

# 患者経験調査-報告

2004.3.20

NDP公開セミナー

- ① 第二回調査の概要
- ② 患者経験調査-何が違うのか
- ③ 調査手法の検証
- ④ 受容度・再現性

# 第二次患者調査

2003年9月20日～2004年1月15日

## 調査協力病院

### ✳ 入院患者調査

仙台社会保険病院  
前橋赤十字病院  
東京歯科大学市川総合病院  
武蔵野赤十字病院  
新日鐵広畑病院  
大樹会回生総合病院

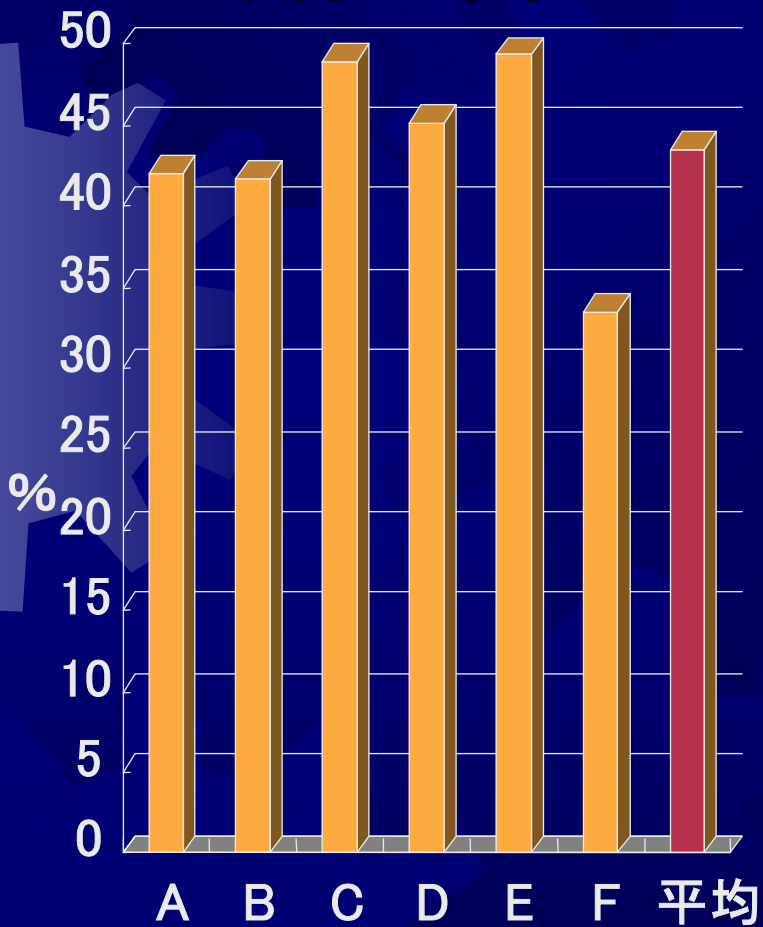
### ✳ 外来患者調査

札幌社会保険総合病院  
前橋赤十字病院  
厚生連佐久総合病院  
成田赤十字病院  
東京歯科大学市川総合病院  
宝生会 P L 病院

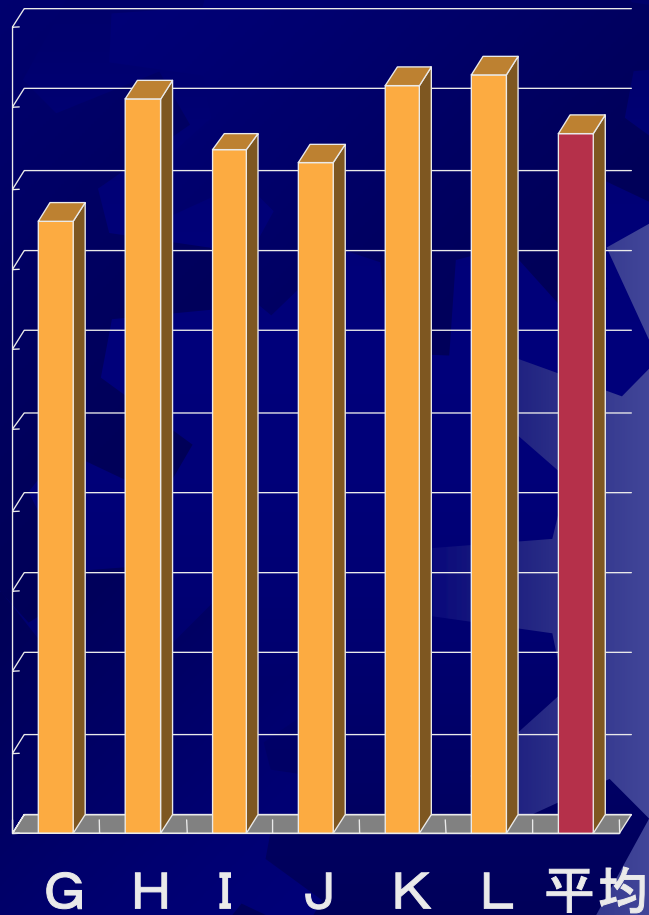
# 第二次患者調査

2003年9月20日 ~ 2004年1月15日

## 入院 - 回収率



## 外来 - 回収率



# 何が違うのか

## ★ 患者満足度調査

患者の主観的評価

比較対照ができない  
問題の所在がわからない

## ★ 患者経験調査

客観的事実の報告

比較可能なデータになる  
問題点の抽出をする

# 患者調査の目的は

## ★ 「満足度は高い」 – それで？

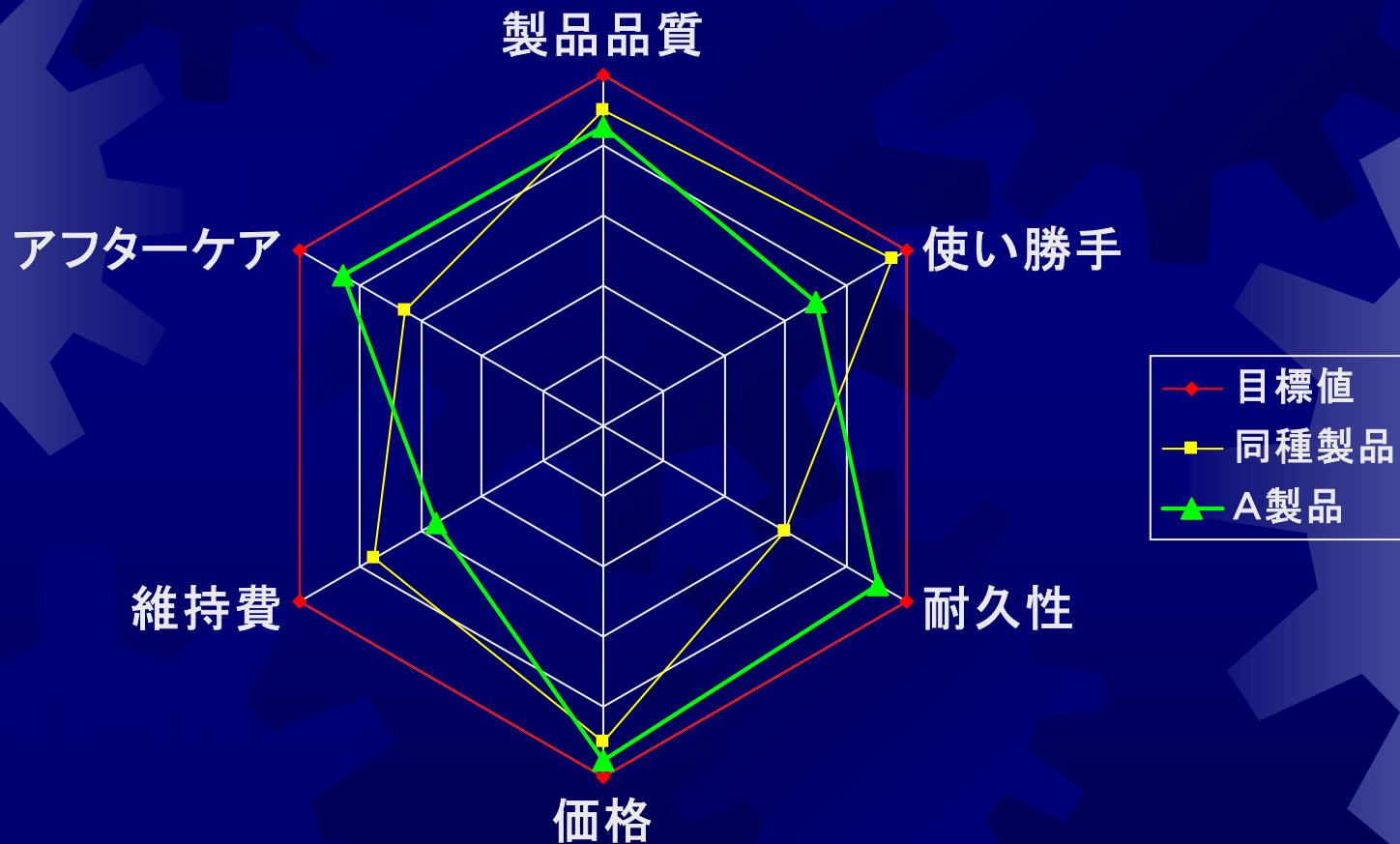
- ★ どの何に、どうして満足したのか？

## ★ 調査をする目的は？

- ★ 自分がどんな位置にいるのか
- ★ どの何を、改善すれば良いのか
- ★ 目標とすべきレベルはどのくらいか

# 患者経験調査の仕組み

質をいくつかの角度から眺める



# 患者経験調査の仕組み

## ★ 患者満足を八つの側面から考える

- ① 医療サービスへのアクセス
- ② 患者の価値観・意向の尊重
- ③ 診療情報と患者啓発
- ④ ケアの連携・一貫性
- ⑤ 身体的苦痛の軽減
- ⑥ 心情面への支援
- ⑦ 転退院とケアの継続性
- ⑧ 家族・友人への配慮

# 患者経験調査の仕組み

★ 各側面に関連の深い「体験」を訊ねる

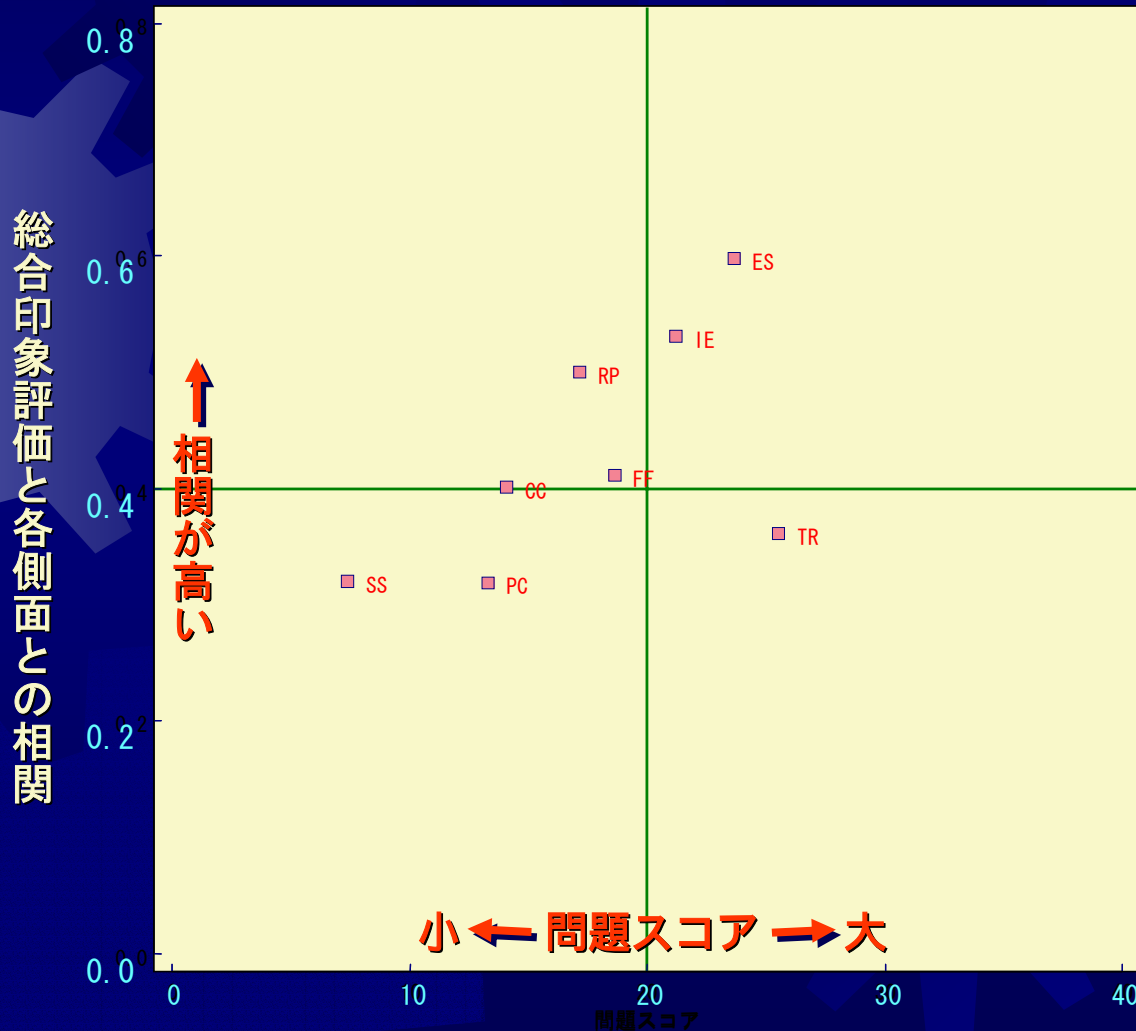
例：診療情報と啓発

- ✓ 救急治療室で、その時々々の病状や治療状況の説明があった
- ✓ 入院手続きに時間がかかったときに、その理由の説明があった
- ✓ 質問に、医師から自分にわかる答えが得られた
- ✓ 質問に、看護師から自分に理解できる答えが得られた
- ✓ 検査結果について、医師(看護師)から理解できる説明があった



# 患者経験調査の仕組み

★ 課題の抽出－総合評価との相関を見る



CC: ケアの連携・統合性  
IE: 情報提供と啓発  
RP: 尊厳と意向の尊重  
ES: 心情面への配慮  
PC: 身体的苦痛の軽減  
TR: 転退院と継続性  
FF: 家族・友人の関与  
SS: 手術体験

# 患者経験調査の仕組み

## ★ 各側面に関連ある「体験」を訊ねる 診療情報と啓発

救急治療室での病状や治療状況の説明があった

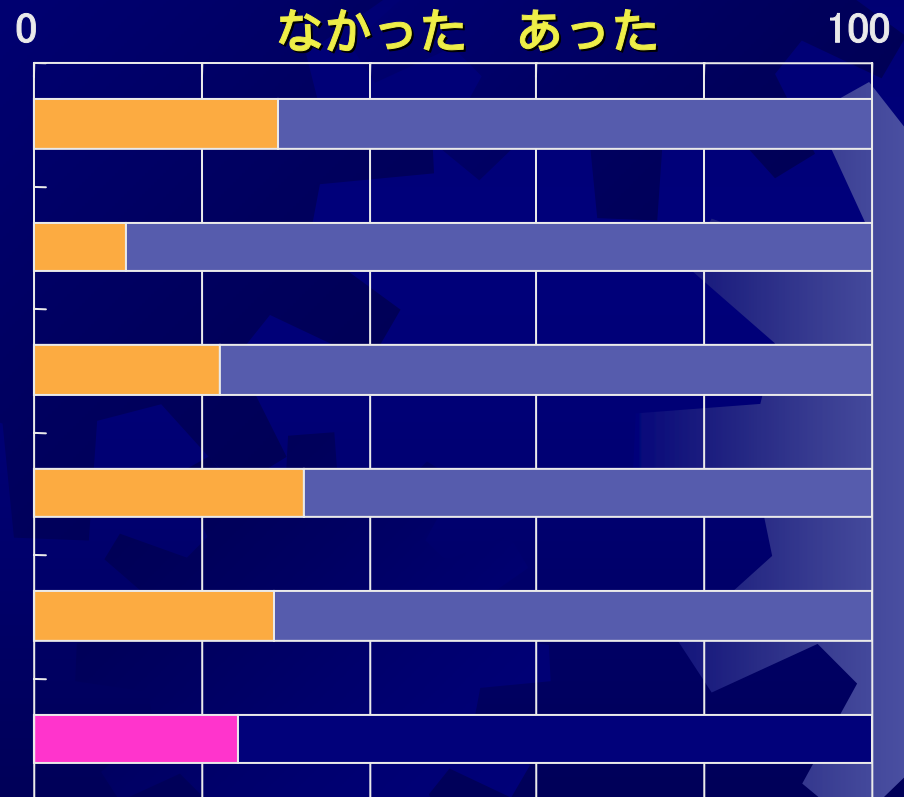
入院手続きが遅れたとき理由の説明があった

医師から理解できる答えを得られた

看護師から理解できる答えが得られた

検査結果について理解できる説明があった

側面としての評価



# 患者経験調査の仕組み

## ＊ 改善課題の発見－診療情報と啓発

救急治療室での病状や治療状況の説明があった

入院手続きが遅れている理由の説明があった

医師から理解できる答えを得られた

看護師から理解できる答えが得られた

検査結果について理解できる説明があった

側面の評価



# 患者調査の要件

## ★ 調査者にとって

- ★ 目的と意図にそった回答が得られる
- ★ 偏りと歪みがない回答が得られる

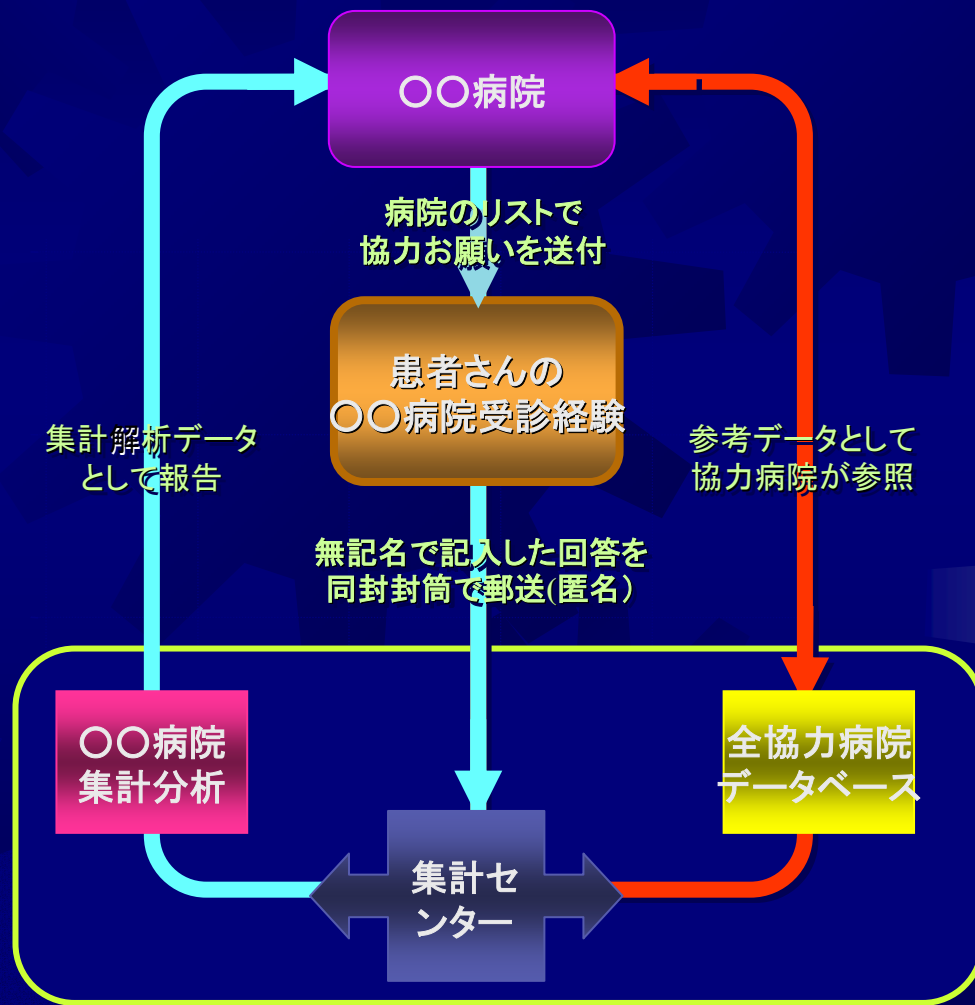
## ★ 回答者にとって

- ★ 興味もてる内容・構成である
- ★ 回答(受診体験)を想起できて回答が容易である
- ★ 余計なことを心配せずに回答できる
  - プライバシーと匿名性

# 第一次患者調査

## ★ 第一次テスト (5病院: 6000名対象)

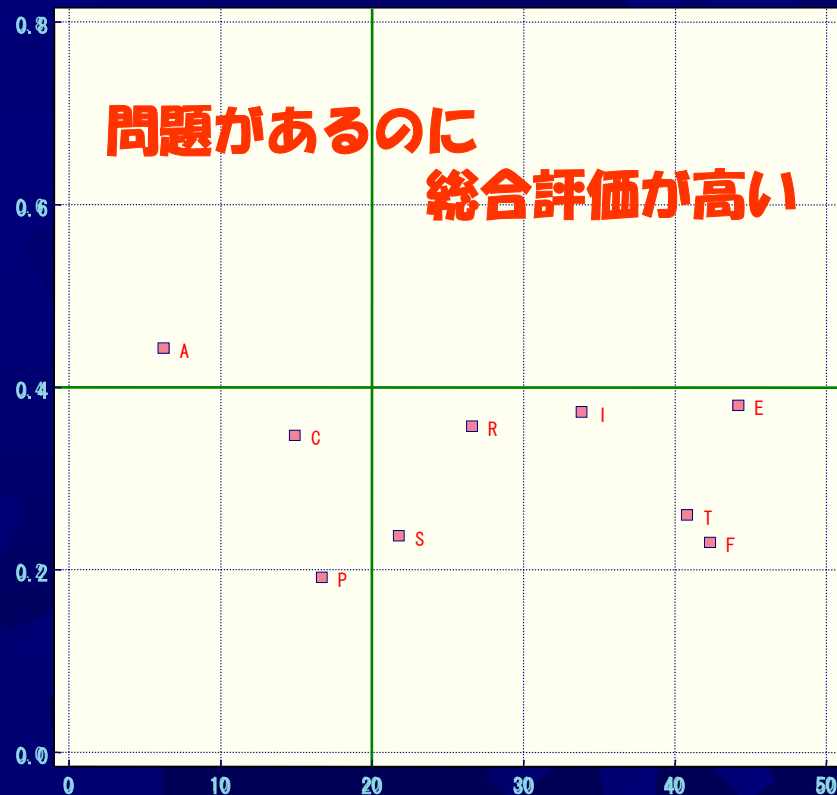
### ✿ 調査方法



# 第一次患者調査

## ★ 第一次テスト (5病院: 6000名対象)

- ✿ 調査方法と調査票は受け入れられた
- ✿ 郵送残置自記式で45%の回収率を記録
- ✿ 回答結果には問題があった



# 鍵は患者調査票

## ★ 小規模比較調査 (1病院:入院。外来各50名対象)

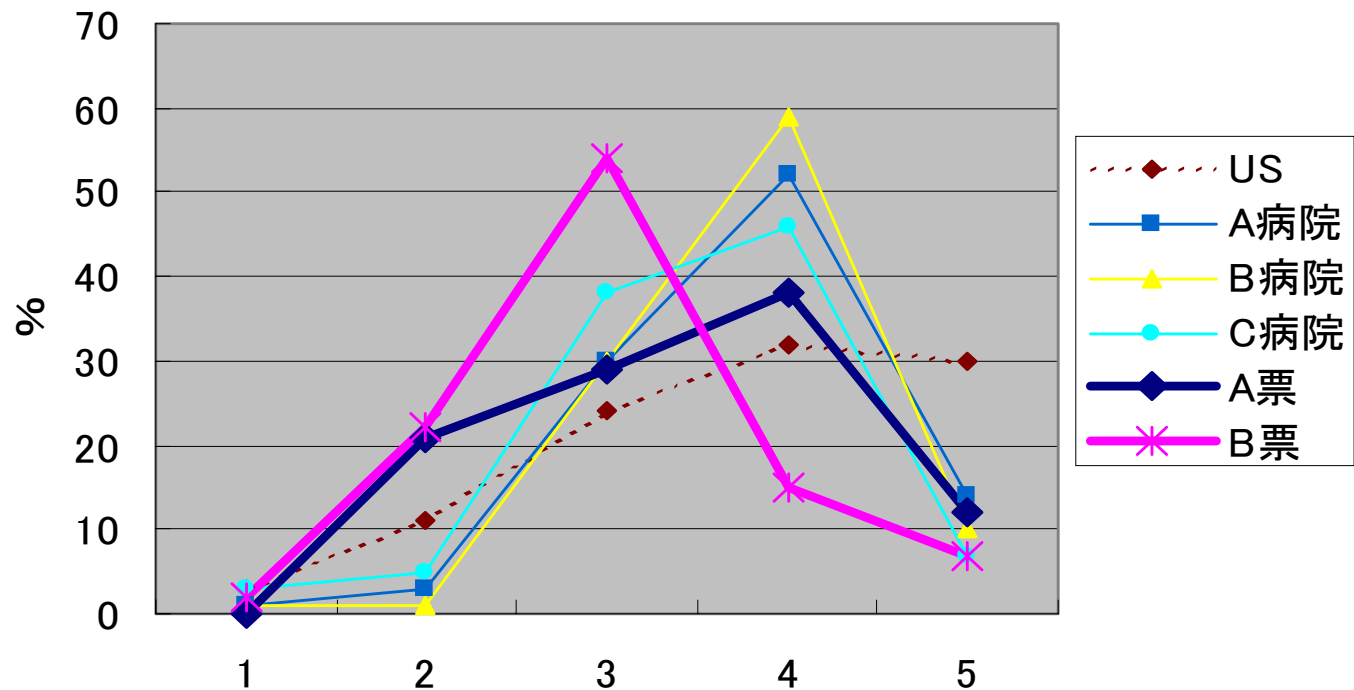
- ★ 2種類の調査票の比較テスト
- ★ 同一患者による回答再現性テスト
- ★ 米国データとの参照比較

# 鍵は患者調査票

## ★ 小規模比較調査（1病院：入院・外来各50名対象）

図-13

受診全体を通じての印象をどう感じられましたか。



USは英文原票による回答分散率

A・B・C病院は第一次テストの調査票による回答分散率

A・B票は表現を修正した調査票での回答分散率

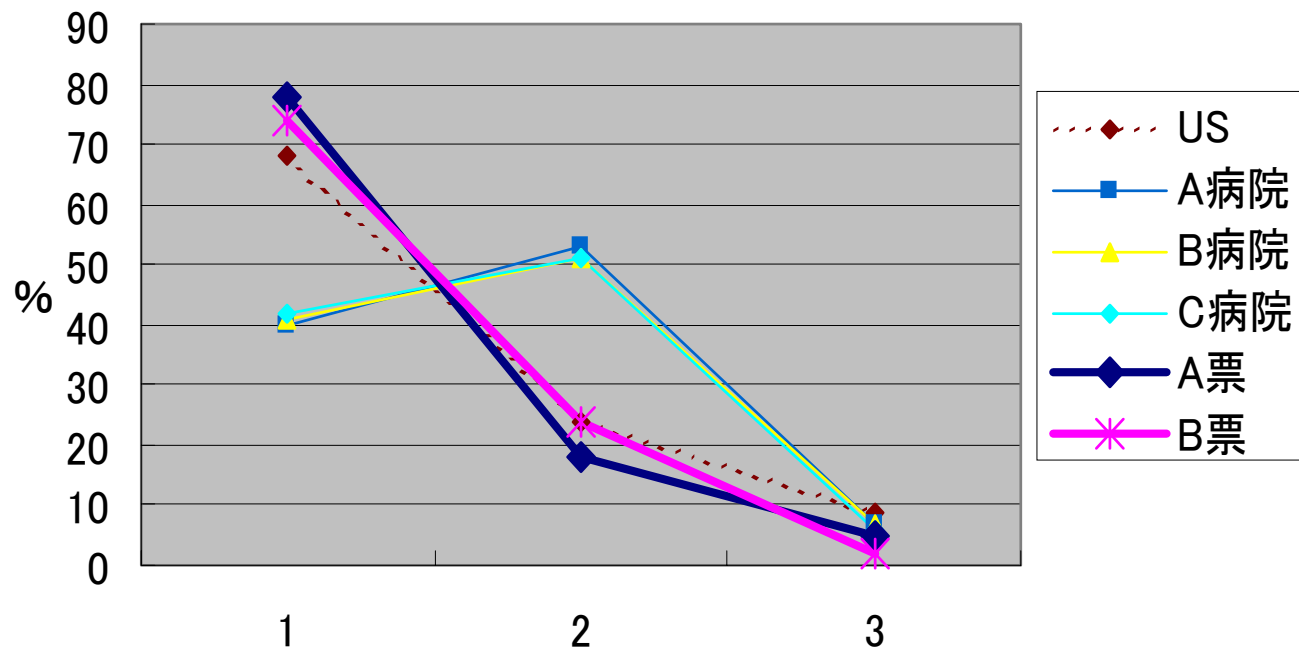


# 鍵は患者調査票

## ★ 小規模比較調査（1病院：入院・外来各50名対象）

図-15

病状や治療について、あなたが知りたかったことは診療担当者から教えてもらえましたか。



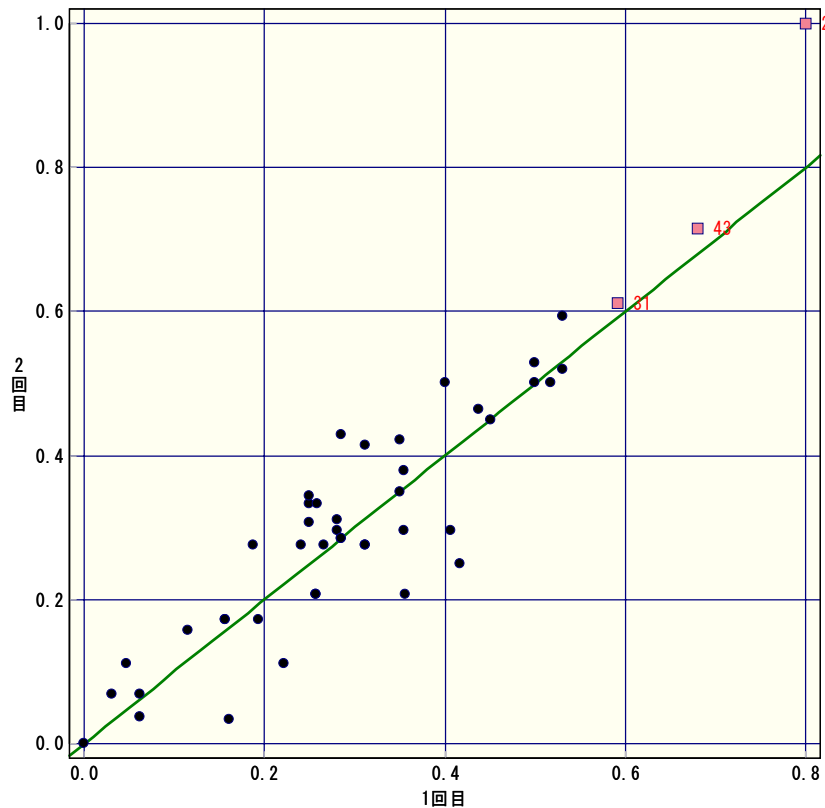
USは英文原票による回答分散率

A・B・C病院は第一次テストの調査票による回答分散率

A・B票は表現を修正した調査票での回答分散率

# 鍵は患者調査票

## ★ 小規模比較調査 (1病院：入院・外来各50名対象)



モデル式 :  $Y = 0.000000 + 1.000000X + 0.000000X^2 + 0.000000X^3$

項目	横軸	縦軸
変数番号	3	4
変数名	1回目	2回目
データ数	46	46
最小値	0.000	0.000
最大値	0.800	1.000
平均値	0.3112	0.3221
標準偏差	0.16871	0.19188
相関係数	0.928	

図17

入院B票  
1回目と2回目の比較

# 鍵は患者調査票

## ★ 小規模比較調査 (1病院:入院。外来各50名対象)

- ✿ 2種類の調査票の比較テスト
  - ✿ 同一患者による回答再現性テスト
  - ✿ 米国データとの参照比較
- 設問・回答表現で回答の分散率が改善する
  - 言語表現スケールの回答再現性は確認できた

## ★ 面接による設問と回答の理解度テスト

(患者体験者30名対象)

- ✿ 回答スケールが回答者の思考・心理に与える影響の確認

# 鍵は患者調査票

## ★ 面接による設問と回答の理解度テスト（患者体験者30名対象）

■ 受けた医療サービス全体についてどう感じられましたか。

A	10ポイントを満点として教えてください				
B	まったく悪かった	良くはなかった	まあまあだった	良かった	非常に良かった
C	悪いと思った	まあまあだと思った	良いと思った	非常に良いと思った	素晴らしいと思った

スケール	どのスケールが答えやすいか				肯定⇔否定
	答えにくかった	答えやすかった	自分の気持ちに合う答えができた	回答に迷った	
A	4	26	9	5	回答変動 10件
B	0	30	16	2	
C	0	30	5	5	

- ポイントは何を答えるかイメージできない
- 「まあまあ」は許容できるレベルと考える人が多い
- 自分の一方的な感覚なので「と思った」とあるのが答えやすい

# 鍵は患者調査票

## ★ 面接による設問と回答の理解度テスト（患者体験者30名対象）

■ 病状や治療に関する心配や不安について 医療担当者と話せる機会がありましたか。

A	3ポイントを満点として教えてください			
B	あった		なかった	
C	あった	少しだけあった	なかった	担当者にわかっていた

スケール	どのスケールが答えやすいか				肯定⇔否定
	答えにくかった	答えやすかった	自分の気持ちに合う答えができた	回答に迷った	
A	14	5	5	0	回答変動 6件
B	8	5	4	0	
C	6	20	21	1	

- **ポイントでは関連ある体験が頭に浮かばない**
- **2者択一は「まったくなかった」わけでないとき答えずにスキップする**
- **「担当者にわかっていた」という項目があって納得できる答えができた**

# 鍵は患者調査票

## 患者調査票の修正

- 回答者が体験を想起できる言語表現スケール
- 意図にそった回答が得られるスケールの選定
- 中間回答を用意する設問の厳選
- 設問が該当しない人のための回答項目の用意

# 第二次患者調査

2003年9月20日～2004年1月15日

## 患者向けフリーダイヤル

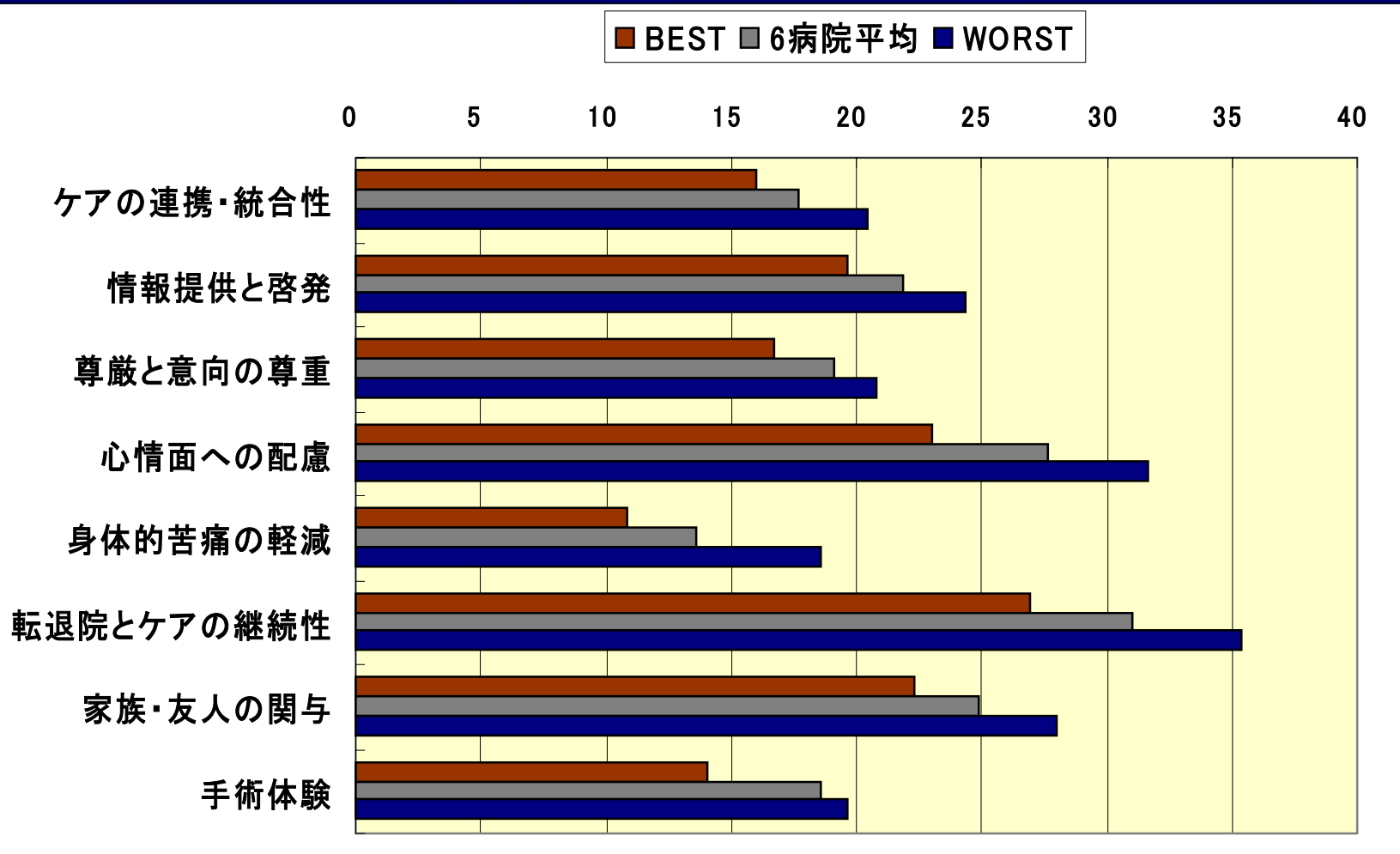
★ 照会件数 18件

★ 内訳

- 回答期限の照会 5件
- 家族代筆の可否 2件
  - 本人が意識混濁／小児受診
- 質問意図の確認 5件
  - リハビリ通院／直近の受診／診療
- 診療経過説明とクレーム相談 3件
- 誤送？の照会 3件
  - 重複送付／返送封筒がない／無記名の確認

# 第二次患者調査

## 入院患者調査－ディメンジョンレベルの問題スコア

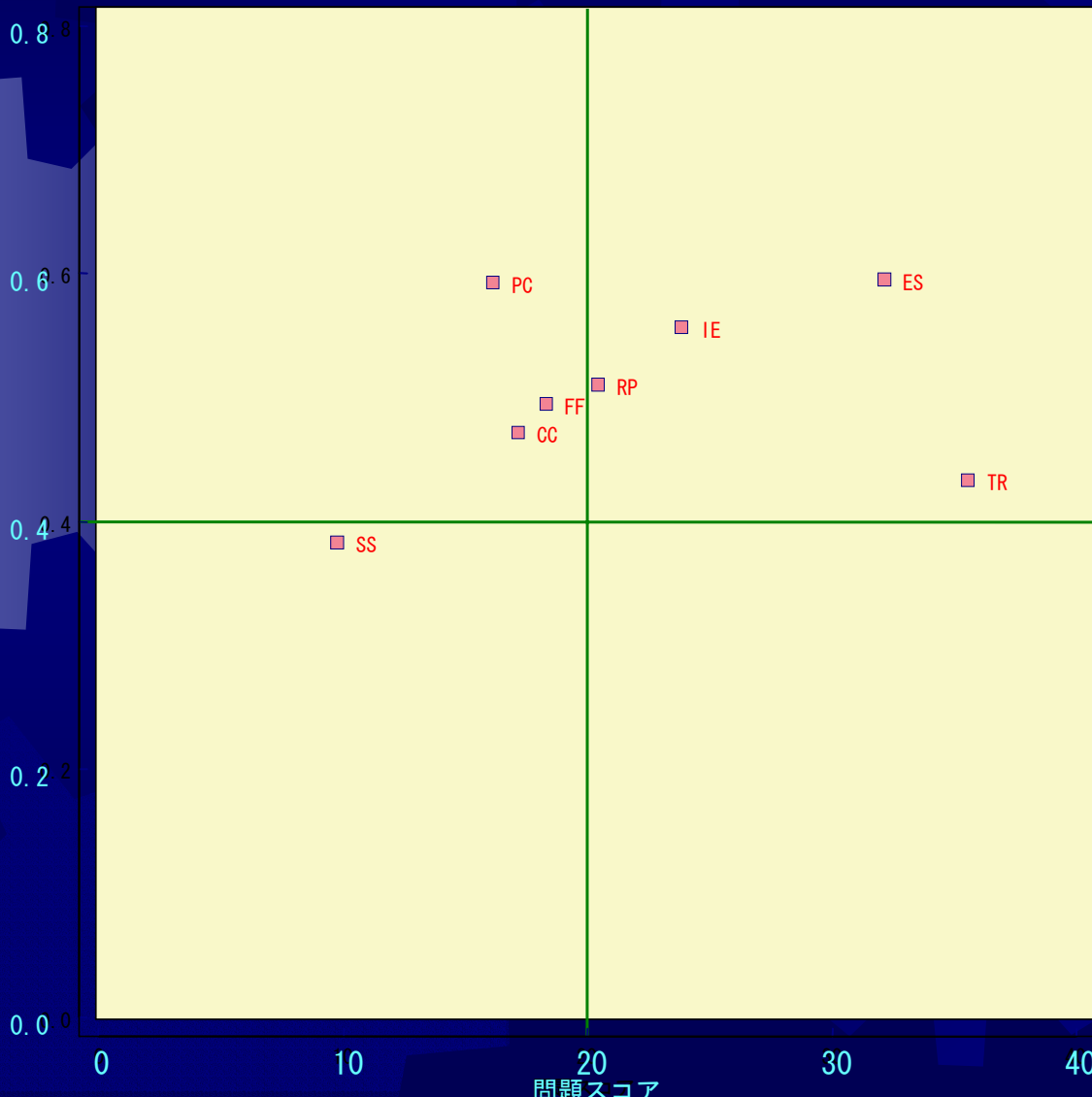




# 第二次患者調査

## サンプルA病院 - 入院

総合印象評価との相関

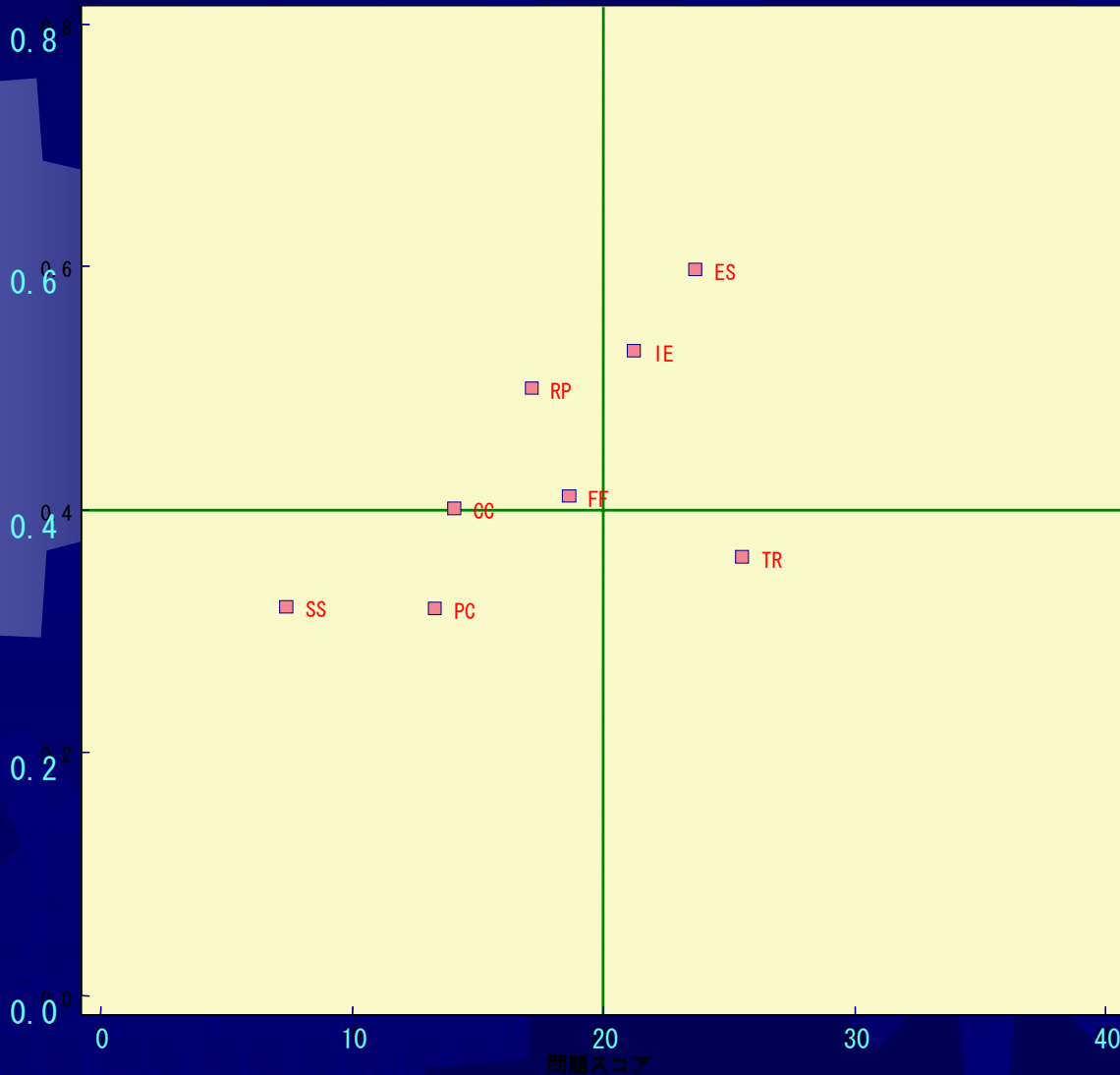


- CC: ケアの連携・統合性
- IE: 情報提供と啓発
- RP: 尊厳と意向の尊重
- ES: 心情面への配慮
- PC: 身体的苦痛の軽減
- TR: 転退院と継続性
- FF: 家族・友人の関与
- SS: 手術体験

# 第二次患者調査

## サンプルB病院 - 入院

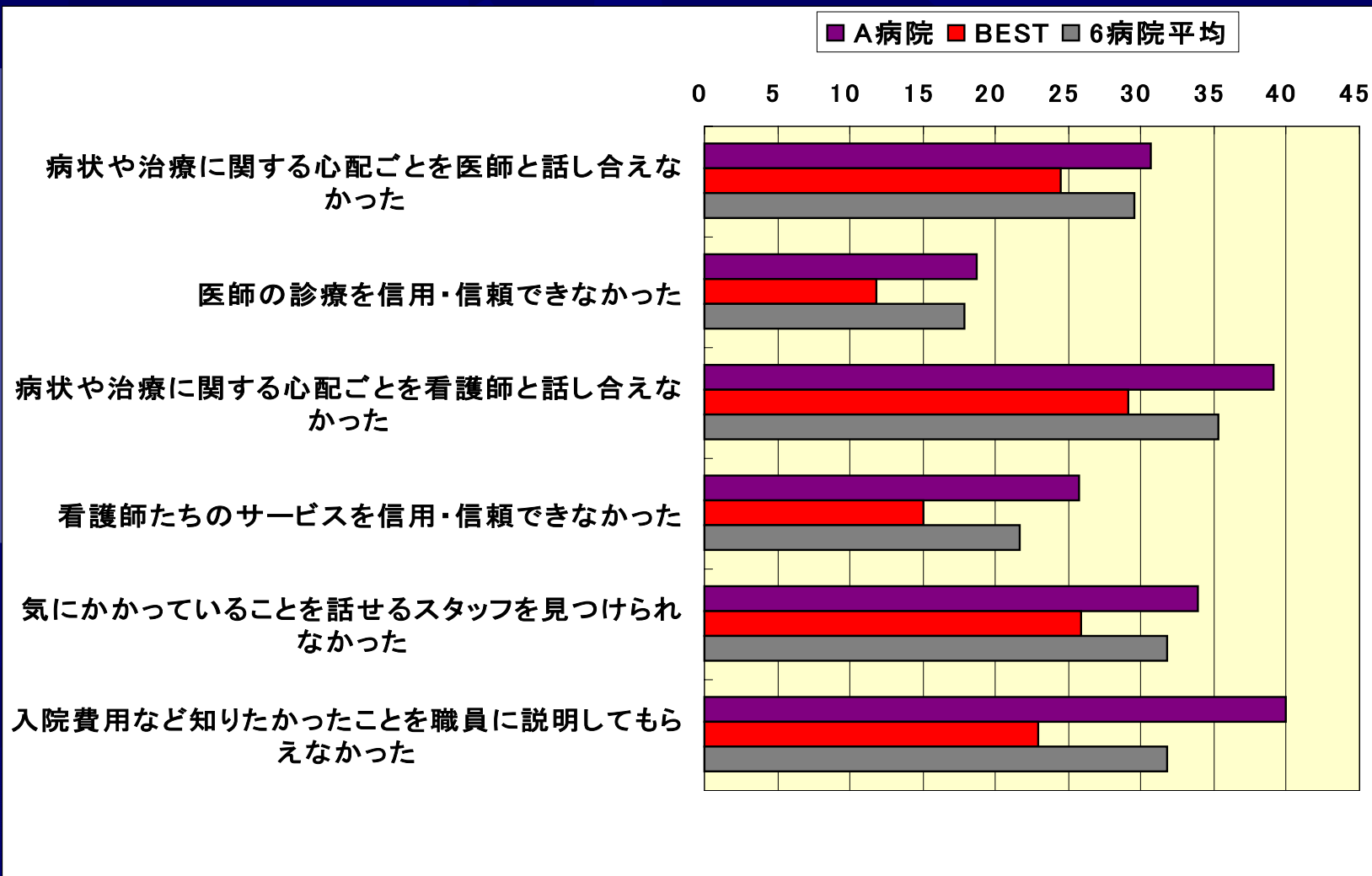
総合印象評価との相関



- CC: ケアの連携・統合性
- IE: 情報提供と啓発
- RP: 尊厳と意向の尊重
- ES: 心情面への配慮
- PC: 身体的苦痛の軽減
- TR: 転退院と継続性
- FF: 家族・友人の関与
- SS: 手術体験

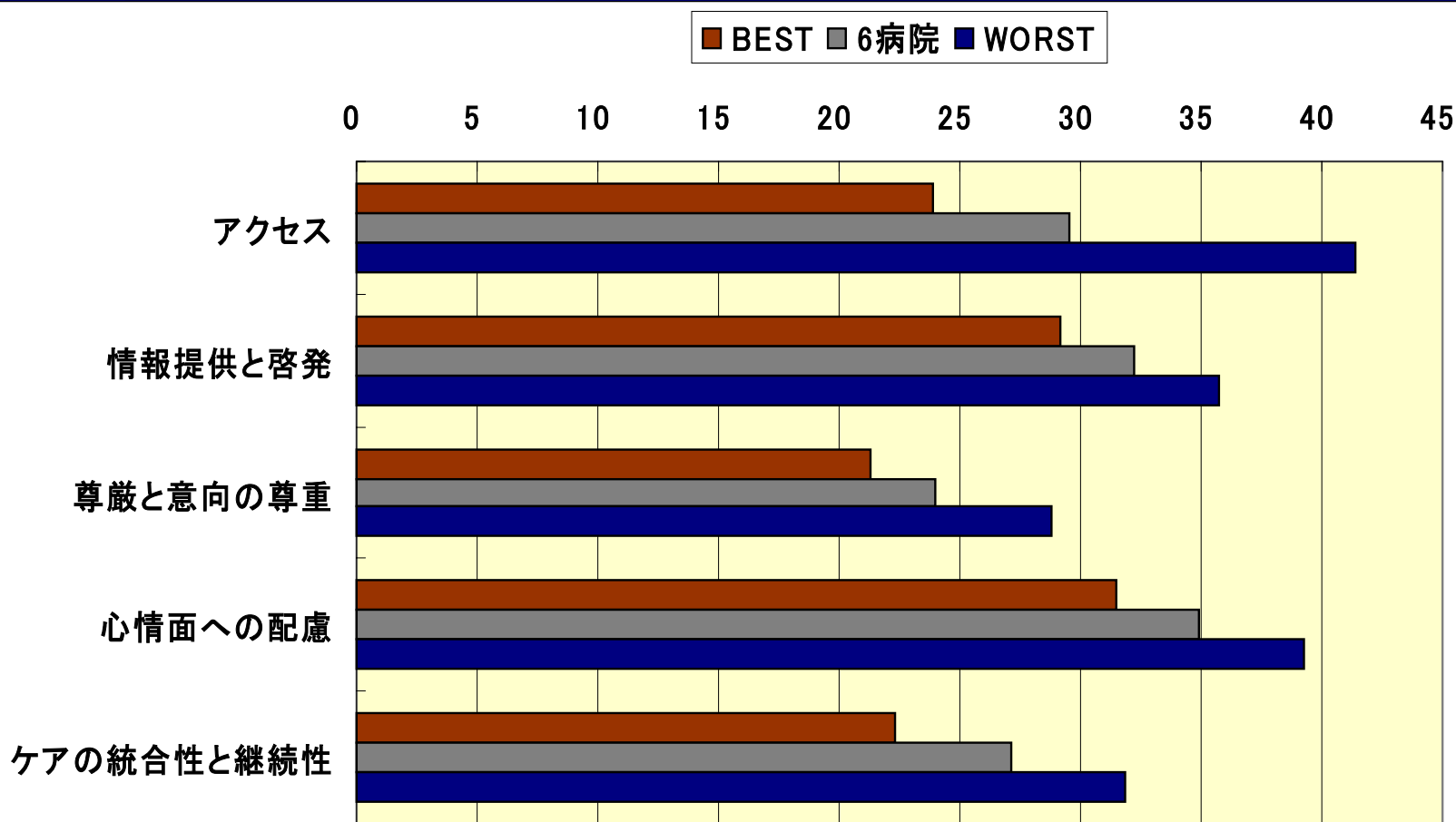
# 第二次患者調査

## サンプルA病院 - 「心情面へのケア」のスコア



# 第二次患者調査

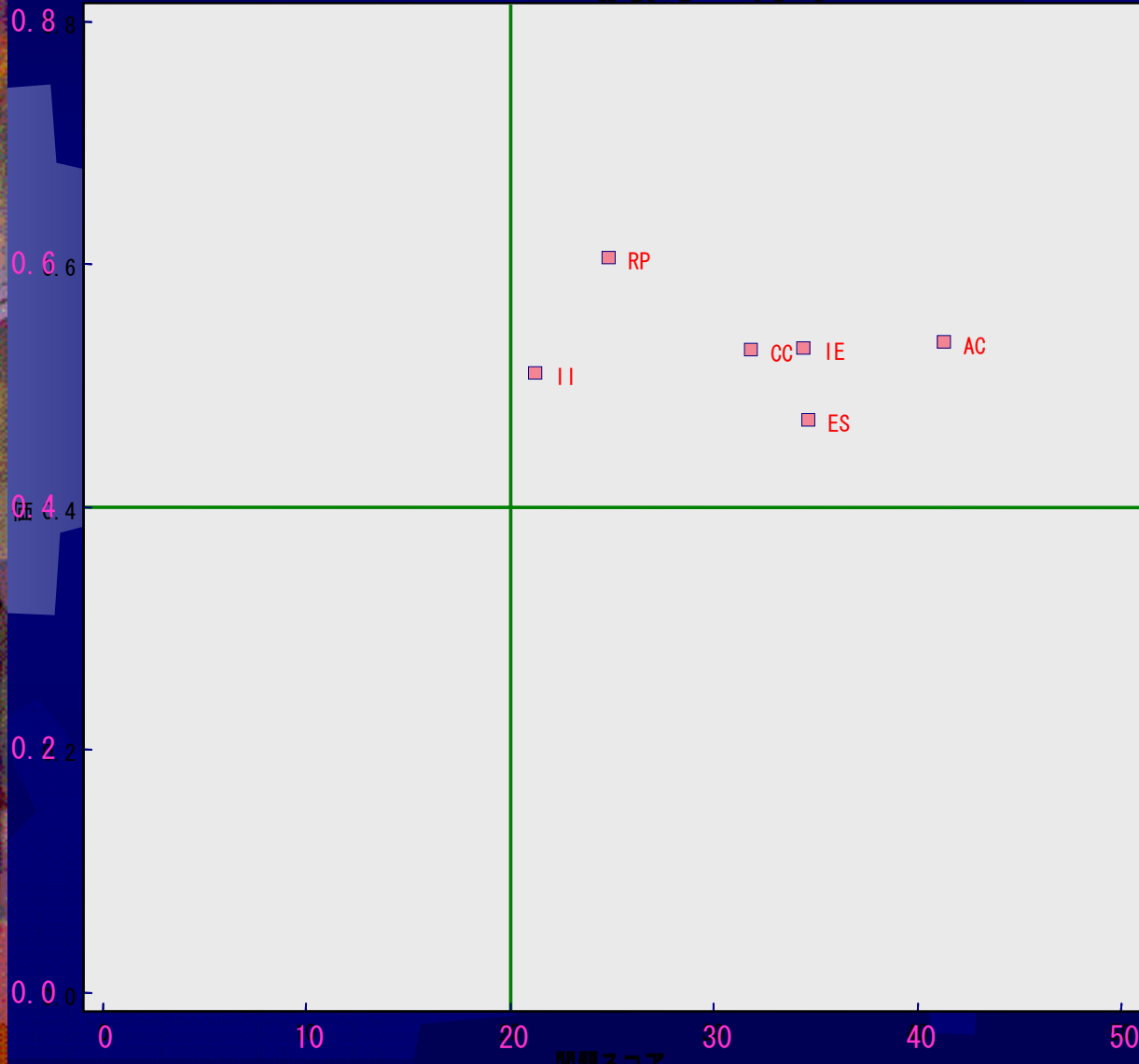
## 外来患者調査－各側面の問題スコア%



# 第二次患者調査

## サンプルX病院 - 外来

総合印象評価との相関

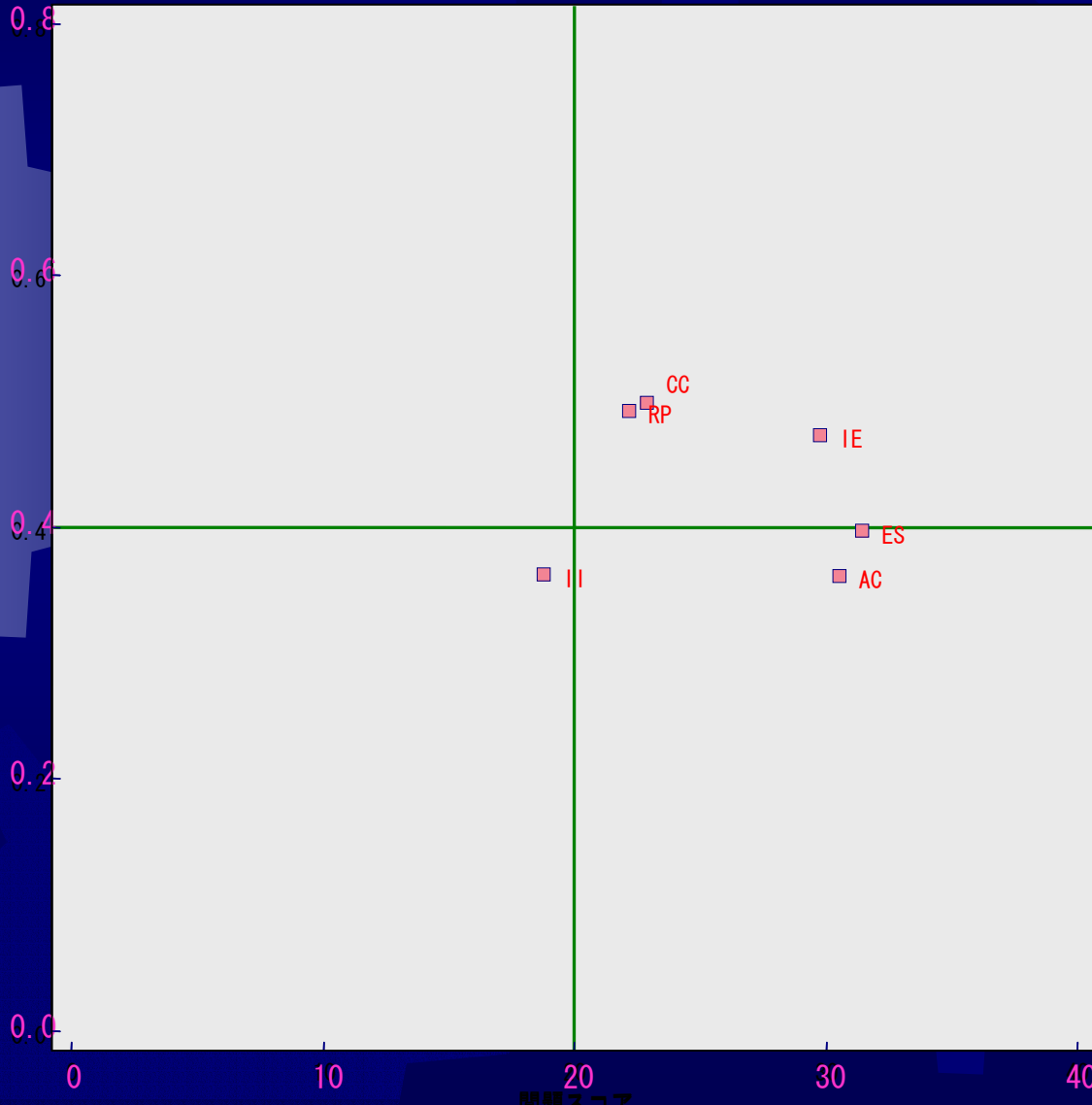


- AC: アクセス
- IE: 情報提供と啓発
- RP: 尊厳と意向の尊重
- ES: 心情面への配慮
- PC: ケアの統合性・継続性
- II: 参考項目

# 第二次患者調査

## サンプルY病院 - 外来

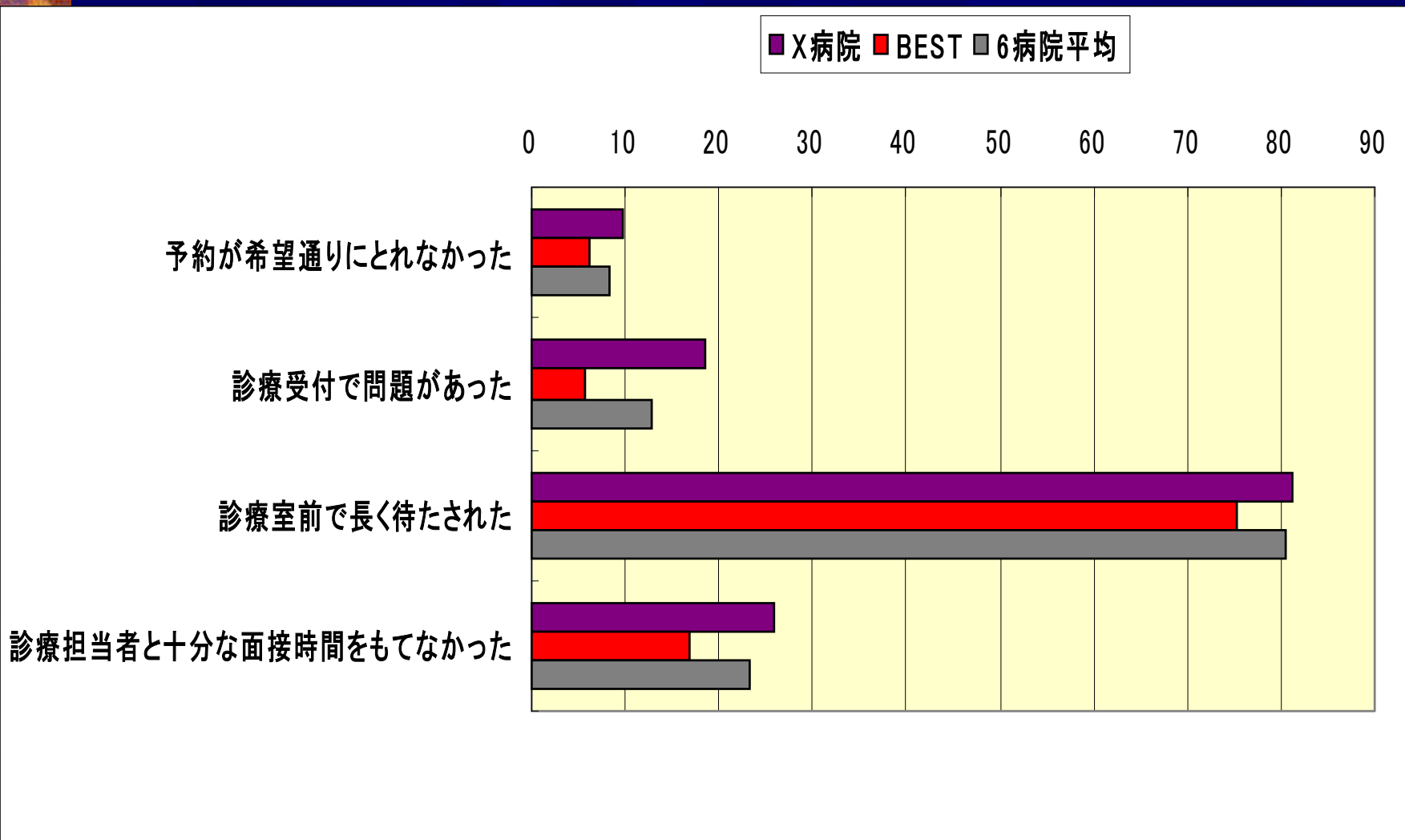
総合印象評価との相関



AC: アクセス  
IE: 情報提供と啓発  
RP: 尊厳と意向の尊重  
ES: 心情面への配慮  
PC: ケアの統合性・継続性  
II: 参考項目

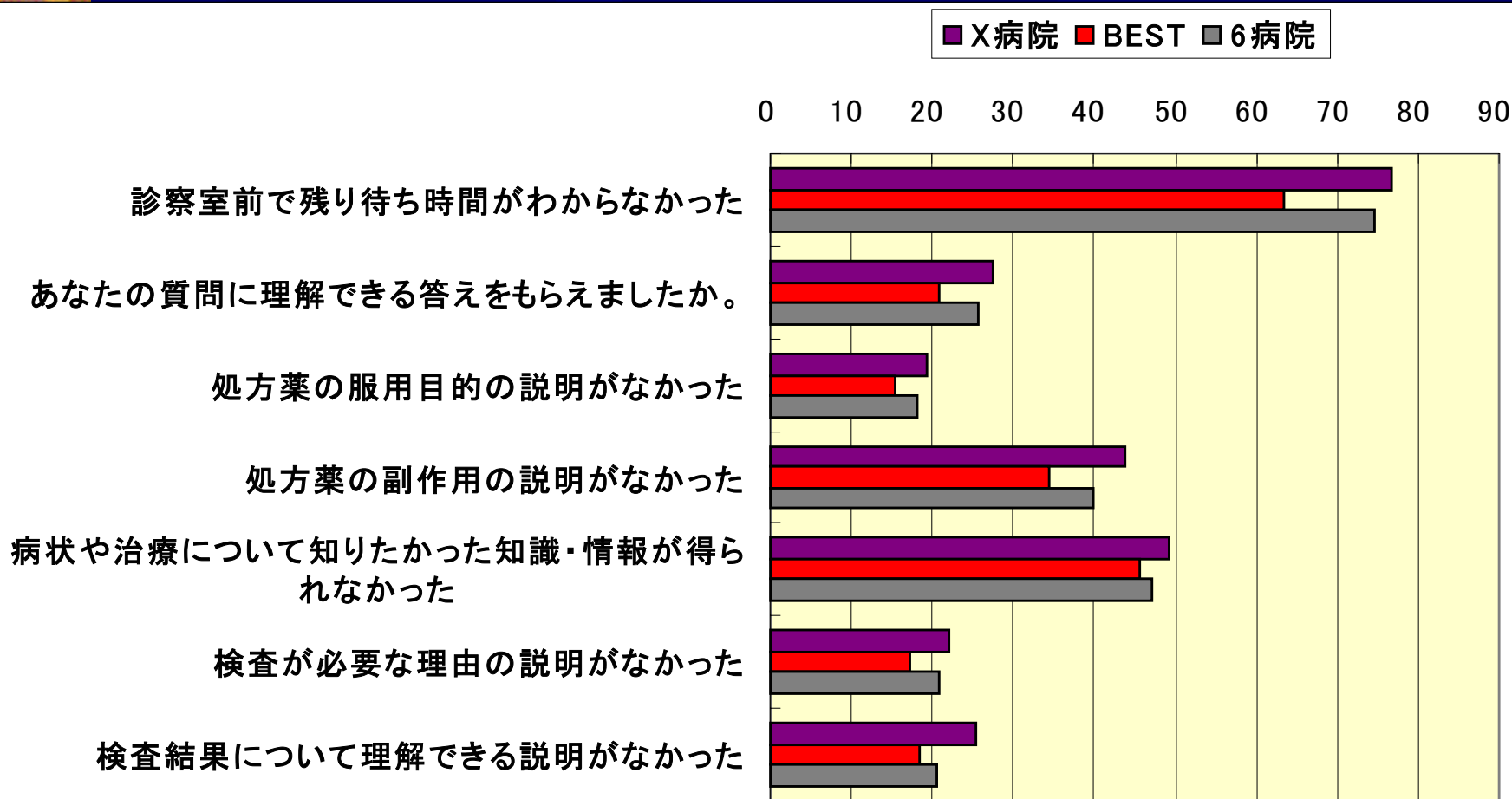
# 第二次患者調査

## サンプルX病院 - アクセス



# 第二次患者調査

## サンプルX病院 - 情報提供と啓発





# 患者経験調査—今後の課題

## ★ 患者中心医療への活用

- ★ サービス改善ツールとして病院の評価
- ★ 院内で活用する方法・システム

## ★ 質改善活動とのリンク・プログラム

## ★ 受診タイプ別調査プログラムの開発

# 患者経験調査プログラム

## 調査対象別

調査対象-種類	米国	英国	スイス	スウェーデン	ドイツ
成人入院-内科系	使用中	使用中	使用中	使用中	使用中
成人入院-外科系	使用中	使用中	使用中	使用中	使用中
出産入院	使用中	使用中	使用中	使用中	使用中
小児入院	使用中	使用中	使用中	使用中	使用中
成人外来	使用中	使用中	使用中	使用中	
成人救急	使用中	開発中		使用中	
成人日帰り手術	使用中			使用中	使用中
成人入院-リハビリ	使用中		使用中	使用中	使用中
成人在宅医療	使用中		計画中		
新生児ICU	使用中		計画中	使用中	使用中
麻酔適用患者			使用中		
入院-がん治療	使用中	使用中		使用中	使用中
外来-がん治療					使用中
急性心筋梗塞患者	使用中				
心臓病患者		使用中			使用中
股関節置換患者	使用中				
筋骨絡系障害患者				開発中	
従業員満足度調査	使用中	使用中	試験中	試験中	使用中
プライマリケア		使用中		使用中	
精神科患者		計画中			
長期ケア患者				使用中	
糖尿病患者		使用中			使用中
小児福祉ケア					使用中
成人腎透析患者					使用中