



Berner Fachhochschule  
Haute école spécialisée bernoise  
Bern University of Applied Sciences

# Qualitätsindikatoren am Beispiel Lebensqualität

Luzern, 10 Jahre easyDOK 20. November 2013

# Übersicht

1. Was ist Lebensqualität
2. Was sind Indikatoren
3. Mögliche Indikatoren zu Lebensqualität

# Ausgangslage

- ▶ Qualität ist neben dem Preis das wichtigste Merkmal einer Versorgungsleistung.
- ▶ Die subjektive Qualität zeigt die Erfahrungen und Wahrnehmungen der Bewohnerinnen und deren Angehörigen.
- ▶ **Vertrauensqualität**  
Der Leistungsempfänger kann die Qualität der Leistung sowohl vor, wie auch nach dem „Kauf/Erwerb“ nicht oder nur schwer beurteilen.  
Die gute Qualität entsteht dabei vor allem anhand subjektiver Merkmale wie dem „guten Ruf“ und/oder durch die verzögerte Erfahrungsqualität (z.B. Heilung, keine Rückfälle, Integration).

## Ausgangslage (2)

- ▶ **Erfahrungsqualität**

Der Leistungsempfänger kann anhand gemachter Erfahrungen (auch anderer Leistungsempfänger) bereits vor oder während dem „Kauf/Erwerb“ die Qualität der Leistung beurteilen.

Verzögerte Erfahrungsqualität: Implantat: Ich kaufe Produkt zum ersten Mal. Ich erfahre Qualität mit zunehmendem Gebrauch.

- ▶ **Ergebnisqualität (auch Prüfqualität)**

Der Leistungserbringer kann anhand objektiver Daten und überprüfter Informationen die Qualität der Leistung bereits vor dem „Kauf/Erwerb“ beurteilen.

Zahnpasta: Es gibt zum Produkt viele Untersuchungen. Der Kunde hat das Produkt schon mehrfach gekauft. Er weiss, was er dafür bekommt und kennt Alternativen.

→ Objektive Qualitätsindikatoren

# Wie kann Lebensqualität definiert werden?

- ▶ Lebensqualität als qualitätsrelevantes **Kriterium** in der stationären Pflege?
- ▶ Lebensqualität umfasst objektive und subjektive Anteile. Werden vor allem subjektive gesundheits-, resp. krankheitsbezogene Aspekte aus Sicht der BewohnerInnen erhoben, spricht man von der Gesundheitsbezogenen Lebensqualität (health related quality of life).
- ▶ Merkmale von Lebensqualität: Sozialkontakte, Soziale Isolation, Kommunikation, emotionales Verhalten, emotionale Reaktionen, Bewegung, Mobilität, Beweglichkeit, Hausarbeit, Erledigen von Tätigkeiten
- ▶ Von der Heilung zur Linderung im Sinne einer medizinisch-psychologischen Sichtweise

# Merkmale der Lebensqualität

- ▶ Eine grosse Herausforderung für die Mitarbeitenden
- ▶ Mehr wird weniger, langsamer wird schneller:  
30% haben nicht genug Zeit sich zu informieren, 25% fehlt die Zeit für emotionalen Beistand oder aktivierende Pflege!!!!  
**Dies ist kein Pflege- sondern ein Management- und Systemproblem!**
- ▶ Prozesse sind nur noch Meilensteine und lassen Platz für individuelle Lösungen, nur ein scheinbarer Widerspruch
- ▶ Die Mitarbeitenden brauchen das richtige Wissen und die richtige Haltung.
- ▶ Qualität ist das Sicherstellen der Fachlichkeit, der richtigen, bedarfsgerechten Leistungserbringung mit der richtigen Einstellung (fit for use).

## Merkmale der Lebensqualität (2)

- ▶ Je grösser der finanzielle Gewinn oder der finanzielle Verlust einer Organisation im Bereich der stationären Pflege, desto kleiner die Lebensqualität!
- ▶ Eine schwarze Null (nach Abzug möglicher Entwicklungs- und Innovationskosten) ist ein Hinweis für Lebensqualität!
- ▶ *«Manchmal müssen wir fragen: Was ist falsch und was ist richtig, nicht immer nur: Was ist effizient?»*  
Tony Judt



# Instrumente zur Erfassung der Lebensqualität

- ▶ Klassische Befragungen der BewohnerInnen-Zufriedenheit beruhigen vor allem die Heimleitung, geben jedoch wenig Hinweise zur Situation der BewohnerInnen oder zu Arbeiten im Verbesserungsmanagement.
- ▶ Abhängigkeitsverhältnis, Solidaritätsphänomene (Mitleid mit der Pflege), Ermüdungserscheinungen und Konzentrationsschwierigkeiten schwacher BewohnerInnen sowie kognitive Einschränkungen, also die Fähigkeit gestellte Fragen zu verstehen und adäquat zu beantworten, reduzieren die Aussagekraft klassischer Befragungen.
- ▶ Reine Zufriedenheitsbefragungen sollten daher durch Erhebungen der Lebensqualität ersetzt werden
- ▶ Neue Erhebungsmethoden und Instrumente sind gefordert, Befragungen und Beobachtungen.  
1/3 aller BewohnerInnen mit ärztlich diagnostizierter Demenz, weitere 25% mit Demenzsymptomen.



# Indikatoren zur Lebensqualität

- ▶ Lebensqualität umfasst jedoch nicht nur die allgemeine Zufriedenheit sondern auch die gesundheitsbezogene Lebensqualität, d.h. die subjektive Einschätzung des eigenen Gesundheitszustandes und den Umgang damit.
- ▶ Aber auch die Zunahme chronischer Erkrankungen und die höhere Lebenserwartungen verlangen neue Sichtweisen, stellen die Lebensqualität im Alter vermehrt ins Zentrum.
  - ➔ Durchschnittliche Aufenthaltsdauer im Heim 3.5 Jahre
- ▶ Ein Beispiel von einem relevanten **Indikator** (Hinweis) zur Lebensqualität ist Schmerz, Schmerz, Schmerzempfinden und der Umgang mit Schmerz.
- ▶ Schmerz wird unterschiedlich erlebt und bewertet und ist oft auch ein Hinweis auf weitere körperliche oder seelische Beeinträchtigungen, führt zu weiteren Einschränkungen wie z.B. Schlaflosigkeit.

## Indikatoren zur Lebensqualität (2)

- ▶ Beispiel von einem **Indikator** zum Kriterium Schmerz:
- ▶ Anteil der BewohnenInnen bei denen das Vorhandensein von Schmerzen ist und bei vorhandenem Schmerz die Schmerzsituation differenziert erfasst (Assessment) wurde.
- ▶ Anteil der Bewohner/innen, die in den letzten sieben Tagen (mässige und mehr) Schmerzen angaben, bzw. bei denen entsprechende Schmerzen in einer Bewegungssituation beobachtet wurden.
- ▶ Anzahl aller Bewohner/innen, die eine Selbsteinschätzung ihrer Schmerzintensität angeben konnten.

# Was sind Indikatoren?

- ▶ Den idealen **Indikator** gibt es nicht!
- ▶ **Indikatoren** sind und werden immer umstritten sein!
- ▶ **Indikatoren** haben eine relativ kurze Halbwertszeit!
- ▶ Leistungserbringer lernen oft schneller den **Indikator** zu „befriedigen“ als die Qualität zu verbessern!
- ▶ Ein **Indikator** alleine ist oft wenig aussagekräftig und lässt nur schwer eine Beschreibung der Qualität einer Leistung oder einer Organisation zu.

## Was sind Indikatoren? (2)

- ▶ **Indikatoren** sind Anzeiger, Hinweise über das Vorhandensein von qualitätsrelevanten Faktoren und Daten. Sie sind oft Messgrößen und ermöglichen den Nachweis, das Aufzeigen der Unterschiede zwischen erwünschter und nicht erwünschter Qualität.
- ▶ Ein **Indikator** ist ein Parameter, der auf definierte und/oder erwünschte Resultate hinweist.
- ▶ Ein **Indikator** ist eine Hilfsgrösse, die die Qualität einer Einheit durch Zahlen indirekt abbildet und kann auch als qualitätsbezogene Kennzahlen bezeichnet werden.

## Was sind Indikatoren? (3)

- ▶ Anforderungen an gute **Indikatoren**:
  - Gute Indikatoren sollten ohne grossen Aufwand zu erheben sein = eine Illusion.
  - Gute Indikatoren sollten valide, zuverlässig und verständlich sein = beschränkt machbar.
  - Gute Indikatoren sind die perfekte Grundlage für Benchmarks = trifft zu.
  - Gute Indikatoren sind einfach zu interpretieren und aussagekräftig = wäre schön und wünschenswert.
- ▶ **Standards** sind Orientierungshilfen, Vorgaben zu einer Grösse die erreicht werden müssen. Minimal- oder Maximalstandards beschreiben ein festgelegtes Qualitätsniveau, das eingehalten werden muss. Standards (Leitlinien) bilden den Durchschnitt ab und sind daher ein **Ausgangspunkt für das eigene Handeln!**

# Routinedaten und Hintergrundvariablen

- ▶ Routinedaten sind Sekundärdaten, die routinemässig und standardisiert erhoben werden. Sie beschreiben z.B. die Struktur und/oder den Kontext einer Organisation oder einer Gruppe (Anzahl Beratungen, Anzahl Stellenprozent, Struktur der BewohnerInnen).
- ▶ Hintergrundvariablen sind Variablen, die das Ergebnis (der Messung) beeinflussen können. Mit Hintergrundvariablen werden Kriterien und Indikatoren präzisiert und geordnet (z.B. Anteil Ausländer, Anzahl Platzierungen, Rentner als Sozialhilfebezüger, Gesundheitsstatus, Multimorbidität). Sie helfen Fragestellungen richtig zu beantworten.

# Literaturhinweise

Zu Qualitätsdimensionen:

- Zeithaml, V.A.: „How Consumer Evaluation Processes Differ Between Goods and Services“. In: Donnelly, J.H./ George W. R. (Hrs): Marketing of Services, Chicago.
- Covey, S. & Merrill, R.R. (2008). The Speed of Trust: The One Thing That Changes Everything. New York: Free Press. - See more at: <http://www.usp-d.com/en/whitepapers/vertrauenskultural-beitrag-zum-unternehmenserfolg/#sthash.CEU5Ln1d.dpuf>
- Publikationen der Universität Lüneburg
- SHURP, Swiss Nursing Homes Human Resources Project [www.nursing.unibas.ch/shurp](http://www.nursing.unibas.ch/shurp)
- Bundesärztekammer AWMF; Köln 2001

zu Lebensqualität:

- Estermann, J und Kneubühler, H.-U. (2008), Warum Lebensqualität im Pflegeheim bedeutsam ist... Schweiz. Zeitschrift für Soziologie, 34, 187-210
- Bloomfield, K. (1996). Ein Wegweiser zur Anwendung ausgewählter Messinstrumente zur gesundheitsbezogenen Lebensqualität. Berlin: Berliner Zentrum Public Health.
- Bundesministerium für Gesundheit, Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altershilfe; 2011



Time is over!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und weiterhin  
viel Erfolg mit der Qualität!