

# Umfassendes Reporting als Grundlage des Qualitätsmanagements

Im Auftrag des Gesundheitsdepartements des Kantons Aargau (Spitalabteilung) entwickelt das Kompetenzzentrum für Qualitätsmanagement zurzeit ein Qualitätsreporting für Leistungserbringer der Langzeitpflege. Das Projekt «Nachweis der Qualitäts- und Leistungsfähigkeit» als Best-Practice-Beispiel.



**Philipp Schneider**  
Dozent und Leiter Kompetenzzentrum für Qualitätsmanagement der Berner Fachhochschule

Aufbauend auf dem Qualitätsmodell der Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit wurden bei diesem Projekt in enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber – den Leistungserbringern und *santésuisse*<sup>1</sup> – die relevanten Faktoren erarbeitet, welche die Qualitäts- und Leistungsfähigkeit sozialer Organisationen und Einrichtungen erfassen und beschreiben. Dafür war ein Instrument zu schaffen, mit dem die Leistungserbringer die eigene Qualitätsfähigkeit entwickeln und nachweisen können, und das dem Kanton die nötige Sicherheit bezüglich der Umsetzung garantiert. Der Kanton muss zudem die durchgeführten Selbstbewertungen anhand der Rückmeldungen jederzeit überprüfen können. Auch den vom Bund und Kanton gestellten Anforderungen an eine Qualitätssicherung muss entsprochen werden. Das Ergebnis ist ein für sämtliche Leistungserbringer der Langzeitpflege anwendbares Qualitätsreporting, das die Autonomie der Organisationen nicht unnötig einschränkt.

## Der Fokus

Das Qualitätsreporting hält anhand der operationalisierten Kriterien fest, welche Daten, Rückmeldungen und Angaben verlangt werden. Der Nachweis wird mittels sechs Fokusfeldern erbracht:

- Steuerung und Profil der Dienstleistungen
- Leistungserbringung
- Mitarbeitende
- Evaluation
- Organisation und Führung
- Kennzahlen

Mit 28 Kriterien und 54 Indikatoren wurde ein Operationalisierungsgrad erreicht, der die Verständlichkeit, die Umsetzbarkeit und die Aussagekraft garantiert und die inhaltlichen Vorgaben nachvollziehbar macht.

## Selbstbeurteilung und externe Audits

Fokusfelder, Kriterien und Indikatoren sind auch Grundlage für die periodische und systematische Selbstbewertung der Leistungs- und Qualitätsfähigkeit durch die Leistungserbringer. Diese qualitätsorientierten Beurteilungen machen Verbesserungsmöglichkeiten erkennbar, deren Umsetzung die Basis für eine erfolgreiche Weiterentwicklung der Qualität bildet und letztlich das Ziel des Reportings ist. Es steht also nicht die Kontrolle im Zentrum, sondern das Sicherstellen und Entwickeln der Leistungs- und Qualitätsfähigkeit.

Als Ergänzung zum jährlichen Reporting werden einzelne, nach dem Zufallsprinzip ausgewählte Leistungserbringer zusätzlich mit externen Audits überprüft. Auch bei dieser vertieften Auseinandersetzung steht das Verbesserungsmanagement im Vordergrund. Falls erwünscht, können einzelne Vorgaben auch so gestaltet werden, dass Vergleiche zwischen einzelnen Organisationen und Einrichtungen möglich werden (interner Benchmark, Best Practice).

## Fortschrittliche Praktik

Der Kanton Aargau entwickelte mit dem Projekt die relevanten Unterlagen, die für die Leistungserbringer zum Nachweis der Leistungs- und Qualitätsfähigkeit nötig sind. In einer Testphase werden zurzeit Anwendbarkeit, Relevanz und Umsetzbarkeit überprüft, bevor das Reporting anschliessend flächendeckend eingeführt wird. Dieses moderne und fortschrittliche Vorgehen im Qualitätsmanagement erfüllt nicht nur die Anforderungen von Theorie und Praxis, sondern auch jene der Leistungsfinanzierer (z.B. *santésuisse*) und der Bundesgesetzgebung (KVG Art. 58, 77). Es bildet daher eine fachlich fundierte Grundlage für die Erteilung von Betriebsbewilligungen und zur Qualitätssicherung.

## ANMERKUNG

1) *santésuisse* ist der Branchenverband (Konkordat) der schweizerischen Krankenversicherer im Bereich der sozialen Krankenversicherung

## Das Kompetenzzentrum für Qualitätsmanagement

Das Kompetenzzentrum für Qualitätsmanagement der Berner Fachhochschule qualifiziert und unterstützt seine Kunden aus dem Sozial- und Gesundheitswesen in allen Fragen der Qualität und des Qualitätsmanagements. Es vermittelt Grundlagen und theoretische Hintergründe, bietet Unterstützung und Beratung beim Einführen, Entwickeln, Umsetzen und Optimieren eines Qualitätsmanagements. Die Organisationen und Einrichtungen werden dadurch befähigt, die eigene Leistungs- und Qualitätsfähigkeit zu entwickeln, zu steuern und nachzuweisen. Das Kompetenzzentrum hat in Zusammenarbeit mit Kunden ein eigenes Qualitätsmodell für Organisationen im Sozial- und Gesundheitswesen entwickelt. Dieses Modell hat sich als Arbeitsgrundlage in der täglichen Praxis bewährt und wird durch ein internes Projekt laufend evaluiert und weiterentwickelt.

### Kontakt

Philipp Schneider  
Telefon 031 300 35 85  
E-Mail [Philipp.Schneider@bfh.ch](mailto:Philipp.Schneider@bfh.ch)

### Weiterbildungsangebote

Impulsseminar (1 Tag):  
Einführung in das Qualitätsmanagement für Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens, siehe Seite 21

Fachseminar (2 Tage):  
Grundlagen des Qualitätsmanagements für Organisationen im Sozial- und Gesundheitswesen, siehe Seite 22

Zertifikatslehrgang und Veranstaltungsreihe Qualitätsmanagement (22 Tage):  
Verstehen, Entwickeln und Steuern der Qualität in Dienstleistungsorganisationen im Sozial- und Gesundheitswesen, siehe Seiten 18 und 22