきた。

今紹介するPXは、日本語で言うと「患者体験価値」「患者経験価値」などと訳されることが多い。PXを成果指標として最初に導入したのはイギリスで、2002年に公的医療制度であるNHS(National Health Service: 国民

図3 患者満足度調査とPXサーベイの違い



※参考文献
Salisbury C, Wallace M, Montgomery A. Patient experience and satisfaction in primary care: secondary analysis using multilevel modeling. BMJ2010;341:c5004

保健サービス)主導でPX調査を開始。続いてアメリカでも同年、米・Picker研究所のフィロソフィが採用され、公的なPX調査の開発が行われた。現在、両国ではPXが病院の評価尺度の1つとなっている。

PXの指標を測るものとして、PX調査は米国保健省HHS (Department of Health and Human Services)がHCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Health Plans Study)と呼ばれるサーベイを用いて実施し、現在約4200病院、アメリカの約7割の病院で採用されている。

HCAHPSは来院した患者に

回答してもらう質問票で、「医師や看護師とのコミュニケーション」「ペインコントロール」「ナースコントロールに対する適切な対応頻度」「病室の清潔さと静かさ」「投薬についての情報」「退院時の説明」「その病院を家族や友人に紹介するかどうか」「総合的な入院体験評価」など8項目32問で構成されている(図2)。

HCAHPSの大きな狙いは、患者本位の効率的な医療を実現する一方で非効率的でムダな部分を削減し、結果として限りある医療資源を有効に活用することにある。HCAHPSのスコアが高いほど、病院に報酬として還元される仕組みだ。

主観が排除され 正確な回答が得られるPX

従来のPSとPXとの違いは何か。PSは「患者の期待にどれだけ応えられているか(wants)」に焦点をあてている。一方PXは「患者に必要な医療を提供するために、継続的なパートナー関係を築けたか(needs)」を重視している。

わかりやすい例を挙げておく。疾患は治癒しており、本来必要である鎮痛剤を希望する患者がいるとする。

PSの観点からすると、クレームや風評を恐れて患者の評価を得ることを重視し処方してしまう医師も存在する。PXの観点では必要のない医療サービスは患者の長期的な利益に結びつかないと考え、処方できない旨を伝えて理解を得る努力を行うことが評価される。患者からの主観的な評価ではなく、患者にとって必要なサービスを患者の理解を得ながら一緒に築けているかが評価指標となる。つまり、医療者の立ち位置は、患者の人生の目標達成を支える「パートナー」ということになる。

実際に、多くの日本の病院で実

施されているPSでの患者満足度調査とPXのサーベイを比較する(図3)。PSは病院がどの程度、患者からの期待に応えられたのかを表すものであり、調査した「結果」での満足度を指す。それに対して、PXは患者が病院を探す段階から診察を受け、病院を出るまでの各場面においての状況を「継続的」に見ていく。

PSの設問は主観によるところが多く、純粋なケアの質が測りにくい。一方、PXは具体的な質問であり、患者が経験した事実を尋ねるため主観が排除され、回答の正確性も高い。

アメリカやイギリスでの取り組みから、高いPXを誇る病院の共通点として、①ビジョンと推進力があり、職員を動かせるコミュニケーションスキルを持つリーダーが変革的リーダーシップを発揮している、②一時的な取り組みではなく、システムチックに全体に変化がもたらされている、③患者や家族から継続的なフィードバックをもらっている、④一貫した統合プログラムがある——が挙げられている。