

Paper of the Month #13 - patientensicherheitschweiz

Raleigh VS, Hussey D, Seccombe I et al.:

Do associations between staff and inpatient feedback have the potential for improving patient experience? An analysis of surveys in NHS acute trusts in England
Quality & Safety in Health Care 2009; 18: 347-354

Thema: Patienten- und Mitarbeitersicht auf Qualität und Patientensicherheit

Mitarbeiter in Gesundheitseinrichtungen sind eine wichtige Ressource, um Hinweise auf Qualitäts- und Sicherheitsaspekte zu erlangen und um Defizite sowie Verbesserungspotential identifizieren zu können. Implizit wird häufig davon ausgegangen, dass positive Erfahrungen und Verhaltensweisen von Mitarbeitenden sich in Patientenbeobachtungen spiegeln werden. Die Evidenz zum Verhältnis von Erfahrungen von Mitarbeitenden und Patienten ist jedoch begrenzt. Die Studie von Raleigh et al. untersucht diesen Zusammenhang anhand von zwei grossen zeitgleichen Befragungsstudien von Mitarbeitern und Patienten. Insgesamt wurden 81.000 Patienten und 69.500 Mitarbeitende der stationären Akutversorgung in Grossbritannien befragt. Patienten wurden zu ihren Erfahrungen hinsichtlich der Themen "Respekt und Würde", "Mitarbeiter-Patienten-Beziehungen", "Information", "Sauberkeit" sowie zur "Gesamtbeurteilung der Versorgung" befragt. Die Mitarbeitenden wurden zu einer Vielzahl von konkreten Aspekten ihres Arbeitsumfeldes befragt. Dazu gehörten die "Unterstützung durch Vorgesetzte", "Verfügbarkeit von Händehygiene-Materialien", "Fehlermeldeverhalten", "Arbeitssicherheitstraining", "Überstunden", "arbeitsbezogener Stress" und andere Fragen. Im Rahmen der Datenanalyse wurde der Einfluss der Mitarbeiterantworten (unabhängige Variablen) auf die Antworten der Patienten (abhängige Variablen) untersucht. Verschiedene Faktoren auf Seiten der Mitarbeitenden und der Patienten (z.B. Alter) wurden zuvor adjustiert. Spezifische Merkmale der Institutionen (z.B. Grossstadt, Lehrkrankenhaus etc.) wurden ebenfalls berücksichtigt. Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass zwischen der Wahrnehmung der Patienten und den Berichten der Mitarbeitenden häufig ein direkter und signifikanter Zusammenhang besteht. So bewerteten beispielsweise Patienten die Sauberkeit und Hygiene des Spitals signifikant besser, wenn die Mitarbeitenden des gleichen Spitals eine gute Verfügbarkeit von Händehygiene-Materialien berichteten. Die Unterstützung durch Vorgesetzte und das Fehlermeldeverhalten waren wichtige positive Einflussfaktoren für mehrere Themenbereiche der Patientenbefragung. Insgesamt erklären die Antworten der Mitarbeitenden bis zu 59% der Varianz in den Antworten der Patienten.

Eine Limitation der Studie ist, dass sie keinen kausalen Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Patientenerfahrungen belegen kann. Zum einen können beide Dimensionen nebeneinander existieren, ohne direkt kausal miteinander verbunden zu sein. Zum anderen ist die Richtung einer etwaigen Kausalität uneindeutig. Zwar liegt es nahe, dass die durch Mitarbeiter berichteten Versorgungsaspekte die Wahrnehmung der Patienten beeinflussen. Gleichwohl ist auch der gegenteilige Einfluss möglich, dass nämlich das Arbeiten mit einem spezifischen Patientenkollektiv das Antwortverhalten der Mitarbeitenden beeinflusst. Trotz dieser Limitationen zeigt die Studie, dass Einschätzungen von Patienten und Mitarbeitenden zu wichtigen Aspekten der Patientensicherheit und Qualität der Versorgung korrespondieren. Die Berücksichtigung der systematisch erhobenen Erfahrungen und Rückmeldungen der Mitarbeitenden bei der Gestaltung von Patientensicherheits-Massnahmen bietet das Potential, die Qualität und Sicherheit der Versorgung auch aus Sicht von Patienten zu verbessern.

PD Dr. D. Schwappach, MPH, Wissenschaftlicher Leiter der Stiftung für Patientensicherheit.

Link zum Abstract: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19812096>

(Den Volltext können wir aus Copyright Gründen leider nicht mit versenden).