spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

Patient experiences, health outcomes, and quality standards

Peter Berchtold

Worüber sprechen wir eigentlich?

spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

…bei der Frage, «wie wir qualitative Patientenerfahrungen nutzen können, um unsere Medizin noch stärker an den Bedürfnissen, Werten und Präferenzen unserer Patienten auszurichten»

1) **Patient safety** relating to safety of care interventions, medications, implants etc.
2) **Health outcomes** relating to patients' health and functional status
3) **Patient experience** relating to patients views about their interactions with clinicians and the care system/processes

Patient-reported experience ≠ Patient-reported outcome

Mery G et al. What do we mean when we talk about the Triple Aim? A systematic review of evolving definitions and adaptations of the framework at the health system level. Health Policy 121 (2017) 629–636

Worüber sprechen wir eigentlich?

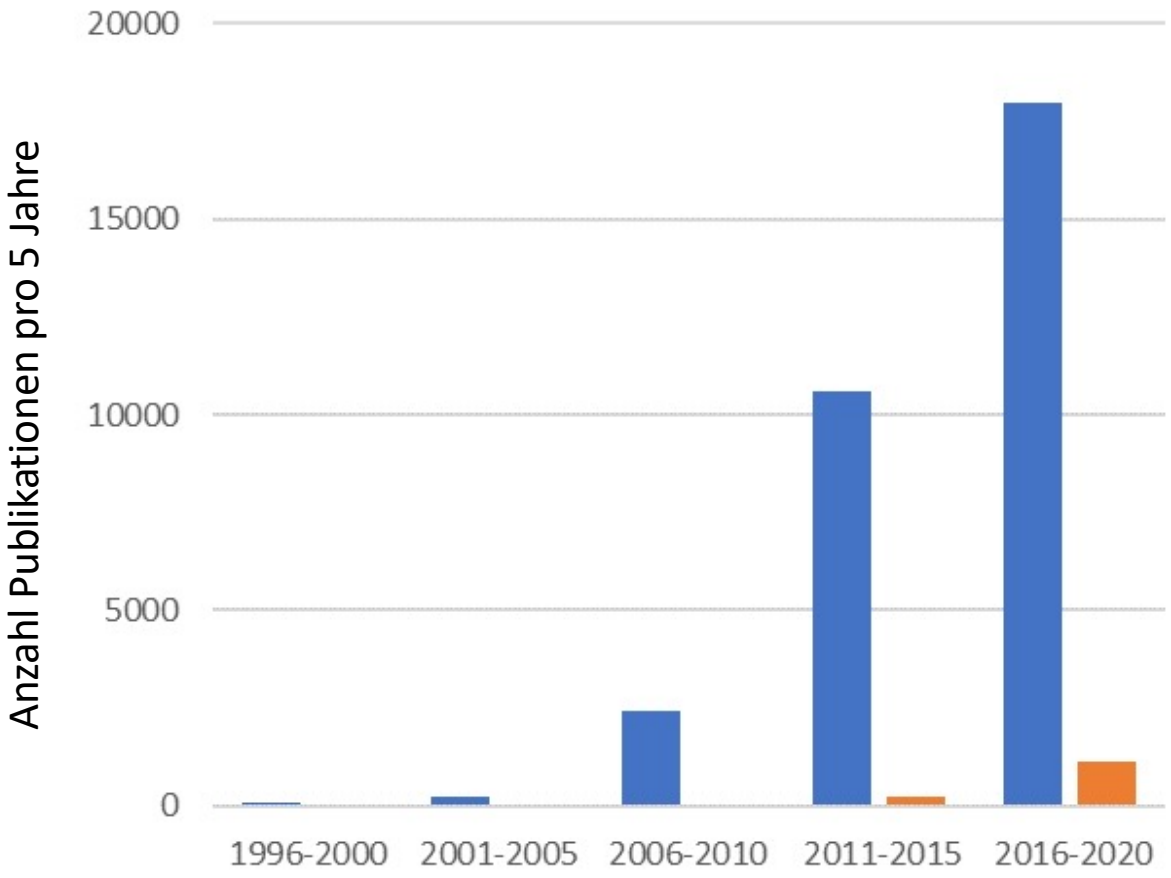
spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

1) **Patient safety** relating to safety of care interventions, medications, implants etc.
2) **Health outcomes** relating to patients' health and functional status
3) **Patient experience** relating to patients views about their interactions with clinicians and the care system/processes

Relational aspects	Functional aspects
Emotional and psychological support, relieving fear and anxiety, treated with respect, kindness, dignity, compassion, understanding	Effective treatment delivered by trusted professionals
Participation of patient in decisions and respect and understanding for beliefs, values, concerns, preferences and their understanding of their condition	Timely, tailored and expert management of physical symptoms
Involvement of, and support for family and carers in decisions	Attention to physical support needs and environmental needs (eg, clean, safe, comfortable environment)
Clear, comprehensible information and communication tailored to patient needs to support informed decisions (awareness of available options, risks and benefits of treatments) and enable self-care Transparency, honesty, disclosure when something goes wrong	Coordination and continuity of care; smooth transitions from one setting to another

Doyle C, Lennox L, Bell D. BMJ Open 2013;3:e001570. doi:10.1136/bmjopen-2012-001570

Eindrückliche Asymmetrie

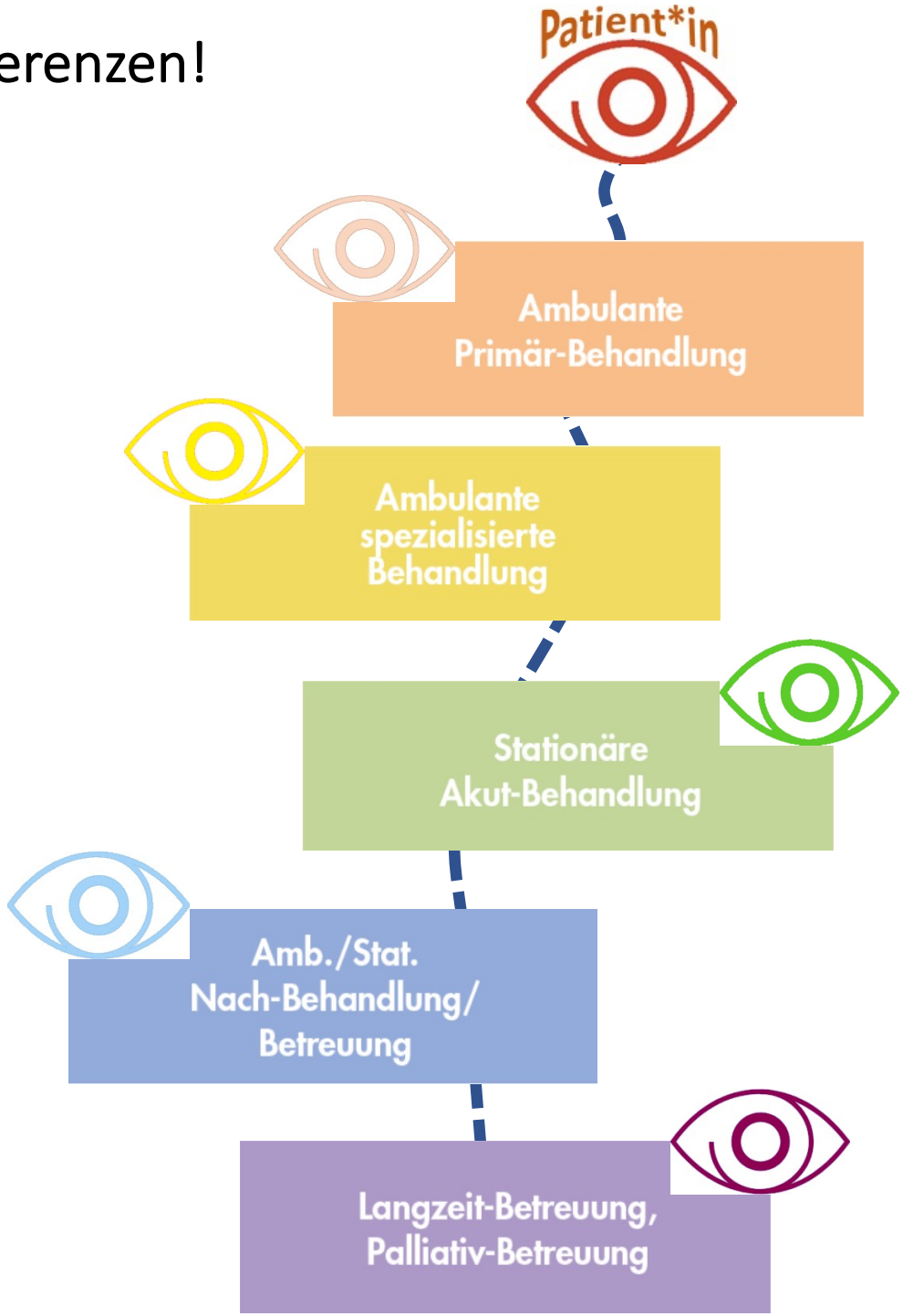


Anzahl Publikationen zu:

- PROMs
- PREMs

Google Scholar Search 06.08.2020

Perspektivendifferenzen!



spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

Patientenperspektiven?

spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

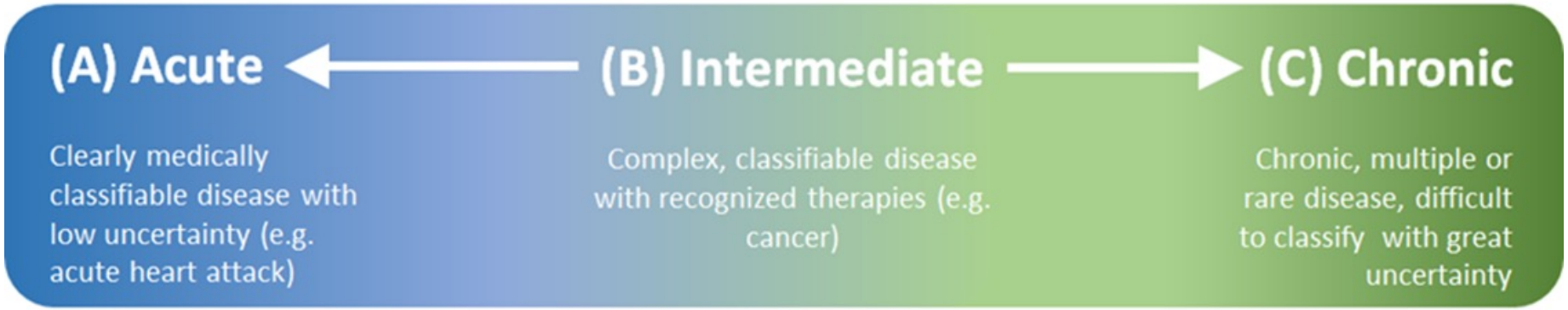
Individuum — Angehörige — Freunde

Soziales Umfeld

Gesellschaft

Ein weites Spektrum an Patientenperspektiven

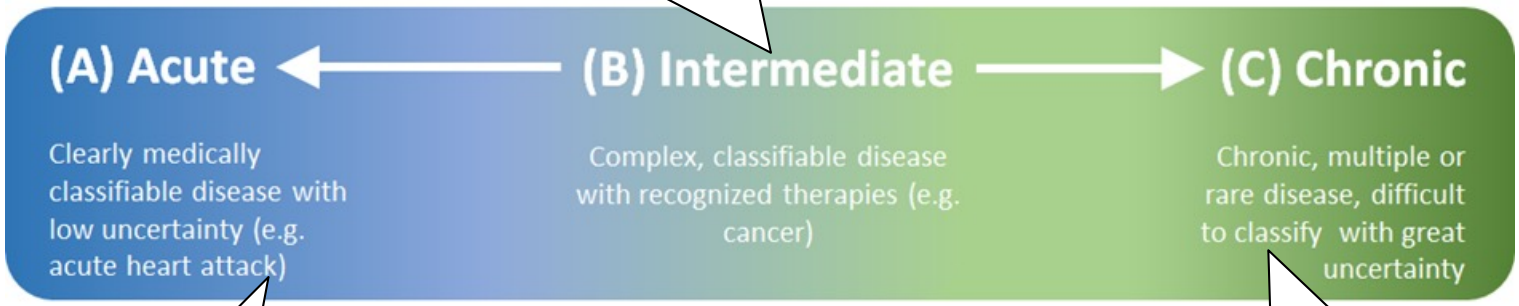
spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI



https://www.spo.ch/blog_d/spo-studie-quality-through-patients-eyes/

«Quality through patients' eyes»

Komplexe, medizinisch klassifizierbare Erkrankungen
- Brustkrebs
- Darmkrebs
- chronisch-rheumatoide Arthritis
- Morbus Crohn
- Multiple Sklerose
- Herzklappendefekt (anfänglich fehldiagnostiziert)



Akute Erkrankungen:
- akuter Herzinfarkt
- Divertikulitis

Chronische oder unklare Erkrankungen:
- Mehrere chronische Erkrankungen
- Genetischer Defekt
- unbekannte Diagnose

Narrative

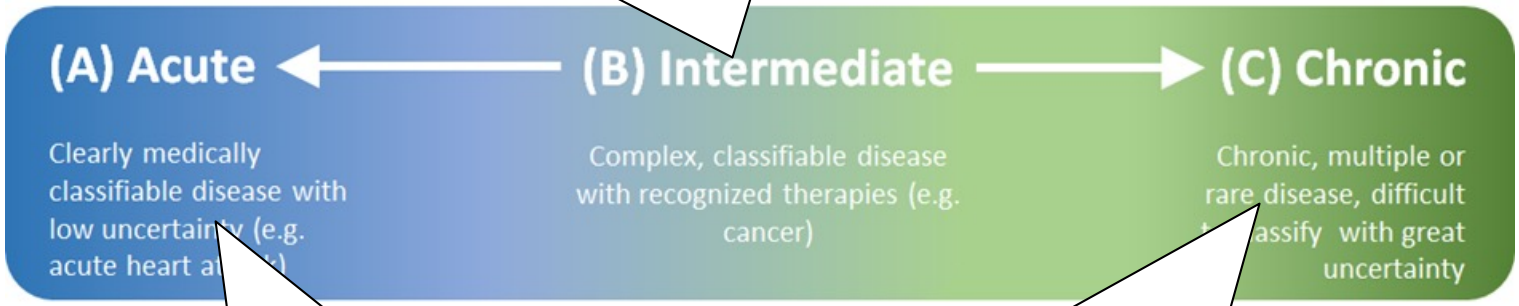
«Les médecins ont souvent des schémas très précis, mais qui ne correspondent pas à ce que je leur explique»

«Ein Lichtblick war, wenn jemand etwas Nettes gesagt hat»

«Ich möchte als ein Subjekt wahrgenommen werden, im holistischen Sinne»

«Was ich sage, soll Einfluss auf das Gespräch haben»

«Nach dem Termin verschwinden die Fachleute und ich verschwinde als Patient»



«Eine ausschliesslich positive Erfahrung»

«Die Disziplinen sind sehr abgeschottet, Spezialisten kommunizieren kaum untereinander»

«Sie [Hausärztin] wusste genau, was sie tat und warum sie es tat – medizinisch und sozial»

«Sie hörten mir nicht zu»

«Ich wurde als denkende und mitdenkende Person wahrgenommen»

«Sie sagten, es wäre psychosomatisch»

«Es braucht Anteilnahme und Bezugnahmen auf mein Leben; auch in kleinen Gesten»

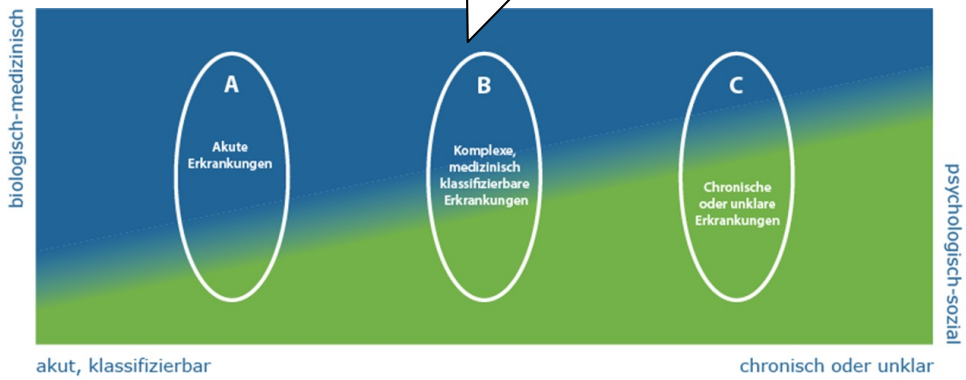
«Je mehr ich wusste, desto mehr wurde ich als Querulant angesehen»

Eine «Landkarte»

SAMW (2020) Interprofessionelle Zusammenarbeit in der Gesundheitsversorgung: erfolgskritische Dimensionen und Fördermassnahmen. Differenzierung, Praxis und Implementierung. Swiss Academies Communications 15 (2).

Differenzierungen

In der mittleren Position sind die biomedizinische Dimension und die psychosoziale Dimension gleichgewichtig zu verknüpfen



Je akuter und klassifizierbarer eine (somatische) Erkrankung ist, desto gewichtiger ist der medizinisch-biologische Teil, und desto weniger steht das Psychosoziale im Vordergrund

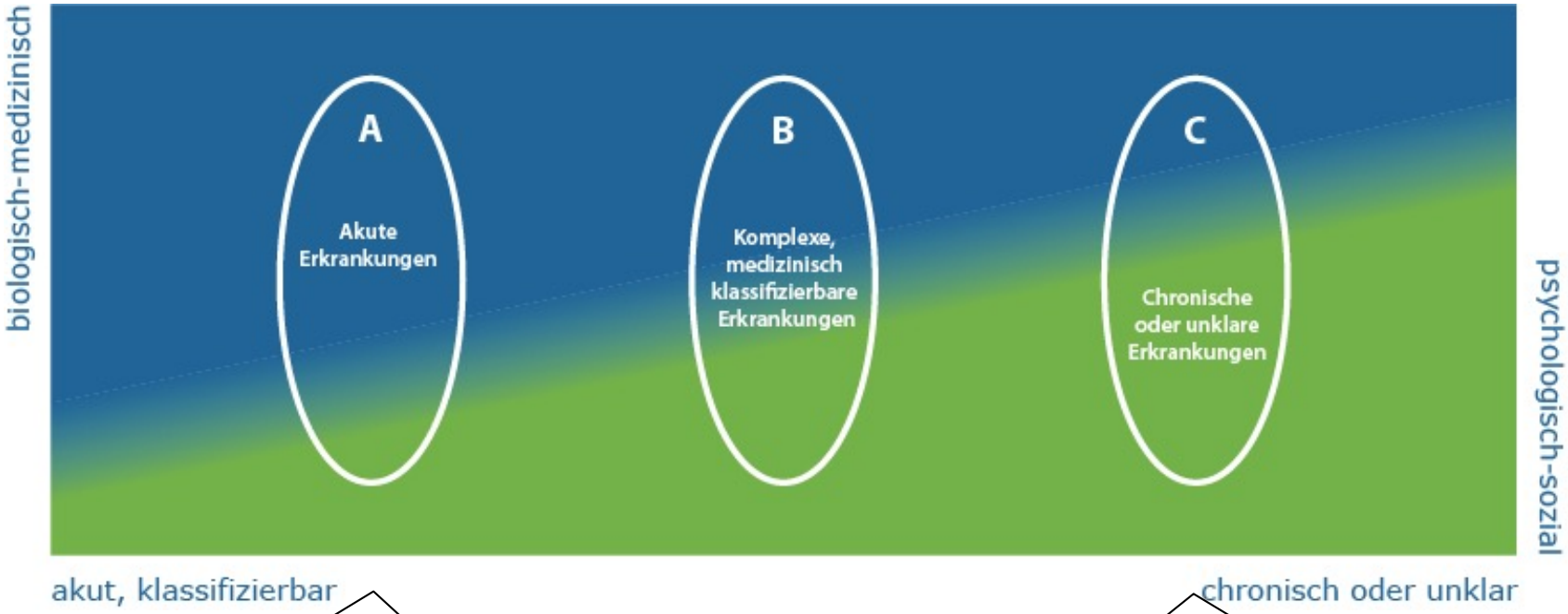
Je chronischer und unklassifizierbarer eine Erkrankung ist, desto gewichtiger ist die psychosoziale Dimension, und desto weniger steht das Biomedizinische im Vordergrund

Differenzierungen

spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

«Outcome»
PROMs

«Experience»
PREMs



Je akuter und klassifizierbarer eine (somatische) Erkrankung ist, desto gewichtiger ist der medizinisch-biologische Teil

Je chronischer und unklassifizierbarer eine Erkrankung ist, desto gewichtiger ist die psychosoziale Dimension

Fazit

spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

«wie können wir qualitative Patientenerfahrungen nutzen, um unsere Medizin noch stärker an den Bedürfnissen, Werten und Präferenzen unserer Patienten auszurichten?»

- Patient*innen-Erfahrungen und (medizinisch definierte) Patient*innen-Outcome stärker differenzieren
- Krankheiten (z.B. akut-chronisch), Behandlungsdimensionen (z.B. medizinisch, psychologisch, sozial), Settings (z.B. ambulant, stationär, intersektoral) stärker differenzieren
- Patientenerwartungen (z.B. Patient*innen, Angehörige, Unterstützende) stärker differenzieren
- Deutungskonflikte (Perspektivendifferenzen!) erwarten

"Whilst professionals engaged with feedback from patient experience surveys, they routinely questioned its validity and reliability"

Health Expectations 2014, 18, pp.1982–1994

Fazit bzw. wie kommen Patientenerfahrungen zur Medizin?

spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

	Patientengespräch - offen - Struktur	Fokusgruppen Patienten-Beirat	Surveys mit PREMs	PE-Studien (DIPEx)
Versorgungs-system				X
Organisationen			X	
Fachbereiche Kliniken	X	X		X
Berufspersonen Teams	X			X

DIFFERENZIEREN

spo PATIENTENORGANISATION
osp ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS
osp ORGANIZZAZIONE SVIZZERA DEI PAZIENTI

Herzlichen Dank

Bull C, Byrnes J, Hettiarachchi R, Downes M. (2019). A systematic review of the validity and reliability of patient-reported experience measures. Health Serv Res. 00: 1-13