

医療の質評価指標としての ペイシェント・エクスペリエンス(PX)への期待

日本ペイシェント・エクスペリエンス研究会などの活動から

医療の質評価指標として「ペイシェント・エクスペリエンス(PX)」を活用する動きが、日本でも始まっています。本稿ではその潮流と最新のトピックを紹介します。(本誌編集室)

「ペイシェント・エクスペリエンス」(Patient Experience: 以下、PX)とは、「患者経験価値」と訳され、患者中心の医療を実現するために英国で生まれた考え方です。英国や米国では保険支払い制度にも組み込まれ、20年以上前から医療の質改善指標として国を挙げた取り組みが推進されています。PXに取り組み、患者中心の医療を実現することで、患者満足度および職員満足度向上などのメリットがあるとされています。

わが国におけるPX推進の潮流

本誌2019年10月号では、「ケアプロセスを変革する新たな質指標 ペイシェント・エクスペリエンス」のタイトルで特集を組みました。同特集では、日本の医療現場で普及している「患者満足度」(Patient Satisfaction: 以下、PS)の限界について、満足という概念が主観的であり、PSの尺度が標準化されていないことから科学的な検証が十分ではないとの指摘がありました。一方、PXは、研究を通じて患者中心性を担保するための質評価指標としてのエビデンスが明らかになっているとの情報共有がありました。

このほど、各医療機関による各種指標・尺度を用いた医療の質の可視化、向上への取り組みを推進する厚生労働省補助事業「医療の質向上のための体制整備事業」において、PX尺度が導入されることになりました。これにより、日本の医療現場においてPXを用いた質改善活動が加速化することが期待されます。

表 「myPecon キャリア」事業の柱

① コーチングセッションを無償提供

紹介した人材の長期定着と活躍支援のため、キャリアコーチが転職活動中と採用後、最大7回無料でサポート。従来の人材紹介にはあり得なかった新しい取り組みです

② 厳選された医療従事者・医療機関のみと契約

高い質の医療を提供したい医療従事者と医療機関のみと契約します。全登録者とキャリアコーチが面談し、登録者の質を担保しています

③ 医療業界に精通したスタッフが真摯に対応

医療業界の特性を全スタッフが学習。安心して何でもお話しいただけます

④ 医師の働き方改革を促すための多職種協働チームの構築

契約病院には特別価格で多職種協働のためのコーチング研修やPX研修をご提供します

PXの推進を支えるコーチング

看護管理者の皆さまにも馴染み深いコーチングは、特に米国において医療従事者の心理面を支え、医療の質・診療の質を維持・向上させることに機能しており、PXとも密接に結びついています。

こうした側面から臨床現場に貢献しようとして2015年に創業した株式会社スーパーリア(<https://www.superieur.com/>)では、現在、大学病院をはじめとする医療機関に対して、よりよい多職種協働やマネジメントを実践するためのコーチングサービス「myPecon(マイ・ペコン)」をオンラインで提供しています。

同社では、2016年に、第一線の医療者とともに日本ペイシェント・エクスペリエンス研究会(以下、PX研究会)を立ち上げ、患者中心の医療を実現するためにPXの研究活動を行ってきました。医療者・提供者視点だけでなく、患者視点を備えた医療者やプロバイダーを日本に増やすことをミッションとしています。

PX研究会では、日本の医療環境に適したPXサーベイ票(調査票)を開発

し、ウェブサイト(<https://www.pxj.or.jp>)で公開するとともに、医療現場や職場でPXを向上させる旗振り役や講演会などでPXを広める活動を担える人材として「Patient eXperience Expert(PXE)」を養成しています。現在、第6期PXE養成講座の受講生を募集中です(6月末締切)。

また、スーパーリア社では2024年から、本来は志があるにもかかわらず、疲弊していたり、自身の働く目的を見失っていたり、職場でやりがいを見つけられずにいる「もったいない医療従事者」を、やりがいを感じられる医療機関に紹介する人材紹介事業「myPecon キャリア」を開始しました。表に掲げる4つの柱で事業を展開しています。ご興味のある方は、同事業のウェブサイト(<https://career.mypecon.com>)をご参照ください。

なお、スーパーリア社代表の曾我香織氏ら提供による医療コーチング、PXに関する動画教材を「医学書院 看護管理まなびラボ」サイト上(<https://kanlabo.igaku-shoin.co.jp/>)にて配信中です。