

最新PX事情

患者満足から 「患者経験価値」へ

〔前編〕
海外

海外の病院で「患者満足度」に代わり注目される「患者経験価値(PX)」。今年5月に米・クリーブランドで開催されたPXサミットの様子を交えながら、海外と日本における取り組みを2回にわたって紹介する。



オープニングセレモニーなどが開催されたメインホール。ここでクリーブランド・クリニックのCEOやJCIのCMO (Chief Medical Officer)などが講演した。

曾我香織
株式会社スーベリア代表取締役
PX研究会代表

<https://www.superieur.com/px/>

PXサーベイの活用で 職員が役割を認識 個別化ケアの意識高まる

主観主体の患者満足度 客観主体のPX

PXは、患者中心の医療を実現するために生まれた考え方です。イギリスやアメリカでは、病院における医療サービスの質を測る指標としてPXが採用されており、政府主導でPXサーベイ(患者経験価値調査)を実施しています。PXが病院の評価尺度の1つとなつていきます。

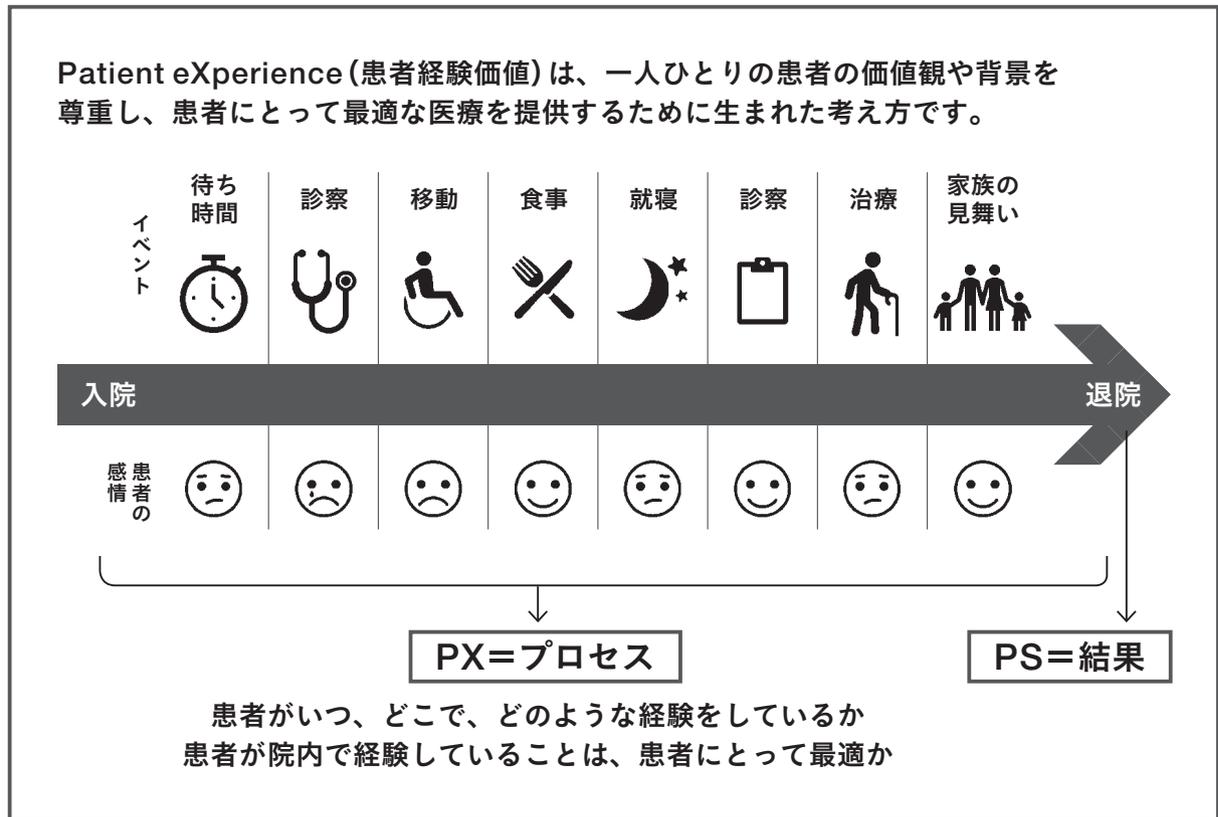
PX誕生のきっかけは、1980年代にさかのぼります。イギリスのサッチャー政権が市場原理を導入し、医療が荒廃したことを受け、続くブレア政権は、医療サービスの質向上を図ると同時に医療費の拡大を推し進めました。この

流れの一環として患者サーベイの開発が進み、2002年には政府主導でPXサーベイが行われま

す。10年には、患者満足度調査とPXサーベイを同時期に実施し、PXサーベイのほうが医療サービスの質を測る指標として有用であるとの結論を示した論文が医学誌BMJ(British Medical Journal)で発表されました。このような流れから、PXは医療サービスの質を測る指標として有用との認識が強まってきました。

患者満足とPXの大きな違いとして、患者満足は「結果」を主観的に評価することを重視しているのに対し、PXは「プロセス」を、客観的事実をもとにした評価することを重視していることが挙げら

図 PXとPSとの違い



© 2017 Superieur All Rights Reserved.

れます(図)。

患者満足度調査では、「看護師の対応はいかがでしたか」のように全体的な印象を尋ね、患者に「満足／やや満足／普通／やや不満／不満」といった5段階で選ばせます。この場合の「満足」の基準は患者の主観が大きく影響します。個人が特定できれば、不満要因を掘り下げて改善につなげることもできますが、患者を特定できない場合は状況が不明確のため、不満要因を見つけて改善につなげるのは困難です。また、満足度は主観であるため、実際に病院でどのような医療サービスが行われているのか、事実を把握することができません。

このように患者満足度調査は客観的基準に乏しく、実態をつかみにくいいため、患者満足度調査結果をもとに改善行動につなげるには限界があります。

一方PXサーベイは、「あなたがナースコールを押してから、実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？」といったように具

体的な事柄を尋ね、「直ちに(1分未満)／5分以内／5分以上／ナースコールを使っていない」などといった客観的事実で答えさせるため、患者がいつ、どこで、どのような医療サービスを享受しているのか把握しやすく、改善活動につなげやすいメリットがあります。

PXサーベイを活用し、全病院的な改善活動を実施すると、職員が患者一人ひとりの入院生活全体における自身の役割を職員が認識するようになります。そして、他職種や他部門との連携や意識が高まる、個別化されたケアを提供する意識が高まるなど、医療に取り組む姿勢の変化があらわれます。それにより、患者は「自分に合ったケアをしてもらっている」と感じ、病院へのロイヤルティが上がります。その結果として、クレーム減少やサービスの質の向上が実現できるようになります。また、現場職員の主体的な業務改善や投薬ミスなどの減少、職員の離職率低下にも影響することがわかって

います。PXは、患者、職員、病院経営3者にメリットがあるため、全世界的に注目され始めています。

PXサミットに初参加！ 海外でのPX向上策

17年5月22～24日の3日間、PXサミットが開催されました。PXの改善を目的に実施されている世界最大規模のサミットで、今年で8回目となります。主催はAssociation for Patient Experience（日本語ではPX協会）で、スポンサーであるクリーブランド・クリニックがアメリカ病院協会、アメリカ医師会、病院医学会などと一緒企画しています。参加者は医療者が大半で、その

他はコンサルティングファームやコーチングファーム、マーケティングファームなどの一般企業からの参加者でした。今年は約2000人が32カ国から集結しました。アメリカ以外で最も参加者数が多かったのは中国で、推定で20人が参加していました。

今年のサミットは12テーマから構成されており（表）、160人のスピーカーが発表しました。

25セッションに参加して耳にしたキーワードは、「ゼロハーム」「デジタル」「燃え尽き」「共感」「コーチング」でした。

5つのキーワードのうちの「燃え尽き」について、アメリカのCMS（米国厚生省・公的医療保険センター）から委託を受けPXサーベイを実施しているプレス・

表 第8回PXサミットの12のテーマ

1. コミュニケーション
2. 患者のエンゲージメント
3. 継続的な改善
4. サービスとトレーニング
5. デザイン
6. イノベーション
7. ヒーリングテクニックとスピリチュアルケア
8. マーケティング
9. 看護
10. 医療の質
11. オペレーション
12. ヘルスケアの転換

ゲイニー社のCEOは、病院経営においてPXの重要度・緊急度が増し、病院がPXを高めるために心血を注ぎ始めた一方で、職員のモチベーションがおろそかになる病院も多く、医師や看護師などの燃え尽きが深刻な問題になっていることを指摘していました。

現在アメリカでは医師の燃え尽きが問題になっており、ある調査ではアメリカにおける医師の54%が燃え尽き傾向があるといえます（自己回答）。医師の燃え尽きは離職率や生産性の低下、エンゲージメント低下につながることでわ

かっており、早急に改善すべき課題とされています。これに対してクリーブランド・クリニックは医師の燃え尽き割合が35%で、全国平均を大きく下回ります。

サミットでは燃え尽きを防ぎ、職員のエンゲージメントを高める方策として、コーチングを活用した事例が複数紹介されています。クリーブランド・クリニックでは、プロコーチが役付きの看護師にコーチングを行い、コーチングスキルを身につけさせながら現場の組織改革を実行しています。役付きの看護師が職員にコーチン

PXサミット参加で 見えてきた現場改善と 患者主体の病院づくり

最新PX事情 患者満足から 「患者経験価値」へ

グを行った成功体験として、出張で現場を留守にしていた間に、現場スタッフがいろいろな改善を行っていたことをなどが発表されていました。

また、「共感」について、アメリカのウェイル・コーネル医科大
学他の発表では患者に判断能力がなく、患者の代理人となる家族が怒りをあらわにしている場合の模擬演習を提案しており、患者家族役と医師、看護師役の3者での面談ロールプレイを実演していました。

ロールプレイの背景設定は、患者家族が治療方針に不満を抱えており感情的になっていているケースで、そのような場合には無理やり説得したりなだめたりせず、まず

は患者家族のペースに合わせて傾聴・共感し落ち着かせる必要があること、患者家族が落ち着いてきた段階で説明することなどが解説されていました。

このロールプレイには評価アセスメントシートが付属しており、トレーニングを受ける前と受けた後で、受講者のスコアが上昇することも発表されていました。

PXサミットに初参加！ クリニック見学ツアー

3日間のサミットには、クリーブランド・クリニックの見学ツアーが含まれていました。

正面玄関を入り、なかに進んでいくと美術品があちらこちらに配置されています。小児科の受付では草間彌生さんの「黄カボチャ」やプロジェクトジョン・マッピングを楽しむことができ、共用ラウンジにある「のぞき穴」からは、クリーブランド・クリニックを外から眺めた景色などを見ることができます(写真1、

写真2)。このような「お楽しみ」的な仕掛けが多数あるため、病院というよりも美術館にいるような感覚になります。これらもPXを高める仕掛けの一環です。

患者の待合エリアに足を運ぶと、対応が良かった職員の名前とその理由を患者に書いてもらうためのカードと投書箱があります(写真3)。投函された内容は、取りまとめられたうえで、本人にフィードバックされる仕組みで、期間限定でなく通年設置されているようでした。投書箱の意図として、職員に「私たちは評価される立場である」との意識を喚起するとともに、職員へのポジティブフィードバックの材料とすることで、職員の労いやモチベーション向上を図ることが考えられます。

このようにPXには、患者との直接的なコミュニケーションだけでなく、患者や家族の不安を取り除き、少しでも楽しく病院に滞在してもらうようデザインするなど、間接的なコミュニケーションも含まれます。

写真1 小児科にあるプロジェクトジョン・マッピング



写真2 ラウンジの端にあるのぞき穴



写真3 院内に設置された投書箱。患者が対応が良かった職員の名前とその理由を書き、投函できる