

Bedeutung von Kennzahlen zur Qualität

**Regula Heller, Pflegewissenschaftlerin MNSc
Managerin Qualitätsmessungen, Verein Outcome Zürich**

SVPL/SBK-Tagung, Olten, 21. Oktober 2009

Schwerpunkte des Referates

- Ausgangslage und aktuelle Entwicklungen
- Überlegungen zur Auswahl von Qualitätsindikatoren der Pflege
- Nutzen von Qualitätsmessungen - Erfolgsfaktoren
- Konklusionen und Ausblick

Ausgangslage und aktuelle Entwicklungen

Ausgangslage und aktuelle Entwicklungen

- Bedarf und Relevanz von Qualitätskennzahlen hat stark zugenommen
- Ohne Kennzahlen zur Qualität ist kein Controlling und keine Steuerung der Qualität möglich
 - ➔ Kennzahlen für interne Zwecke
- Benchmarking als Lernprozess und sinnvolles Instrument in der Qualitätsentwicklung (intern und extern)

Ausgangslage und aktuelle Entwicklungen

- Q-Kennzahlen werden zunehmend auch für externe Zwecke von Bedeutung.
- Es besteht ein starker Trend Qualitätsdaten einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen.
- Institutionen sind gefordert auf diese Entwicklungen zu reagieren
 - ➔ Anforderungen verschiedener Akteure

Chancen und Risiken der **aktuelle** Entwicklungen

Chancen:

- **Erfolgreicher Nutzen von Messungen ermöglicht systematische Q-Entwicklung und bessere Qualität**
- **Darstellung der Qualität gegenüber verschiedenen Akteuren (intern und extern)**
- **Monitorisierung der Qualität - Längsschnittvergleich**
- **Argumentation und Entscheidungsgrundlagen für Investitionen in Problembereiche**

Chancen und Risiken der aktuelle Entwicklungen

Risiken:

- Ansammlung von „Datenfriedhöfen“ – Datenerhebungen ohne Konsequenzen
- Einseitiger Blick auf die messbaren Aspekte der Qualität
→ Tunnelblick
- Unerwünschte Konsequenzen der Veröffentlichung (wie z.B. Risikoselektion, methodische Aspekte der Vergleichbarkeit, „Tunnelblick“)

Überlegungen zur Auswahl von Qualitätsindikatoren

Überlegungen zur Auswahl von Qualitätsindikatoren

- **Welcher primäre Zweck wird mit der Erhebung von Qualitätsdaten verfolgt?**
 - **Qualitätsentwicklung?**
 - **Überprüfung einer Intervention (Q-Projekt)?**
 - **Monitorisierung bzw. Nachweis des Qualitätsniveaus?**
 - **Veröffentlichung der Qualitätsdaten?**
 - **Berufspolitische Aspekte?**

Auswahl pflegerelevanter Qualitätsindikatoren

- **Unterschiedlich je nach Bereich: Akut-, Langzeit-, Spitex- oder Psychiatriepflege**
- **Primärer Zweck der Erhebung**
- **Verfügbarkeit von zuverlässigen und praktikablen Messinstrumente**
- **Konsens innerhalb der Berufsgruppe**
- **Kooperation von Pflegemanagement und –wissenschaft**

Der Nutzen von Qualitätsmessungen - Erfolgsfaktoren

Nutzen von Qualitätsmessungen - Erfolgsfaktoren

Qualitäts- und Managementverständnis der Institution

- ✓ Wie kennzeichnet sich das Qualitäts- und QM-Verständnis der Institution?
- ✓ Ist „Qualität“ Führungssache?
- ✓ Wer ist verantwortlich für das QM?
- ✓ Wie wird Interdisziplinarität und Multiprofessionalität in der Q-Entwicklung realisiert?

Nutzen von Qualitätsmessungen - Erfolgsfaktoren

Positionierung des Pflegemanagements in der Qualitätsstrategie und der operativen Umsetzung

- ✓ Arbeiten mit Q-Kennzahlen – integrierter Bestandteil des Managements?
- ✓ Know-how in der Interpretation von Daten?
- ✓ Konstruktiver und souveräner Umgang mit tiefen Qualitätswerten?
- ✓ Bewusstsein, dass nicht alles mit Kennzahlen abgebildet werden kann – Umgang und Kommunikation mit diesem Aspekt?

Nutzen von Qualitätsmessungen - Erfolgsfaktoren

- **Das Commitment der Mitarbeitenden ist eine Voraussetzung für;**
 - eine gute Datenqualität
 - die Kooperation bei Veränderungsprozessen
- **Das bedeutet Information der Mitarbeitenden über**
 - die Qualitätsstrategie der Institution
 - die verfolgten Zwecke und Ziele der Qualitätsmessungen
 - die Ergebnisse der Messungen und der Konsequenzen

Konklusion und Ausblick

Konklusion und Ausblick

- Die Relevanz und der Bedarf an Qualitätskennzahlen wird auch in Zukunft zunehmen
- Arbeiten mit Kennzahlen ist integrierter Bestandteil einer Organisationskultur und eine Schlüsselqualifikation von Führungspersonen
- Qualität ist eine interdisziplinäre und multiprofessionelle Leistung
- Die Bestimmung von relevanten Indikatoren in der Pflege ist Aufgabe der Pflege und sollte nicht andern Akteuren überlassen werden

**Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**
