

Met patiëntervaringen de kwaliteit van zorg verbeteren: een systematische review van de literatuur.

Drs. Carla Bastemeijer, Fysiotherapeut, onderzoeker Erasmus MC en promovendus Universiteit voor Humanistiek, Utrecht.

Dr. Hileen Boosman, Projectleider/adviseur Cliëntgerichte Zorg, Directoraat Kwaliteit & Patiëntveiligheid, LUMC, Leiden.

Prof. dr. Hans van Ewijk, Emeritus hoogleraar Universiteit voor Humanistiek, Utrecht.

Dr. Lianne Verweij, Onderzoeker, Erasmus MC.

Dr. Lennard Voogt, Hoofddocent Fysiotherapie, Hogeschool Rotterdam.

Prof. dr. Jan Hazelzet, Hoogleraar Kwaliteit en Uitkomsten van de zorg, Erasmus MC.

[Dit artikel is ingediend voor publicatie. De volledige tekst van dit systematische review wordt getoond zodra het artikel is geaccepteerd voor publicatie]

Samenvatting

Achtergrond

Patiëntervaringen worden in toenemende mate gezien als een belangrijke indicator voor de kwaliteit van zorg in een ziekenhuis. Hoewel patiëntervaringenonderzoek kwaliteitsverbetering zou moeten bevorderen, is onduidelijk of dit ook daadwerkelijk lukt in de praktijk. Het doel van dit systematische review is om inzicht te krijgen in kwaliteitsverbeterprojecten die in het ziekenhuis worden gebruikt om patiëntervaringen te verbeteren. Hierbij is specifiek gekeken naar het patiëntervaringsdomein dat men probeert te verbeteren, de gebruikte interventiestrategieën en de effectiviteit van de interventie. Ook is gekeken naar factoren die de effectiviteit van de interventie kunnen bevorderen of belemmeren.

Methoden

De volgende databases zijn geraadpleegd: Embase, Medline OvidSP, Web of Science, Cochrane Central, Pubmed Publisher, Scopus, Psycinfo en Google Scholar. De eerste twee auteurs (Bastemeijer, Boosman) hebben beoordeeld of de studies voldoen aan de in- en exclusiecriteria. De methodologische kwaliteit van de geïncludeerde studies is beoordeeld met een Critical Appraisal Skills Programme (CASP) Checklist.

Resultaten

In totaal zijn er 21 studies geïncludeerd. In die studies zijn verschillende patiëntervaringsdomeinen onderzocht waaronder toegankelijkheid van de zorg en betrokkenheid van de patiënt in zijn behandeling en zorg. De interventiestrategieën die zijn gebruikt om patiëntervaringen te verbeteren vallen in de volgende categorieën: personeelseducatie, patiënteducatie, audit en feedback, herinneringen voor klinici, organisatorische verandering en beleidsverandering. Met uitzondering van één studie, lieten alle studies ten minste één verbeterde patiëntervaring zien. Van alle statistische vergelijkingen was 36% significant verbeterd. In de meeste studies (n=17) zijn factoren genoemd die het kwaliteitsverbeterproject kunnen belemmeren. Er zijn zowel methodologische belemmeringen genoemd (bijv. kwaliteit van de patiëntervaringsvragenlijst) als organisatorische belemmeringen (bijv. scepticisme onder het personeel). In 14 studies zijn ook specifieke factoren genoemd die kwaliteitsverbetering kunnen bevorderen (bijv. betrekken van personeel en patiënten).

Conclusies

In de huidige literatuur worden kwaliteitsverbeterprojecten ingezet voor diverse patiëntervaringsdomeinen. Hiervoor worden verschillende interventiestrategieën en methodologische benaderingen gebruikt. In de meeste studies is ten minste één positieve uitkomst gerapporteerd alsmede verschillende factoren die het kwaliteitsverbeterproject mogelijk hebben beïnvloed. In toekomstig onderzoek moeten deze factoren worden meegenomen om zo de methodologische kwaliteit en de effectiviteit van het kwaliteitsverbeterproject te verbeteren.