

PX (Patient eXperience : 患者経験価値) の思考を用いて、対患者コーチングを組み立てる
Organize patient coaching based on the PX

○濱田浩美¹

○Hiromi Hamada¹

¹幌西歯科

¹Kousai Dental Clinic

PX (Patient eXperience : 患者経験価値) は「患者が医療サービスを受ける中で経験するすべての事象」と定義される。患者の背景や価値観を尊重し、個々の患者にとって最適な医療サービスを実現するために生まれた考え方で、医療サービスの質を測る指標の一つとして、近年、欧米では用いられるようになってきた。

一方、コーチングは相手の自発的な気づき・行動を促して目標達成を支援するのが目的である。患者中心性医療を実現するうえで、患者と医師の対話的コミュニケーション、つまりコーチングが必須であることは言うまでもない。患者との対話が双方向性に交わされ、患者は話すことで考えが整理されたり、新たな視点に気づいたりするのである。

つまり、PX を高めるには、コーチングによって個々の患者の声に耳を傾け、患者自身が気づいていないであろう人生の目標・ゴールがどこにあるかを医療者側が把握し、それを満たすことが必要なのである。これができれば、余計な検査などを省くことや、患者にとって本当に必要な医療を提供することが可能になると考える。

今回、私は、PX を高め、患者本位の診療を行うためには、患者がいつ・どこで・どのように・だれに対して不満/満足を感じているかを把握することが必要であると考え、「ペイシェント・ジャーニーマップ」を用いて患者の行動や状態を詳細に把握し、対患者コーチングを組み立て、目標達成していくことを実践したので、これをいくつかの症例とともに紹介していく。