



Berner Fachhochschule
Haute école spécialisée bernoise
Bern University of Applied Sciences



Qualitätsmessungen zur Verbesserung der Leistungsqualität im Dritten Sektor?

Roger Pfiffner, Berner Fachhochschule

▶ 7. internationaler INAS-Fachkongress, 12. bis 14. Februar 2020, Bern



1. Ausgangslage und Fragestellung
2. Theoretischer Rahmen
3. Forschungsdesign
4. Ergebnisse
5. Fazit



Ausgangslage



Qualität als Herausforderung für Leistungserbringer im Sozial- und Gesundheitswesen

- NPOs sind unter Druck, ihren Erfolg auszuweisen und die Qualität der Dienstleistungen sicherzustellen (Lee & Clerkin, 2017)
- Verknüpfung von Betriebsbewilligungen und Finanzierung mit Qualitätsanforderungen (MacIndoe & Barman, 2017; Thomson, 2010)
- Verbreitung von Qualitätsmanagementsystemen (QMS), Qualitätsmessungen und Kennzahlen zur ...
- ganzheitlichen Bewertung der Organisation, Identifikation von Problemen, Initiierung von Verbesserungen (Deming, 1986)

Forschungsstand (für eine Review vgl. Kroll, 2015)

Zahlreiche Studien seit 2001 zur Nutzung von Performanzinformationen

- US-Kontext
- Öffentlicher Sektor
- Starker Fokus auf Ergebnismessungen
- Hinweise auf zahlreiche Anwendungsprobleme





Forschungslücke

- Kaum Studien zu den Qualitätspraktiken von Fremdleistungs-NPO in Europa (insb. ausserhalb des Spitalwesens)
 - Keine landesweiten Übersichten zu den Qualitätsanforderungen
 - Fehlende empirische Evidenz zur Anwendung, Brauchbarkeit und zum Nutzen von Qualitätsindikatoren und QMS
 - Fundiertes Wissen über Treiber und Barrieren für ein effektives Qualitätsmanagement

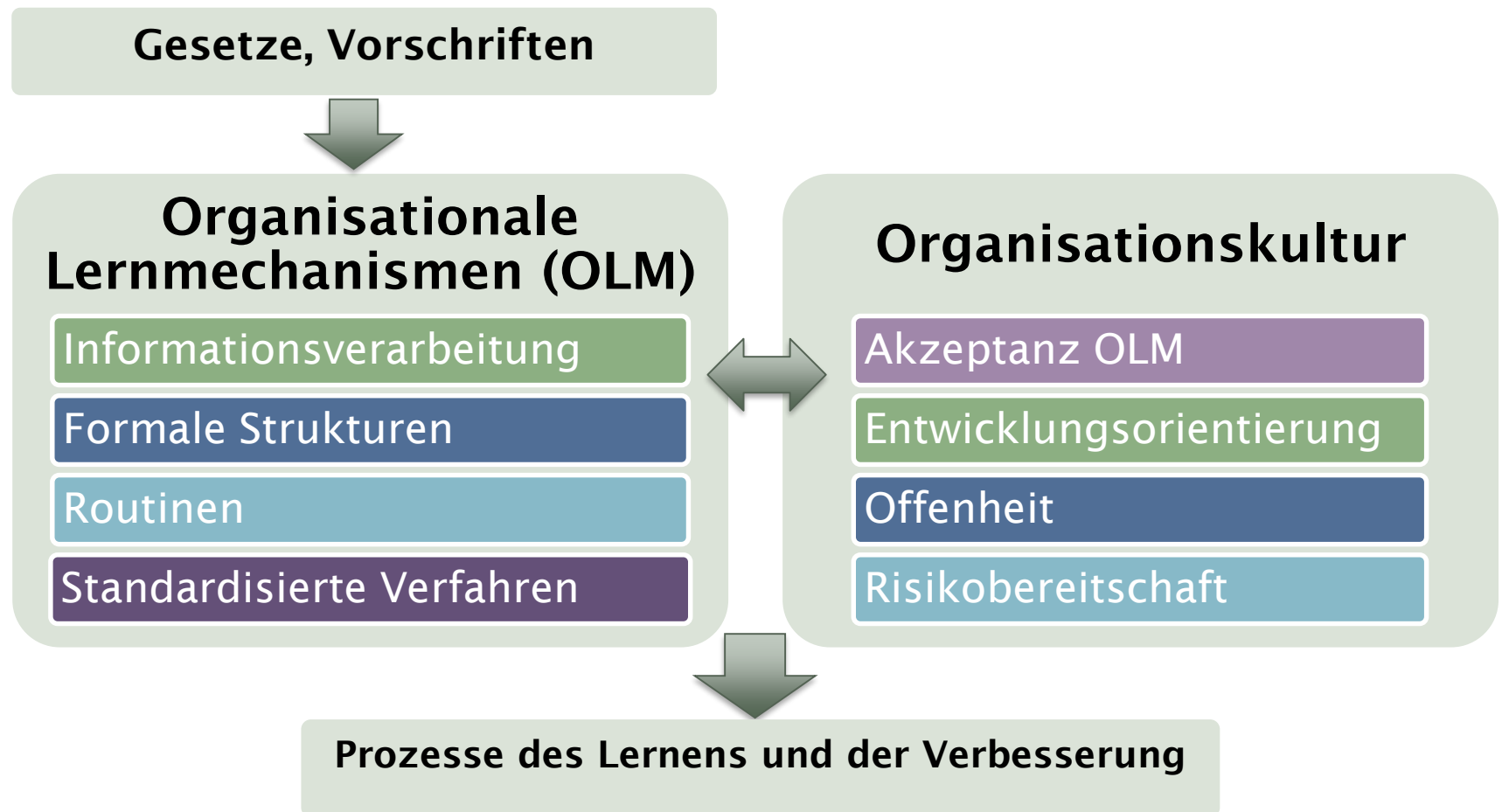
Fragestellung

Was sind die Treiber und Barrieren für die Verwendung von Qualitätsindikatoren zur Qualitätsverbesserung im Dritten Sektor?

Theoretischer Rahmen

Lernende Organisation und organisationales Lernen

(Popper & Lipshitz, 2005; Moynihan & Landuyt, 2009; Pfiffner, 2017)



Forschungsdesign

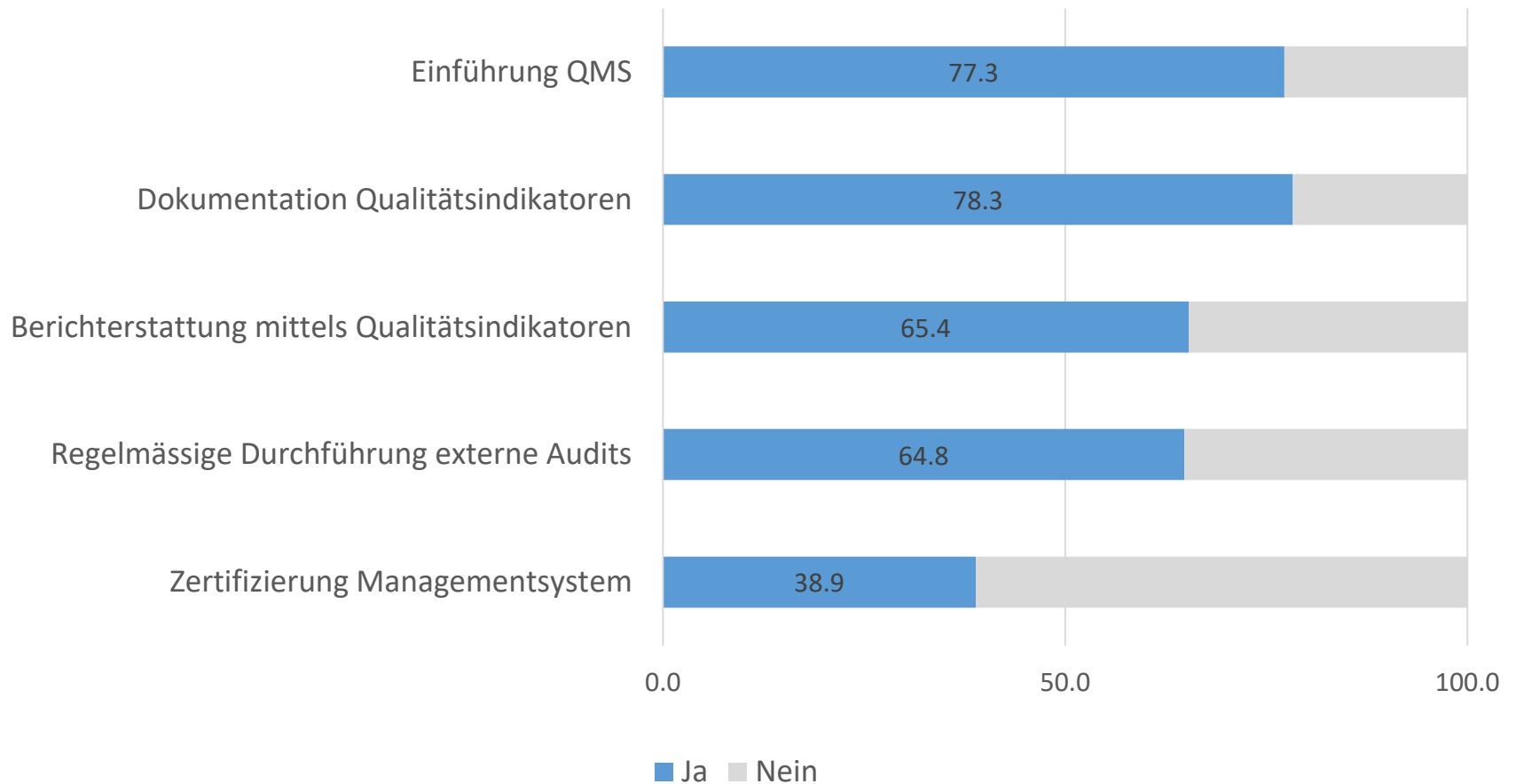
Daten und Analyse

- Onlinebefragung von GeschäftsführerInnen in der deutsch- und französischsprachigen Schweiz (April 2015)
- N = 563 (Rücklauf: 34.4%)
- Fremdleistungs-NPO im Gesundheits- und Sozialbereich
- Überprüfung von Zusammenhängen anhand eines Strukturgleichungsmodells
- Lavaan-Package in R

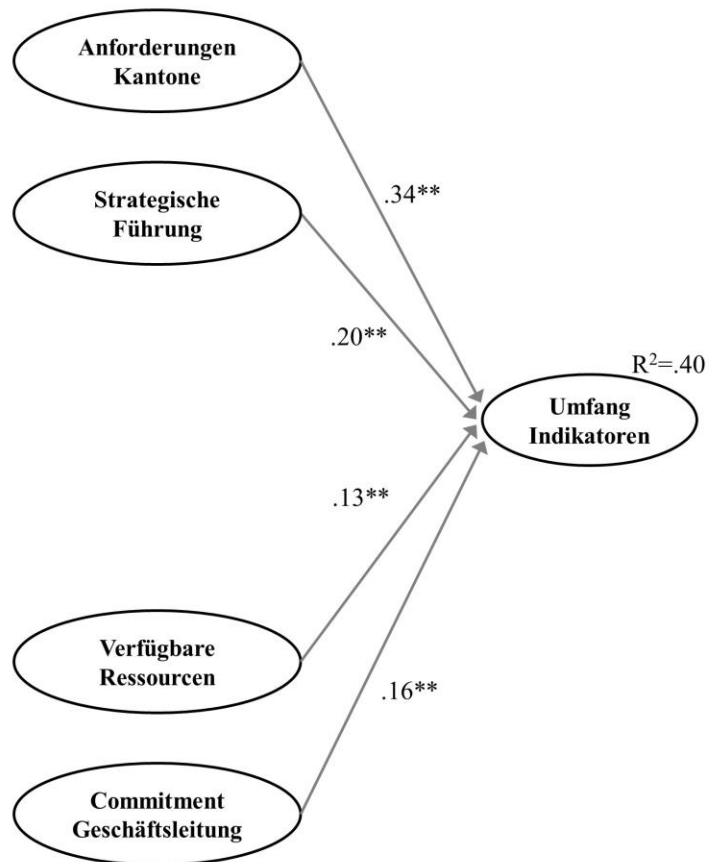


Ergebnisse

Qualitätsanforderungen der Kantone an die Leistungserbringer

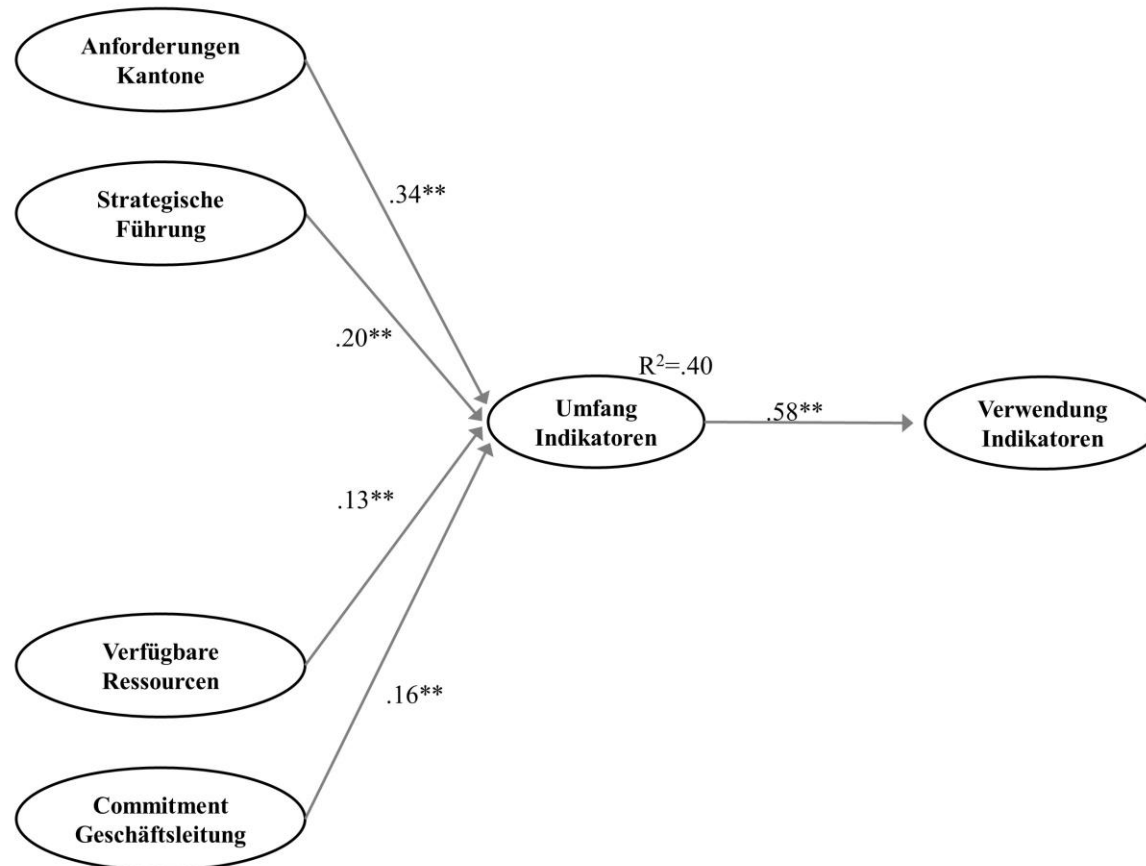


Treiber für die Generierung von Qualitätsindikatoren



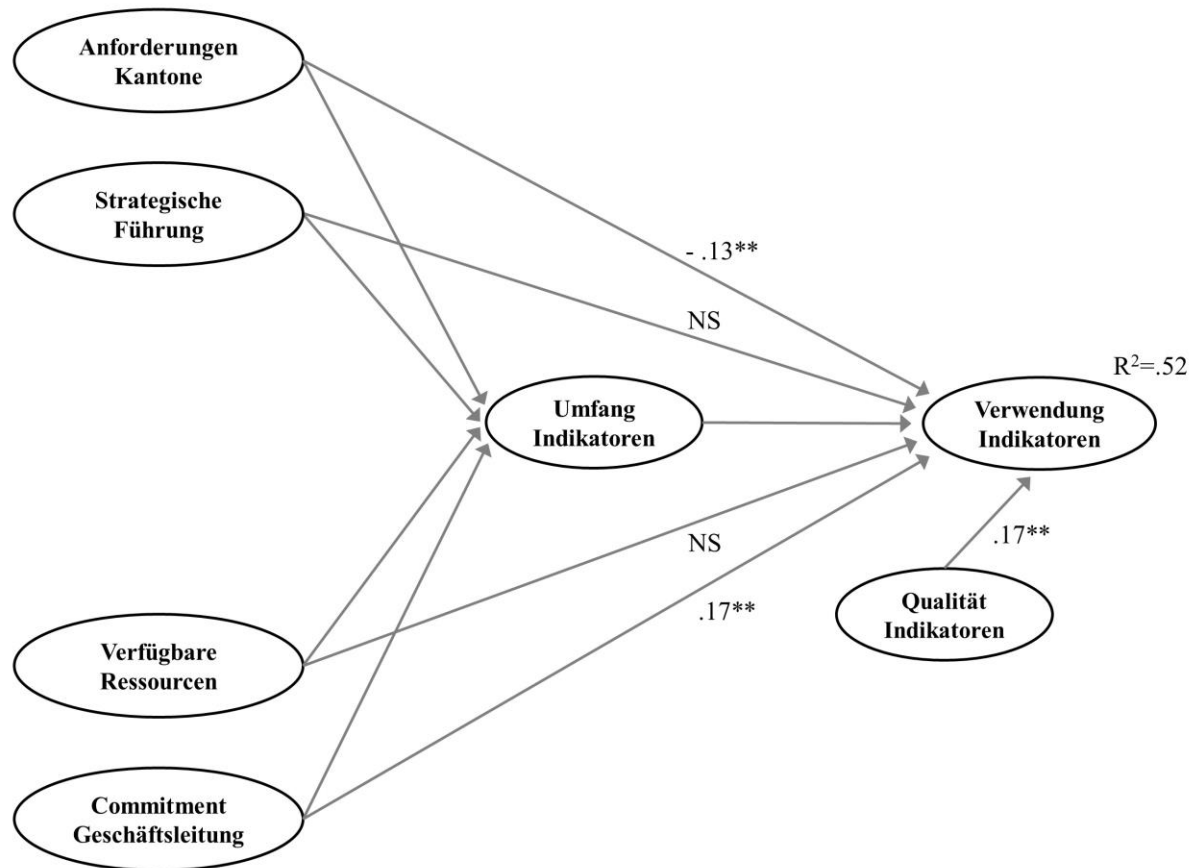
$\chi^2 = 820.50$; $df = 439$; $RMSEA = .045$, $SRMR = .061$, $CFI = .950$, $TLI = .943$

Treiber für die Verwendung von Qualitätsindikatoren



$\chi^2 = 820.50$; $df = 439$; $RMSEA = .045$, $SRMR = .061$, $CFI = .950$, $TLI = .943$

Treiber für die Verwendung von Qualitätsindikatoren



$X^2 = 820.50$; $df = 439$; $RMSEA = .045$, $SRMR = .061$, $CFI = .950$, $TLI = .943$

Fazit



- NPOs implementieren Qualitätsmessungen in erster Linie aufgrund von externen Anforderungen
- Auch die strategischen Leistungsgremien gehören zu den Treibern von Qualitätsmessungen
- Aufsichtsbehörden/Finanzierungsträger und strategische Leistungsgremien haben aber geringen oder sogar negativen Einfluss auf die Verwendung von Qualitätsindikatoren
- Ausschlaggebend ist schlussendlich das Commitment der operativen Geschäftsführung, das insgesamt vorhanden, aber sehr unterschiedlich ausgeprägt ist.

Literatur

- Deming, E. W. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT University Press
- Kroll, A. (2015). Drivers of performance information use: Systematic literature review and directions for future research. *Public Performance & Management Review*, 38(3), 459-486
- Lee, B. & Clerkin, R. M. (2017). Exploring the use of outcome measures in human service nonprofits: Combining agency, institutional, and organizational capacity perspectives. *Public Performance & Management Review*, 40(3), 601-624.
- MacIndoe, H. & Barman, E. (2013). How organizational stakeholders shape performance measurement in nonprofits: Exploring a multidimensional measure. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 42(4), 716-738.
- Moynihan D. & Landuyt, N. (2009). How do organizations learn? Bridging cultural and structural perspectives. *Public Administration Review*, 69(6), 1097-1105.
- Pfiffner, R. (2017). Wie soziale Organisationen lernen. *SozialAktuell*, 10/2017, 10.13.
- Popper, M. & Lipshitz, R. (2005). Organizational learning. Mechanisms, culture, and feasibility. In C. Grey & E. Antonacopoulou (Hrsg.), *Essential readings in management learning* (S. 37-52). London: Sage Publications.
- Thomson, D. E. (2010). Exploring the role of funders' performance reporting mandates in nonprofit performance measurement. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 39(4), 611-629



Kontakt

Prof. Roger Pfiffner

Dozent und Projektleiter

Berner Fachhochschule, Departement Soziale Arbeit

Hallerstr. 10

3012 Bern

Tel. 031 848 37 31

roger.pfiffner@bfh.ch