

Evaluieren und Qualität sichern

QM-Systeme für Netzwerke

Sogenannte Qualitätsmanagementsysteme (QM-Systeme) dienen als Bindeglied zwischen der Nutzung und Bewertung von Wissen und Informationen, beinhalten aber auch Aspekte der Wissensentwicklung. Bei QM-Systemen handelt es sich um Richtlinien, wie die Strukturen, Prozesse und Inhalte eines Unternehmens aufgebaut und bewertet werden können. Netzwerkverantwortlichen stehen verschiedene QM-Systeme zur Verfügung. Teilweise müssen sie jedoch aufwendig und regelmäßig zertifiziert werden und besitzen sehr komplexe Gesamtstrukturen. Solche Systeme können von Demenznetzwerken häufig nicht genutzt werden, da sie einen hohen Ressourceneinsatz erfordern. Es gibt aber auch einfach aufgebaute QM-Systeme, auf die Demenznetzwerke zurückgreifen können: eine SWOT-Analyse, eine Balanced Scorecard und ein PDCA-Zyklus.

SWOT-Analyse

Um ein gesamtes Netzwerk oder auch nur einzelne Prozesse, systematisch zu beschreiben und zu analysieren, bietet sich eine SWOT-Analyse an. Für Demenznetzwerke ist dieses Modell vor allem zur Analyse der Strategie, die man für die Erreichung eines Netzwerkziels gewählt hat, sinnvoll. Eine solche Analyse ist vor allem geeignet, um die Stärken und Chancen sowie Schwächen und Risiken des Demenznetzwerks aufzuzeigen. Darauf basierend können dann Strategien der Netzwerkarbeit entwickelt werden.

Balanced Scorecard

Ebenfalls zur Analyse der Strategie, die auf einer Vision basiert, die sich wiederum aus den Netzwerkzielen ergibt, ist die Balanced Scorecard. Im Gegensatz zur SWOT-Analyse werden dabei detailliertere Vorgaben zur Entwicklung und Überprüfung von Strategien herangezogen. Des Weiteren sind Kennzahlen in den Bereichen „Finanzperspektive“, „Prozessperspektive“, „Potentialperspektive“ und „Kundenperspektive“ anzugeben. Obwohl dieses Modell auf profitorientierte Unternehmen abzielt, kann es auch problemlos in Non-Profit-Organisationen eingesetzt werden.

PDCA-Zyklus

Ein Schema zur Durchführung eines Qualitätsmanagements bietet der PDCA-Zyklus. Die Abkürzung steht für **P**lanen, **D**urchführen, **C**hecken und **A**npassen. Das Modell dient einer

Zielanalyse, wobei es auch für die Zielplanung von Einzelpersonen und kleinen Gruppen gut anwendbar ist. Der Zyklus gibt eine orientierende Struktur, um Abläufe abbildbar und evaluierbar zu machen. Für eine vorausgehende Bewertung von Chancen und Risiken einer Maßnahme bzw. eines zu dem erreichenden Ziel, bietet sich eine SWOT-Analyse an.

Häufig bieten Qualitätszirkel ein Forum, QM-Systeme auf das Netzwerk abzustimmen und darin stattgefundenen Prozesse zu bewerten. Dafür sind die Netzwerkziele, die in den Leitbildern oder Positionspapieren festgeschrieben wurden, sehr nützlich. An ihnen kann überprüft werden, ob sie durch die bisherige Netzwerkarbeit erreicht werden konnten und was evtl. nötig ist, um bestimmte Arbeitsprozesse noch zu verbessern.

Quelle: Die Ergebnisse basieren auf der multizentrischen, interdisziplinären Evaluationsstudie DemNet-D des Deutschen Zentrums für neurodegenerative Erkrankungen (DZNE). Mehr Informationen unter: <https://www.dzne.de/forschung/studien/projekte-der-versorgungsforschung/archiv/demnet-d/>