

Zusammenfassung PhD Dissertation

Name	Stefanie Bachnick (PhD, RN)
Universität	Universität Basel, Institut für Pflegewissenschaft
Ort	Basel, Schweiz
Name des Betreuers	Prof. Dr. Michael Simon
Abschlussjahr	2018

Curriculum Vitae

Stefanie Bachnick absolvierte ihre Ausbildung zur examinierten Gesundheits- und Krankenpflegerin in Hamburg und arbeitete danach auf einer geriatrischen Abteilung. 2015 beendetet Sie ihr Studium der Pflegepädagogik und Pflegewissenschaft an der Charité - Universitätsklinik Berlin. Die Diplomarbeit verfasste sie im Rahmen eines Forschungspraktikums an den Universitären Psychiatrischen Diensten Bern und absolvierte bis Oktober 2018 ein dreijähriges PhD-Programm am Institut für Pflegewissenschaft (INS) der Universität Basel, Forschungsgruppe «Patientensicherheit und Versorgungsqualität» unter der Leitung von Prof. Dr. Michael Simon. Seit November 2018 ist Stefanie Bachnick PostDoc am INS.



Projektbeschreibung

Patientenzentrierte Pflege in Schweizer Akutspitälern: Herausforderungen und Möglichkeiten in der Erhebung von Patientenerfahrungen im Provider Profiling

Stefanie Bachnick (PhD, RN), Postdoc, Pflegewissenschaft - Nursing Science, Departement Public Health, Universität Basel

Patientenzentrierte Pflege ist ein zentrales Element der Versorgungsqualität und ist mit positiven Patientenergebnissen, sowie mit verbesserten klinischen und ökonomischen Ergebnissen assoziiert (Dwamena et al., 2012; McMillan et al., 2013; Pirhonen et al., 2017; Rathert et al., 2013). Um das Mass an patientenzentrierter Pflege zu beurteilen und um Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen, können regelmässig durchgeführte Erhebungen der Patientenerfahrung sinnvoll und hilfreich sein. Jedoch sind die Ergebnisse aus den nationalen und internationalen Patientenfragebögen häufig sehr positiv (Ceiling-Effekte) und Unterschiede zwischen verschiedenen Providern (Spitäler oder Abteilungen) nicht festzustellen (Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ), 2017; Neuburger et al., 2011; Raleigh et al., 2015). Einerseits sind positive Patientenerfahrungen natürlich wünschenswert, da diese eine

optimale Patientenversorgung mit hoher Versorgungsqualität suggerieren. Andererseits sollte auch hinterfragt werden, inwieweit die Instrumente überhaupt fähig sind, feine Unterschiede abzubilden. Die durchgängig positiven Ergebnisse verhindern zudem, Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und entsprechende Massnahmen zur Verbesserung der angebotenen Versorgungsqualität einzuleiten.

Die Dissertation 1) identifiziert Herausforderungen und Möglichkeiten für die Messung von patientenzentrierter Pflege innerhalb eines Spitals und insbesondere für den Vergleich zwischen Spitälern und 2) beschreibt, welche Spitalprozesse und -strukturen mit einer patientenzentrierten Pflege im Akutspital assoziiert sind und damit Ansatzpunkte zur Verbesserung bieten.

Die erste Studie der Dissertation beschreibt patientenzentrierte Pflege in Schweizer Akutspitälern auf Grundlage der MatchRN-Studie (Bachnick et al., 2017) und erklärt den Zusammenhang mit organisatorischen Prozessen und Spitalstrukturen, wie z.B. Personalausstattung und Führungsqualität. Grundsätzlich zeigen die Ergebnisse, dass Schweizer Akutspitäler ein hohes Mass an patientenzentrierter Pflege bieten. Neben den bekannten Ceiling-Effekten konnten jedoch Verbesserungspotenziale im Einbezug von Patient/innen in ihrer Behandlung und Betreuung gezeigt werden (Bachnick et al., 2017). Ebenso zeigt die Studie den Zusammenhang zwischen patientenzentrierter Pflege und Spitalprozessen und -strukturen auf: Um patientenzentrierte Pflege zu verbessern, sollten die Arbeitsumgebung, insbesondere die wahrgenommene Personalausstattung der Pflegefachpersonen unbedingt berücksichtigt werden (Bachnick et al., 2017).

Aufgrund der ausgeprägten Ceiling-Effekte bei der Erhebung von Patientenerfahrungen untersuchte die zweite Studie, inwieweit häufig eingesetzte Items zur Messung der Patientenerfahrung überhaupt fähig sind, Unterschiede zwischen Providern (Spitälern) aufzuzeigen. Mittels analytischer (Intra-class correlation I & II, permutation test) und visueller (Histogramm, Catterpillar Plot) Methoden konnte gezeigt werden, dass häufig genutzte Items zur Erhebung von Patientenerfahrungen nicht in der Lage sind, Unterschiede zwischen Spitälern zu identifizieren. Dementsprechend ist die Eignung der häufig verwendeten Items im Provider Profiling fraglich.

Studie 3 zeigt einen Ansatz auf, die identifizierten methodischen Schwierigkeiten aus der Studie 2 anzugehen, indem nicht nur Patientenerfahrungen erhoben werden, sondern auch Patientenpräferenzen. Die Berücksichtigung von Patientenpräferenzen zeigt Verbesserungsmöglichkeiten in der patientenzentrierten Pflege besser auf. Durch die Diskrepanz zwischen Spitalerfahrungen der Patienten und ihren Präferenzen, konnten Unterschiede zwischen Providern deutlicher sichtbar gemacht werden. Dieser Ansatz stellt einen ersten Schritt zur Verbesserung der Patientenerfahrungs-Messung dar.

Bachnick, S., Ausserhofer, D., Baernholdt, M., Simon, M., & Match^{RN} research group. (2017). Patient-centered care, nurse work environment and implicit rationing of nursing care in Swiss acute care hospitals: A cross-sectional multi-center study. *Int J Nurs Stud*, 81, 98-106. doi:10.1016/j.ijnurstu.2017.11.007

Bachnick, S., Ausserhofer, D., Januel, J. M., Schubert, M., Schwendimann, R., De Geest, S., & Simon, M. (2017). Matching Registered Nurse services with changing care demands (Match^{RN}): study protocol of a natural experiment multi-centre study. *J Adv Nurs*, 73(7), 1735-1746. doi:10.1111/jan.13287

Dwamena, F., Holmes-Rovner, M., Gaulden, C. M., Jorgenson, S., Sadigh, G., Sikorskii, A., Lewin, S., Smith R.C., Coffey J., Olomu, A. (2012). Interventions for providers to promote a patient-centred approach in clinical consultations. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 12, CD003267. doi:10.1002/14651858.CD003267.pub2

McMillan, S. S., Kendall, E., Sav, A., King, M. A., Whitty, J. A., Kelly, F., & Wheeler, A. J. (2013). Patient-centered approaches to health care: a systematic review of randomized controlled trials. *Medical Care Research and Review*, 70(6), 567-596. doi:10.1177/1077558713496318

Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ). (2017). *Patientenzufriedenheit Akutsomatik, Erwachsene Nationaler Vergleichsbericht Messung 2016*. Retrieved from Bern:

Neuburger, J., Cromwell, D. A., Hutchings, A., Black, N., & van der Meulen, J. H. (2011). Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures. *BMJ Qual Saf*, *20*(12), 1020-1026. doi:10.1136/bmjqs-2011-000197

Pirhonen, L., Olofsson, E. H., Fors, A., Ekman, I., & Bolin, K. (2017). Effects of person-centred care on health outcomes-A randomized controlled trial in patients with acute coronary syndrome. *Health Policy*, *121*(2), 169-179. doi:10.1016/j.healthpol.2016.12.003

Raleigh, V., Sizmur, S., Tian, Y., & Thompson, J. (2015). Impact of case-mix on comparisons of patient-reported experience in NHS acute hospital trusts in England. *Journal of Health Services Research and Policy*, *20*(2), 92-99. doi:10.1177/1355819614552682

Rathert, C., Wyrwich, M. D., & Boren, S. A. (2013). Patient-centered care and outcomes: a systematic review of the literature. *Medical Care Research and Review*, *70*(4), 351-379. doi:10.1177/1077558712465774