

“What do patients really perceive of nursing care delivery systems?”

WENR-Conference, Vienna 2008
Johanna Feuchtinger, RN, PhD,
Freiburg, Germany

Contents

- Problem, Research Question
- Method
- Results
- Theoretical Considerations
- Conclusions

Problem

Measurement results with IZEP® show a broad range in the patient perception of the nursing care delivery system characteristics

In a test-retest study (Jäger, 2005) to the IZEP®-Patient questionnaire (n=17) Kappa results from 0.15 to 0.55 with a period between the patient interviews from 5-7 days

in Internal Medicine, Trauma Surgery, Plastic Surgery, Centre for Spinal Cord Injuries

2 wards with team nursing and 2 wards with primary nursing

IZEP-Pat - Mündliche Befragung der Patienten	Person 1	Person 2	Person 3	Person 4	Person 5	Person 6
Frage: 14 [PA15_4_8] Wenn ja: <u>Was aus der Pflege hat mit Ihnen bei der Aufnahme ein Gespräch geführt um Informationen über Sie zu erhalten, wie es Ihnen geht, was Sie brauchen, ... ?</u> Weiss nicht mehr mit wem das Gespräch stattgefunden hat Die für den gesamten Aufenthalt für mich zuständige Pflegenden oder deren Vertretung Eine Pflegenden, die seither nie mehr für mich zuständig war Eine Pflegenden, die seither mehrmals wieder für mich zuständig war Die Stationsleitung						
Frage: 15 [PA16_6] Hat jemand von der Pflege mit Ihnen im Laufe des bisherigen Aufenthalts Gespräche geführt, in denen es darum geht, wie es bisher gegangen ist, der aktuelle Stand ist und wie es weitergehen soll? Weiss nicht mehr ob solche Gespräche stattgefunden haben Ein Gespräch hat keine stattgefunden Ja, das Gespräch hat stattgefunden * Hinweis: Nur wenn Antwort = Ja weiter zu Frage 16 sonst weiter zu Frage 17						
Frage: 16 [PA17_4_8] Wenn ja: <u>Was aus der Pflege hat mit Ihnen im Laufe des bisherigen Aufenthalts hilfreiche Gespräche geführt, in denen es darum geht, wie es bisher gegangen ist, der aktuelle Stand ist und wie es weitergehen soll?</u> Weiss nicht mehr diese Gespräche geführt hat Die für den gesamten Aufenthalt für mich zuständige Pflegenden oder deren Vertretung Immer wieder andere Pflegenden Eine Pflegenden, die öfter für mich zuständig ist Die Stationsleitung						

IZEP Version 0.7	Patient	Druckzeit: 03.09.2008 21:32
<input type="checkbox"/> Das weiß ich nicht mehr		
Frage: 13 [PA14_6] Hat jemand aus der Pflege mit Ihnen bei der Aufnahme ein Gespräch geführt (um Informationen über Sie zu erhalten, wie es Ihnen geht, was Sie brauchen, ... ?) <input type="checkbox"/> Weiss nicht mehr ob ein Gespräch stattgefunden hat <input type="checkbox"/> Ein Gespräch hat nicht stattgefunden <input type="checkbox"/> Ja, das Gespräch hat stattgefunden * Hinweis: Nur wenn Antwort = Ja weiter zu Frage 14 sonst weiter zu Frage 15		
Frage: 14 [PA15_4_8] Wenn ja: <u>Was aus der Pflege hat mit Ihnen bei der Aufnahme ein Gespräch geführt um Informationen über Sie zu erhalten, wie es Ihnen geht, was Sie brauchen, ... ?</u> Weiss nicht mehr mit wem das Gespräch stattgefunden hat Die für den gesamten Aufenthalt für mich zuständige Pflegenden oder deren Vertretung Eine Pflegenden, die seither nie mehr für mich zuständig war Eine Pflegenden, die seither mehrmals wieder für mich zuständig war Die Stationsleitung		
Frage: 15 [PA16_6] Hat jemand von der Pflege mit Ihnen im Laufe des bisherigen Aufenthalts Gespräche geführt, in denen es darum geht, wie es bisher gegangen ist, der aktuelle Stand ist und wie es weitergehen soll? Weiss nicht mehr ob solche Gespräche stattgefunden haben Ein Gespräch hat keine stattgefunden Ja, das Gespräch hat stattgefunden * Hinweis: Nur wenn Antwort = Ja weiter zu Frage 16 sonst weiter zu Frage 17		
Frage: 16 [PA17_4_8] Wenn ja: <u>Was aus der Pflege hat mit Ihnen im Laufe des bisherigen Aufenthalts hilfreiche Gespräche geführt, in denen es darum geht, wie es bisher gegangen ist, der aktuelle Stand ist und wie es weitergehen soll?</u> Weiss nicht mehr diese Gespräche geführt hat Die für den gesamten Aufenthalt für mich zuständige Pflegenden oder deren Vertretung Immer wieder andere Pflegenden Eine Pflegenden, die öfter für mich zuständig ist Die Stationsleitung		

Research question

What do patients perceive of the nursing care delivery system?

Method



Design

Qualitative study with central questions in interviews

- What does nursing care in a hospital mean for you?
- What do you perceive of nursing care on this ward?
- Where do you see differences to your last stay on this ward?

Sample

Purposive sample of 12 patients who had a stay on a ward before and after the change of the nursing care delivery system from a team oriented system to the primary nursing system

Analysis

Audio recording, transcription, content analysis with the method of Mayring with MAXQDA 2007 (software)

7

Results



8

Sample characteristics



Sex: 3 men, 9 women

Age: 31 - 88 years; m = 65 years, M = 61 years

Length of stay (at the day of the interview):
3 - 18 days; m = 7 days; M = 5 days

Last hospital stay:
10 - 45 months; m = 20 months; M = 12 months

Interview length: 12 - 32 minutes;
m 21 = minutes

9

Meaning of Nursing Care



What does nursing care in a hospital mean for you?

• **Technical support (Task)**

„They can give me support in personal hygiene and give me medications or infusions“ (10)

„To get help if I can't go it alone; as washing e.g. or things like that“ (12)

• **To be friendly (Relationship)**

„If one gets friendly care that's even better than a nurse who is technically competent but not friendly“ (9)

„Or getting a touch on the shoulder or a friendly smile, that's very important“ (8)

• **Being provided with care**

„Thus, the staff takes care of me“ (10)

„If I can lay into bed and know that I'm looked after, I don't have to care about anything, I'll get the care I need“ (11)

10

Perception of nursing care

What do you perceive of nursing care on this ward?



Seeing, hearing, feeling, ...

They

- ... bring food and beverages
- ... come immediately when I ring the bell (n=12)
- ... are accessible
- ... ask
- ... get in touch
- ... come to look
- ... give help in ...
- ... let you do your way
- ... are touching your shoulder
- ... attend the visits
- ... explain what they do
- ... write
- ... read
- ... work in shifts

They

- ... explain, that they are responsible
- ... bring medications, ...
- ... are there if you need them
- ... called me with my name at the arrival on the ward
- ... are less than last time
- ... have time
- ... don't have time („they can't do the same like the last stay“)
- ... look after the lines
- ... take blood
- ... hold conversations e.g., at the admission
- There are familiar faces and unfamiliar faces

11

Perception of nursing care

Attempt of a systematisation I



Organisational aspects

Documentation, responsibility of nurses, work load, attend visits, work in shifts

Aspects of relationship

Attention: „Only to have the feeling that this nurse is here for you“ (8)

Patience: „a nurse who is patient“ (7)

Caring: „If I need something I get it“ (3)

To know each other: „I love to come here, we know each other“ (6)

Warmth: „There is more warmth than from others“ (5)

Openness: „Yes, there is openness, we can talk about all things“ (2)

Friendliness: „They are all friendly and nice“ (3)

12

Perception of nursing care

Attempt of a systematisation II



Communication aspects

They ask and get in touch with you; they are accessible; they explain what they do; they have conversations

Technical aspects

To get food and beverages; you can ring the bell; you get help; there is immediately someone for you; they take blood; they bring medications; they look after the lines; they help you with ...

13

Comparison to the nursing care delivery systems



Where do you see differences to your last stay on this ward?

Organisation

Changes in nurses and doctors

I have a special nurse for my whole stay here (n=3)

Task / Relationship

Nurses have less time / ... can't do everything

14

Theoretical considerations



15

A step back ...

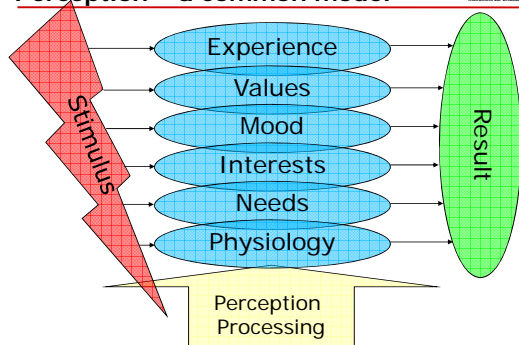


Research question

"What do patients perceive from the nursing care delivery system?"

16

Perception – a common model



Perception model of Brühlmeier, A. (1993)

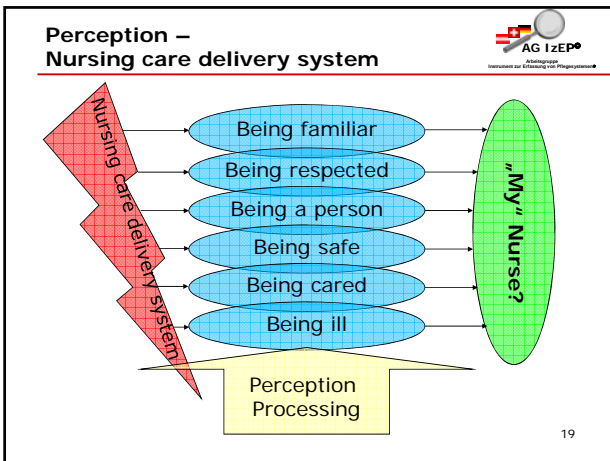
17

Maslows Hierarchy of needs

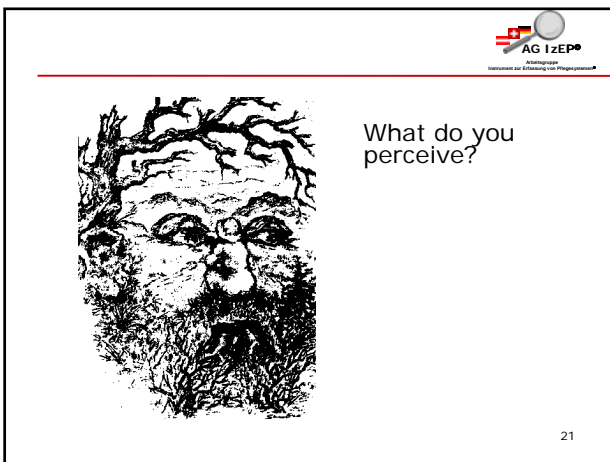


Zimbardo, P.G., Gerrig, R.J. (2004)

18



- Perception - Filters**
-
- Being familiar: „A lot of people are not here again“ (4)
„They know us“ (6)
 - Being respected: „To have the feeling, this nurse is now here only for you“ (8)
 - Being a person: „Being called with my name at the arrival“ (2)
„She is touching the shoulder“ (8)
 - Being safe: „They are looking from time to time after you, that`s safe“ (7)
 - Being cared: „If I need someone they are there for you“ (11)
 - Being ill: „I`m frightened of the radiation therapy, I don` t want it any longer“ (5)
- AG IZEP®
Abteilung
Instrument zur Erfassung von Pflegeempfinden
- 20



A new understanding ...

A former not satisfying result ...

In a test-retest study (Jäger, 2005) to the IZEP®-Patient questionnaire (n=17) Kappa results from 0.15 to 0.55 with a period between the patient interviews from 5-7 days

... is now expected

AG IZEP®
Abteilung
Instrument zur Erfassung von Pflegeempfinden

22

Conclusions

AG IZEP®
Abteilung
Instrument zur Erfassung von Pflegeempfinden

23

Relevance for IZEP®-measurements

IZEP® measures the patient`s perception processing to the nursing care delivery system stimuli in one point of time

↓

Perception is not static; to another point of time the result of the patient`s perception processing to the stimuli of the nursing care delivery system may be different

↓

The perception basis for the patient are the stimuli from the nursing care delivery system

Seeing, hearing, feeling,

AG IZEP®
Abteilung
Instrument zur Erfassung von Pflegeempfinden

24

Further research to IZEP®



Replications of the interviews in different care settings

An expert questioning to the weighting of the patient interviews in the IZEP® measurement results is planned

25

Relevance for the organisation I



Stimuli for the patients or

Continuously

seeing

hearing

feeling

....

the nursing care delivery system characteristics

26

Relevance for the organisation II



Development of a „marketing strategy“ to help the patient to recognise the nursing care delivery system characteristics which are important for him/her

(to demonstrate advantages of the nursing care delivery system practiced)

27



Konrad Lorenz

*„Told, is not heard
Heard, is not understood
Understood, is not accepted
Accepted, is not put into practice
Put into practice, is not retained“*

Konrad Lorenz (1903-89)
Founder of modern ethology (study of animal behavior)

28

Information to IZEP®

www.izep.info

Thank you for your attention

29

Literature



- Abderhalden, C., Boeckler, U., Dobrin Schippers, A., Feuchtinger, J., Schaep, C., Schori, E., et al. (2006). Ein Instrument zur Erfassung von Pflegesystemen (IzEP): Vorgehen bei der Instrumentenentwicklung. *PrinterNet* (7/8), 420-424.
- Boeckler, U. (2006). Primary Nursing einfach evaluieren? *PrinterNet* (7/8), 404-419.
- Boumans, N. P. G. & Landeweerd, J. A. (1999). Nurses' well-being in a primary nursing care setting in The Netherlands. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 13(2), 116-122.
- Bussing, A. & Barkhausen, M. (1997). *Von der funktionalen zur ganzheitlichen Pflege: Reorganisation von Dienstleistungsprozessen im Krankenhaus*. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Christen, D.M.J. (2006). *Test der Kriteriumsvalidität des Instruments zur Erfassung von Pflegesystemen (IzEP®)*. Unveröffentlichte Diplomarbeit im Rahmen des Studiums zum Master in Nursing Science Aarau/Maastricht.
- Driescher, B. (2007). *Test der Kriteriumsvalidität des Instruments zur Erfassung von Pflegesystemen (IzEP®)*. Unveröffentlichte Diplomarbeit im Rahmen des Studiums zur Diplom-Gesundheits- und Pflegewissenschaftlerin an der Universität Halle/Saale.
- Kobing, S. (2005). Test-Retest-Reliabilität des Fragebogens IzEP®-Pfleger. Unveröffentlichte Diplomarbeit im Rahmen des Studiums zur Diplom-Gesundheits- und Pflegewissenschaftlerin an der Universität Halle/Saale.
- Manthey, M. (2005). *Primary Nursing, ein personenbezogenes Pflegesystem* (2 ed.). Bern: Huber.
- Schori, E., Kersten, B., & Abderhalden, Ch. (2006). Wie reliabel ist der Fragebogen zur Analyse der Pflegedokumentation (IzEP-Dok[®]) im Instrument zur Erfassung von Pflegesystemen IzEP[®]? *PrinterNet* (12), 1-9.

Literature



Brühmeier, A. (1993). Psychologie der Wahrnehmung. <http://www.bruehlmeier.info/index.htm> Aus dem Web am 26.09.2007

Maslow, A. H. (2002). *Motivation und Persönlichkeit*. Rowohlt Taschenbuch. ISBN 3499173956

Zimbardo, P.G., & Gerrig, R.J. (2004). Psychologie. Eine Einführung. 16. aktualisierte Auflage. Pearson Studium

Wiesinger, H. (2008). Qualitative Methoden nach Mayring. Skript der Universität Köln: http://www.uni-koeln.de/phil-fak/ps-psych/serv_ppp/mayring.html Aus dem Web am 30.08.2008