ARTISET CURAVIVA senesuisse

Ergebnisbericht – Kurzfassung

Kommunikation zu Medizinischen Qualitätsindikatoren in Pflegeheimen – eine Schnelldurchsicht der Literatur

Mandat – Teilprojekt 1.1 / Arbeitspaket 1

Nationales Implementierungsprogramm – **Qualität der Langzeitpflege in Alters- und Pflegeheimen** (NIP-Q-UPGRADE)

Autor:innen:
Emmanuelle Poncin, Véronique de Goumoëns, Blanche Kiszio, Simon Thuillard, Bastiaan Van Grootven, Jianan Huang, Nereide Alhena Curreri, Serena Sibilio, Laurie Corna, Franziska Zúñiga, Nathalie IH Wellens

Im Namen des NIP-Q-UPGRADE Consortiums:
Institut für Pflegewissenschaft (INS), Department of Public Health, Universität Basel, Basel
Institut et Haute École de la Santé (La Source), University of Applied Sciences Western Switzerland, Lausanne
Centro Competenze Anziani, Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI), Manno

Lausanne, April 2024

Nationales Implementierungsprogramm – **Qualität der Langzeitpflege in Alters- und Pflegeheimen** (NIP-Q-UP-GRADE), Übertragung von Aufgaben mit Abgeltung durch die Eidgenössische Qualitätskommission (EQK) an: ARTISET/CURAVIVA und senesuisse – Programme und Projekte

Universität Basel Pflegewissenschaft Nursing Science
Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana SUPSI
La Source. Institut et Haute Ecole de la Santé

Zusammenfassung

Auftrag

Ziel des Projekts ist eine strukturierte Überprüfung der Literatur zu Kommunikationskanälen, Methoden und Datenaufbereitungsinstrumenten, die Gesundheitseinrichtungen beim Verständnis und der Interpretation der Ergebnisse von Qualitätsindikatoren unterstützen. Dieses Wissen wird dazu beitragen, die Versorgungsqualität in der Langzeitpflege weiterzuentwickeln.

Hintergrund

Daten müssen verständlich und umsetzbar sein, damit Qualitätsindikatoren wirksam als Instrumente zur Qualitätsentwicklung eingesetzt werden können. Die Daten sollen allen involvierten Akteuren ermöglichen, Prioritäten zu setzen und Qualitätsbewertungen in Weiterentwicklungsmassnahmen umzusetzen. In dieser Hinsicht spielen Kommunikationsstrategien eine wichtige Rolle, um das allgemeine Verständnis von Qualitätsindikatoren zu erleichtern. Wie eine erste Literaturrecherche ergab, werden die gemeldeten Qualitätskennzahlen jedoch nicht immer richtig verstanden und führen nicht unbedingt zu Weiterentwicklungsinitiativen. Vor diesem Hintergrund versucht diese Übersichtsarbeit, Erkenntnisse und Empfehlungen zur Verbesserung der Kommunikation von Qualitätsindikatoren in der Schweiz zu entwickeln.

Methode

Es wurde eine Schnelldurchsicht der wissenschaftlichen Literatur nach den Leitlinien der Cochrane Rapid Reviews Methods Group durchgeführt.

Ergebnisse

Bei der Überprüfung wurden 476 einzelne Datensätze aus drei Datenbanken gefunden, wobei achtzehn Studien die Einschlusskriterien erfüllten.

Forschungsfrage 1

Wie können die Berichterstattung zu den Daten oder deren Formate oder Merkmale, das Verständnis von Qualitätsindikatordaten für Fach- und Führungskräfte in der Langzeitpflege, politische Entscheidungsträger:innen, potenzielle Pflegebedürftige und ihre Angehörigen verbessern?

Zu den wichtigsten Erkenntnissen über die Zugänglichkeit und Berichterstattung von Daten gehören:

- **Öffentliche Webseiten:** Sicherstellen, dass die Daten der Qualitätsindikatoren auf benutzerfreundlichen Webseiten leicht zugänglich sind.
- **Massgeschneidertes Design:** Webseiten und Berichte so gestalten, dass sie auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen zugeschnitten sind. Zu diesen zählen: Fachkräfte im Gesundheitswesen, politische Entscheidungsträger:innen und potenzielle Pflegebedürftige. Beim Design und den Formaten darauf achten, dass sie altersgerecht und für Menschen mit besonderen Bedürfnissen zugänglich sind.
- **Mehrschichtige Informationen:** Informationen in einem mehrschichtigen Format darstellen, bei dem die Nutzenden mit Zusammenfassungen beginnen und bei Bedarf detaillierte Daten abrufen können.

- **Berichtskarten:** leicht zugängliche, zusammenfassende Informationen über Einrichtungen, einschliesslich der Ergebnisse von Qualitätsindikatoren, um potenziellen Pflegebedürftigen und Angehörigen bei der Auswahl einer Einrichtung eine informierte Entscheidung zu ermöglichen.
- **Informationssegmentierung:** Informationen in kurzen, überschaubaren Abschnitten darstellen.
- **Überweisungsempfehlungen:** Informationen zur Versorgungsqualität in die Überweisungsempfehlungen im Rahmen des Krankenhausentlassungsmanagements einbeziehen und Ärzt:innen. In diesem Prozess werden ältere Erwachsene und ihre Familien bei der Auswahl von Langzeitpflegeeinrichtungen unterstützt.

Für die Visualisierung der Daten von Qualitätsindikatoren wurden die folgenden Merkmale ermittelt:

- **Visuelle Hinweise:** Wortsymbole, farbige Punkte oder Warndreiecke zur Anzeige der Ergebnisse sowie der Gesamtpunktzahl verwenden.
- **Beschreibende Begriffe:** einfache Worte verwenden, um Ergebnisse zu beschreiben, z. B. besser, durchschnittlich oder schlechter.
- **Datenanzeige**: Anzeige aller relevanten Leistungserbringerinformationen auf einer Seite oder in einer Tabelle, mit einer begrenzten Anzahl von Leistungserbringern pro Seite, um das Blättern zu erleichtern.

Zu den wichtigsten Informationen für potenzielle Pflegebedürftige und ihre Familien bei der Auswahl einer Einrichtung gehören:

- **Nutzer:innen-Zufriedenheit:** Daten
- **Angaben zur Einrichtung:** Informationen über Standort, Anzahl Plätze, Dienstleistungen, Management, Kosten und finanzielle Kennzahlen.
- **Qualitätsbewertungen:** Erläuterungen zu Qualitätsbewertungen, deren Erstellung und Bedeutung.
- **Ergänzende Literatur:** Informationen über die Auswahl einer Einrichtung.

Effektive Benchmark-Merkmale:

- **Aggregierte Ergebnisse:** Benchmarks auf nationaler Ebene und grafische Darstellungen.
- **Subnationale Benchmarks:** einschliesslich z. B. regionaler Benchmark-Daten.
- **Langfristige Trends:** frühere Benchmarks einbeziehen, um Trends im Laufe der Zeit aufzuzeigen.

Forschungsfrage 2

Welche Kommunikationsmerkmale oder -strategien können Fach- und Führungskräfte in Langzeitpflegeeinrichtungen bei der Nutzung von Daten zu Qualitätsindikatoren unterstützen, um die Qualitätsentwicklung zu fördern?

In der Literatur wird auf mehrere kommunikationsbezogene Merkmale oder Strategien hingewiesen, die eine datenbasierte Qualitätsentwicklung unterstützen, darunter:

- **Workshops:** Schulung allgemeiner Fähigkeiten zur Interpretation von Qualitätsindikator-Daten und deren Nutzung für datenbasierte Qualitätsentwicklung anbieten. Diese beinhaltet auch individuelle Expert:innenunterstützung bei der Dateninterpretation und Entscheidungsfindung - ergänzt durch optionale Beratung, um Veränderungen in der klinischen Praxis anzustossen.
- **Grenzwertvergleich:** Vergleich der Ergebnisse mit von Expert:innen festgelegten Grenzwerten oder mit Leistungserbringenden mit Top-Resultaten, um entwicklungsbedürftige Bereiche hervorzuheben. Dies kann auf klinische Probleme hinweisen, die durch Vergleiche mit den Durchschnittswerten über alle Leistungserbringer verdeckt werden, und kann den Fokus der Einrichtungen auf das Erreichen einer hohen Qualität lenken.

- **Öffentliche Berichterstattung**: Sie kann die Aufmerksamkeit der Beteiligten auf das Erreichen guter Qualitätsergebnisse lenken und Weiterentwicklungen in wichtigen klinischen Bereichen anregen. Dies kann wiederum Anreize für die Bildung von Partnerschaften und für die Suche nach neuen Wegen zur Veränderung von Versorgungsprozessen schaffen.
- **Report cards:** können einige Qualitätsaspekte verbessern, insbesondere wenn die Ergebnisse als gültig angesehen werden und sich auf die Nachfrage nach Dienstleistungen auswirken sollen.
- **Zielsetzung:** Indikatorziele festlegen, die in einigen Ländern zu grösseren Verbesserungen der Indikatorergebnisse im Vergleich zu Indikatoren ohne Zielvorgaben geführt haben.
- **Detaillierte Aufschlüsselung der Daten auf Ebene der Abteilung oder der Dienstleistungsbereiche:** Daten auf Ebene der Abteilung oder des Dienstleistungsbereich (anstatt auf Ebene der Einrichtung) darstellen, um detaillierte Trends hervorzuheben und die Bemühungen zur Qualitätsentwicklung genauer zu steuern.
- **Bewohner:innen-zentrierte Bewertungen:** umfassende Bewertungsinstrumente zur Beurteilung der Qualität aus der Sicht der Bewohnenden verwenden.
- **Interaktives webbasiertes Tool**: webbasierte Plattformen für Monitoring und Benchmarking der Qualität, mit interaktiven Funktionen, die es den Leistungserbringenden ermöglichen, Ziele zu identifizieren, sowie Zielgrössen festzulegen und entsprechend ihren Bedürfnissen zu ändern.
- **Partnerschaften:** Kooperationen zwischen Einrichtungen, Auditor:innen und Gesundheitsämtern fördern.
- **Praxisgemeinschaften:** Austausch erfolgreicher Strategien und Tipps zur Umsetzung von Veränderungen unter Peers.
- **Schulung zur Qualitätsentwicklung:** Schulung des gesamten Pflege- und Betreuungspersonals über die Grundsätze der Qualitätsentwicklung.

Unterstützung durch subnationale (z. B. regionale) Behörden: Expert:innenbesuche, Peer-to-Peer-Unterstützung, Schulungen, Materialien und regelmässige Treffen zur Qualitätsentwicklung.

Schlussfolgerung und Empfehlungen

Wirksame Präsentations- und Berichtsformate können das Verständnis der Daten von Qualitätsindikatoren für verschiedene Zielgruppen erheblich verbessern. Die Zugänglichkeit der Daten, ihre visuelle Intuitivität und ihre Anpassung an die Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen können das Verständnis und die Nutzung dieser Informationen verbessern. Dies kann wiederum Fachkräfte im Gesundheitswesen, Management und politische Entscheidungsträger:innen bei der Qualitätsentwicklung und potenzielle Pflegebedürftige und ihre Angehörigen bei der Entscheidungsfindung unterstützen.

Auf der Grundlage der Ergebnisse dieser Überprüfung haben wir fünf Hauptempfehlungen formuliert, die an den Schweizer Kontext angepasst sind.

1. Erstens empfehlen wir, die Daten der Qualitätsindikatoren über eine optisch ansprechende, zugängliche und interaktive Webseite zu kommunizieren (die in Arbeitspaket 4 skizziert werden könnte). Diese Webseite sollte mehrschichtige Informationen präsentieren, bei denen die Nutzenden mit Zusammenfassungen beginnen und bei Bedarf detaillierte Daten abrufen können.

2. Zweitens empfehlen wir, dass die zuständige Bundesbehörde die Häufigkeit der Berichterstattung erhöht und aktuelle Daten zur Verfügung stellt (d.h. höchstens ein Jahr alt).

3. Drittens empfehlen wir, Benchmark-Daten zu verwenden, die auf von Expert:innen festgelegten Grenzwerten oder auf den Ergebnissen von Leistungserbringern mit Top-Resultaten basieren, anstatt auf regionalen oder nationalen Durchschnittswerten. Diese können auf klinische Probleme hinweisen, die

durch Vergleiche mit Durchschnittswerten verdeckt werden, und den Fokus der Einrichtungen auf die hohe Qualität ihrer Schweizer Peers lenken.

4. Viertens empfehlen wir, potenzielle Kommunikationsinstrumente und -funktionen mit Interessengruppen, einschliesslich Bewohnenden, Angehörigen und Fachpersonal, zu testen - zum Beispiel im Rahmen von Teilprojekt 6 des Arbeitspakets 1, welches den Fokus auf Kommunikation hat.
5. Schliesslich empfehlen wir CURAVIVA und senesuisse zu prüfen, wie den Pflegeheimen unentgeltliche fachliche Unterstützung angeboten werden kann, um sie bei der Qualitätsentwicklung auf der Grundlage der Ergebnisse ihrer Qualitätsindikatoren zu unterstützen.

In dieser Übersicht konzentrieren sich die meisten der einbezogenen Studien auf schriftliche, webbasierte Kommunikationsmittel. NIP-Q-UPGRADE wird diese und andere Instrumente in Betracht ziehen, die zum Beispiel in anderen Ländern verwendet werden - wie in Teilprojekt 2 des Arbeitspakets 2 untersucht wird. Dabei wird sich das Programm bemühen, gemeinsam mit wichtigen Partner:innen wie den Pflegeheimen wirksame Kommunikationsstrategien für Qualitätsindikator-Daten zu entwickeln. Diese Bemühungen werden aktuelle und künftige Pflegebedürftige und ihre Angehörigen dabei unterstützen, diese Daten zu nutzen, um fundierte Entscheidungen zu treffen. Darüber hinaus werden Fachpersonen der Langzeitpflege in die Lage versetzt, die Qualität datenbasiert zu verbessern.

Die in diesem Bericht aufgezeigten Strategien und Empfehlungen haben die Qualitätsentwicklung in Langzeitpflegeeinrichtungen in verschiedenen Ländern unterstützt. Ihre Anwendbarkeit und Auswirkung auf den Schweizer Kontext wird während des gesamten NIP-Q-UPGRADE und nach dessen Abschluss in der von der Eidgenössischen Qualitätskommission geleiteten Nachhaltigkeitsphase untersucht werden.

Impressum

Nationales Implementierungsprogramm – Qualität der stationären Langzeitpflege in Alters- und Pflegeheimen (NIP-Q-UPGRADE)	Das Nationale Programm unterstützt Betriebe der stationären Langzeitpflege (Pflegeheime) bei der datenbasierten Qualitätsentwicklung auf Grundlage der nationalen medizinischen Qualitätsindikatoren (MQI). Das Programm wird mit implementierungswissenschaftlichen Ansätzen umgesetzt. CURAVIVA Branchenverband ARTISET und senesuisse haben die wissenschaftliche Leitung des Programms an ihren Kooperationspartner, die Universität Basel, Institut für Pflegewissenschaft (INS) delegiert. Das INS seinerseits arbeitet mit dem Institut et Haute École de la Santé La Source (La Source), Lausanne, dem Centro Competenze Anziani, Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI), Manno, bei der nationalen Umsetzung des Programms zusammen und hat verschiedene Teilprojekte an die Partnerinstitutionen delegiert. Die Interpretation der wissenschaftlich fundierten Ergebnisse durch die wissenschaftlichen Institute, ihre Schlussfolgerungen und Empfehlungen an den Auftraggeber und an die Eidgenössische Qualitätskommission EQK können von der Sichtweise des Auftraggebers abweichen.
Laufzeit Teilprojekt	10/2022 – 04/2024
Auftraggeber	Übertragung von Aufgaben mit Abgeltung durch die Eidgenössische Qualitätskommission (EQK) an: ARTISET mit dem Branchenverband CURAVIVA und senesuisse – Laufende Programme und Projekte (admin.ch)
Zitiervorschlag	Emmanuelle Poncin, Véronique de Goumoëns, Blanche Kiszio, Simon Thuillard, Bastiaan Van Grootven, Jianan Huang, Nereide Alhena Curreri, Serena Sibilio, Laurie Corna, Franziska Zúñiga, Nathalie IH Wellens. 2024. *The communication of quality indicators data in residential long-term care: A rapid review.* Final report for the attention of ARTISET industry association CURAVIVA and senesuisse as part of the National Implementation Programme – Strengthening quality of care in partnership with residential long-term care facilities for older people (NIP-Q-UPGRADE) on behalf of the Federal Quality Commission. Lausanne: Institut et Haute Ecole de la Santé La Source, HES-SO University of Applied Sciences Western Switzerland. DOI: 10.5281/zenodo.11093594.
Dank	Die Autor:innen möchten den Pflegeheimen danken, die einen Einblick in ihren Alltag gewährt haben, allen Partnern, die Auskunft zu ihren Abläufen und Daten gegeben haben, sowie den Kantonen und den Bundesämtern für Gesundheit und für Statistik für ihre Bereitwilligkeit, Auskunft zu geben und ihr Feedback zu den entwickelten Unterlagen.