

Integration der Evaluation in Qualitätsmanagementsysteme 1.0 (IEQM) – Entwicklung einer Systematik

Michaela Krassnig (1), Elisabeth Eike Egger-Hagendorfer (1), Markus Schwab (2), Georg Spiel (2)
Korrespondenz: michaela.krassnig@seelischereha.com

1 Reha-Klinik für Seelische Gesundheit, Grete-Bittner-Straße 40, 9020 Klagenfurt, Österreich
2 pro mente Forschung, Villacher Straße 161, 9020 Klagenfurt, Österreich

Hintergrund

Qualitätssicherung und -entwicklung im Gesundheitssektor gewinnt zunehmend an Bedeutung. Dem Gesundheitsqualitätsgesetz (2015) folgend, verpflichten sich Gesundheitseinrichtungen zur Qualitätssicherung und -entwicklung. Um die Qualität systematisch zu sichern und zu entwickeln steht eine Vielzahl von Ansätzen zur Verfügung. An der Reha-Klinik für Seelische Gesundheit in Klagenfurt finden bereits seit geraumer Zeit zwei dieser Ansätze Anwendung: ein ISO-zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) sowie die wissenschaftliche Evaluation.

Bei der **EN ISO 9001:2015** handelt es sich um eine Normenreihe, welche Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme beschreibt. Bestehend aus insgesamt zehn Normkapiteln, klären die ersten drei Kapitel Grundlagen, Anwendungsbereiche, normative Verweisungen und Begriffe. Anforderungen werden ab Kapitel vier gestellt. Jene umfassen die Bereiche:

- (4) Kontext der Organisation
- (5) Führung
- (6) Planung
- (7) Unterstützung
- (8) Betrieb
- (9) Bewertung der Leistung
- (10) Verbesserung

Die einzelnen Normkapitel sind teilweise auf zwei oder mehr Ebenen untergliedert, welche weitere konkrete Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme beschreiben.

Wissenschaftliche Evaluation (im Folgenden Evaluation genannt) untersucht durch Anwendung (sozial)wissenschaftlicher Standards die Effektivität und Effizienz von Gegenständen wie etwa Programme, Prozesse, Konzepte oder Produkte.

Trotz ihres gemeinsamen Ziels der Qualitätsentwicklung agieren beide Ansätze weitgehend unabhängig voneinander. Aus diesem Grund können Synergien und Potentiale in der Qualitätsarbeit nicht vollends genutzt werden. Um eine Integration beider Ansätze zu fördern, wurde ein Projekt initiiert, welches die Zielsetzung verfolgt (1) mögliche Anknüpfungspunkte aus beiden Ansätzen auszumachen und (2) so eine Systematik zur Integration der Evaluation in das ISO 9001:2015 QMS herzustellen (**Systematik IEQM 1.0**).

Methoden

Zur Beantwortung der Fragestellungen wurde ein Methoden-Mix gewählt, welcher aus einer Literaturrecherche, einer Inhaltsanalyse der EN ISO 9001:2015 und Expertinnen- und Experteninterviews bestand. Die Literaturrecherche sollte den aktuellen Wissenstand aufbereiten und Leuchtturmprojekte identifizieren. Ziel der Inhaltsanalyse war es, jene Normanforderungen zu extrahieren, welche direkt in Zusammenhang mit Evaluationstätigkeiten und Evaluations-Knowhow stehen. Darauf aufbauend sollte eine übersichtliche Systematik erstellt werden, welche die Gemeinsamkeiten einander gegenüberstellt. Im letzten Schritt wurden drei teilstandardisierte Expertinnen- und Experteninterviews durchgeführt, um ein Feedback aus den Bereichen Qualitätssicherung, Evaluation und Management, zur entstandenen **Systematik IEQM 1.0** zu erhalten. Themen des Interviewleitfadens waren das Bild von wissenschaftlicher Evaluation und einem ISO-basierten QMS. Expertinnen und Experten wurden gebeten eine Einschätzung zur potenziellen Nützlichkeit der Systematik vorzunehmen sowie Hinweise zu deren Weiterentwicklung zu geben.

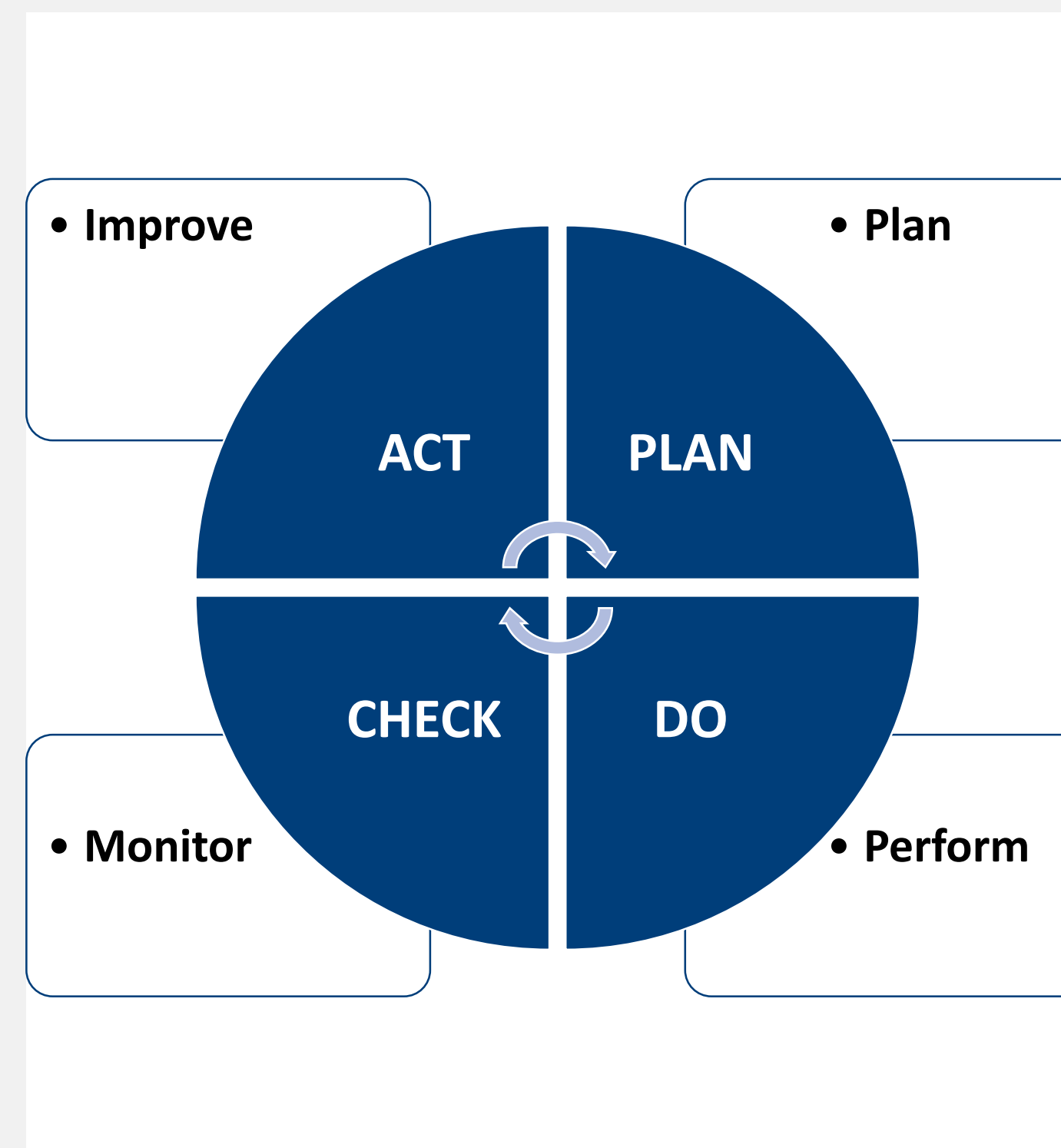


Abb. 1 PDCA-Zyklus

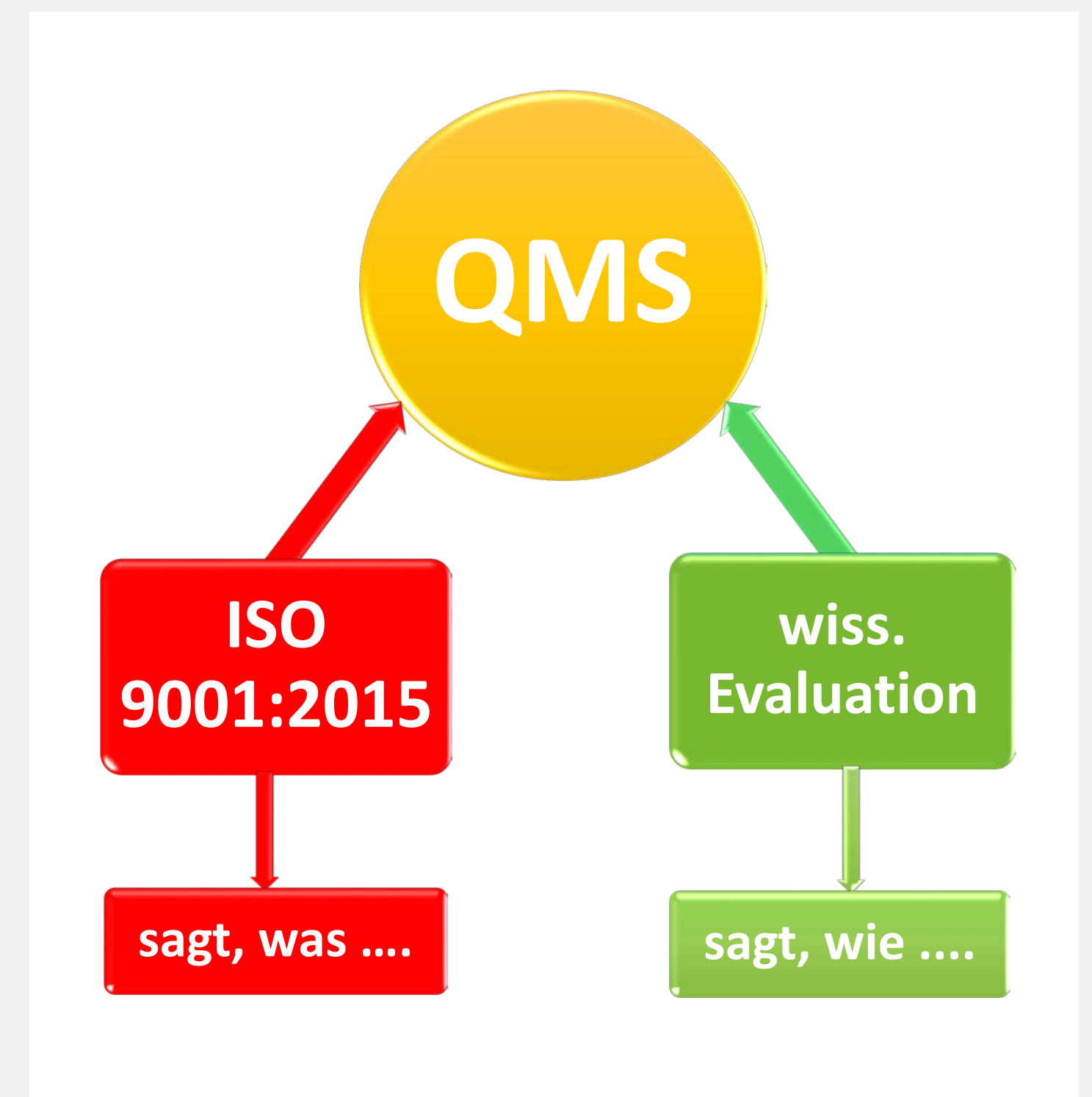


Abb. 2 Verhältnis von ISO 9001:2015 und Evaluation

Integration der Evaluation in Qualitätsmanagementsysteme 1.0 (IEQM) am Beispiel der EN ISO 9001:2015 mit Fokus auf den Mental-Health-Bereich

ISO-Normkapitel	ISO-Anforderung	Evaluation-Capacity basierend auf Evaluationsforschung	Glossar
4 Kontext der Organisation (PLAN)			Evaluation-Capacity meint entsprechend erworbenes ExpertInnenwissen zur Durchführung von Evaluationen gemäß DeGVal-Standards. Dies beinhaltet u.a. die fachgerechte Anwendung der unterschiedlichen Evaluationsansätze, -modelle und -tools sowie die Beherrschung des psychologischen und sozialwissenschaftlichen Methodenkanons etc. Evaluationsforschung bzw. wissenschaftliche Evaluation in Abgrenzung zum Begriff "Evaluation" des allgemeinen Sprachgebrauchs, untermauert Bewertungsprozesse empirisch unter Verwendung wissenschaftlicher, datengestützter Verfahren (primär psychologische und sozialwissenschaftliche Methoden), womit "Behauptung" zu einer validen Beurteilung wird. Dabei geht es um eine systematische Analyse und empirische Untersuchung von Konzepten, Bedingungen, Prozessen und Wirkungen zielgerichteter Aktivitäten zum Zwecke ihrer Bewertung und Modifikation.
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	Bestimmung relevanter interner und externer Themen für den Zweck und die strategische Ausrichtung der Organisation (Monitoring entsprechender Informationen erforderlich)	Evaluationsmodell: Programmbaum nach Beywl	Programmbaum ist eine auf logische Konsistenz geprüfte Verknüpfung der Bedingungen eines Programms. Darauf basiert Konzept, Umsetzung und Resultat welche(s) sich als Wirkannahmen eines Programms fassen lassen wie bspw. Leitlinien oder Konzepte. Somit stellt der Programmbaum ein adäquates Hilfsmittel dar, um die zahlreichen Informationen über ein Evaluationsvorhaben zu strukturieren und in ein nachvollziehbares, visuelles Bild zu transferieren sowie jene in Verbindung zueinander zu setzen.
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	Bestimmung relevanter, interessierter Parteien und deren Anforderungen (Monitoring entsprechender Informationen erforderlich)	Evaluationstool: Stakeholderanalyse	Stakeholderanalyse ist ein Instrument womit Interessensgruppen, welche für das Verständnis des Evaluationsgegenstandes bedeutsam sind, systematisch erhoben und in ihrer Relation zu jenem grafisch dargestellt werden. Anschließend erfolgt eine systematische Auswertung der Analyse.
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	4.4.1 Aufbau, Verwirklichung, Aufrechterhaltung und fortlaufende Verbesserung des QMS einschl. dessen Prozesse und Wechselwirkungen c) Bestimmung und Anwendung benötigter Kriterien und Verfahren (einschließlich Überwachung, Messung und der damit verbundenen Leistungsindikatoren) zur Sicherstellung der wirksamen Durchführung und Steuerung von Prozessen	Wirkmodell zur Analyse und Darstellung komplexer Wechselwirkungen von Prozessen in einem Wirkgefüge Formative Evaluation Prozessevaluation Wirkungsorientierter Evaluationsansatz	Wirkmodell ist die Analyse und grafische Darstellung von Wirkannahmen/Kausalbeziehungen zwischen Elementen eines Programms, insb. zwischen Interventionen und Outcomes. Das Modell ist Ergebnis einer Wirkungsmodellierung und beruht auf der Annahme, dass die gewünschten Resultate Wirkungen der Interventionen eines Programms darstellen. Formative Evaluation erfolgt prozessbegleitend, also während der Durchführung der Maßnahme und dient der Verbesserung laufender Interventionen. Prozessevaluation fokussiert weniger auf Resultate sondern mehr auf interne Dynamiken und aktuelle Umsetzung eines Programms und analysiert seine Stärken und Schwächen. Bspw. wie konkrete Programmteile zueinander passen. Wirkungsorientierter Evaluationsansatz bewertet die Wirksamkeit einer Maßnahme mit den Hauptfragestellungen ob (1) Veränderung eingetreten ist und dies auf die Maßnahme zurückzuführen ist, (2) ob die Veränderung nachhaltig ist oder ob es Sleepeffekte gibt, (3) ob die Effekte robust sind, d.h. ob sie bei verschiedenen Durchführungen zu finden sind oder ob es Transfereffekte gibt und (4) ob auch nicht intendierte Effekte vorhanden sind.

Abb. 3 Ausschnitt IEQM 1.0

Ergebnisse

Die Literaturrecherche ergab nur wenige relevante Ergebnisse. Als zentral wurde das Werk von Stockmann (2006) Evaluation und Qualitätsentwicklung identifiziert.

Im Rahmen der Inhaltsanalyse wurden sowohl Gemeinsamkeiten in den Abläufen der Evaluation als auch auf Ebene der, in der ISO 9001:2015, definierten Anforderungen aufgefunden.

Beide Ansätze folgen einem zirkulären Prozess der vereinfacht im weit verbreiteten PDCA-Zyklus dargestellt werden kann (Abb. 1).

Auf der Suche nach inhaltlichen Anknüpfungspunkten wurden in einem ersten Schritt jene Anforderungen der ISO 9001:2015 extrahiert, die mit wissenschaftlicher Evaluation korrespondieren. Mit dem Ergebnis, dass in allen sieben anforderungsbeschreibenden Normkapiteln erster Ebene Anknüpfungspunkte zu wissenschaftlicher Evaluation vorhanden sind. Auf Ebene zwei ergeben sich 14 korrespondierende Kapitel von insgesamt 28.

Auf Basis dieser Gegenüberstellung wurde die **Systematik IEQM 1.0** entworfen (Abb. 2), welche von den interviewten Expertinnen und Experten als potenziell nützlich bewertet wurde, da sie zu einer gemeinsamen Sprache, einem gemeinsamen Verständnis von QMS und Evaluation beitragen könne. Die gemeinsame Sprache und eine gemeinsame Wissensbasis über beide Bereiche seien eine Notwendigkeit für eine erfolgreiche Integration der Systematik in die Praxis.

Diskussion und Ausblick

Aufgrund der Gemeinsamkeiten beider Ansätze ist eine Integration möglich und lässt eine Verbesserung der Qualitätsentwicklung und -sicherung erwarten.

Die Anforderungen der ISO 9001:2015 lenken dabei auf qualitätsrelevante Tätigkeiten eines QMS, beschreiben jedoch nicht, wie diese Tätigkeiten zu erfüllen sind. Evaluation - mit ihrem Hintergrund der angewandten Sozialwissenschaft - ist in der Lage Beiträge dazu zu leisten, wie diese Anforderungen erfüllt werden können (Abb. 3). Umgekehrt stellt das, in einer Organisation etablierte QMS eine Struktur dar, die zur nachhaltigen Nutzung von Evaluationsergebnissen beitragen kann.

Für die nächsten Entwicklungsschritte wurden die Anreicherung der so entstandenen **Systematik IEQM 1.0** mit Fallbeispielen sowie das Einholen eines Proof of Concept durch Expertinnen und Experten empfohlen. Damit beide Ansätze ineinander greifen können, wird entsprechendes Wissen sowie eine gemeinsame Sprache seitens der Qualitätsmanagementbeauftragten und Evaluationsbeauftragten benötigt.

Referenzen

- Austrian Standards Institute (2015). *Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen*. (ISO 9001:2015). Wien: Austrian Standards Institute.
- Balzer, L., Frey, A. & Nenniger, P. (1999). Was ist und wie funktioniert Evaluation? In *Empirische Pädagogik*, 13(4), S. 393-413.
- Gesundheitsqualitätsgesetz (2015). S. 1ff. Zugriff am: 14.11.2018.
- URL: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003883>
- Stockmann, R. (2006). *Evaluation und Qualitätsentwicklung – Eine Grundlage für Wirkungsorientiertes Qualitätsmanagement*. Münster: Waxmann.