



Herzlich Willkommen zum



# 11. KTQ-Forum

der Kooperation für Transparenz und Qualität  
im Gesundheitswesen

KTQ-GmbH – Berlin

23. und 24. September 2011

Gesine Dannenmaier, Susanne Freitag, Frank Oppermann



## Stärken der Markenbekanntheit durch

- Zertifikat und dessen Präsentation
- Kernbotschaften und Meinungen
- KTQ-Homepage
- Kooperationen
- KTQ-Berater®
- Anonymisierte Vergleichszahlen
- Newsletter

## Zertifikat und Präsentation

- Darstellung der KTQ-Kategorien auf dem Zertifikat



## Zertifikat und Präsentation

- Zweite Seite und Roll-Up mit und ohne Foto der Einrichtung unterstützt die Wertigkeit des KTQ-Verfahrens und des Zertifikats



### Klinikum St. Marien, Amberg

Sehr geehrte Patienten, sehr geehrte Damen und Herren,

Dieses Krankenhaus hat sein internes Qualitätsmanagementsystem unter Berücksichtigung international anerkannter Regeln dem KTQ-Zertifizierungsverfahren erfolgreich unterzogen.

Die Gesellschafter der KTQ®,

- die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene,
- die Bundesärztekammer,
- die Deutsche Krankenhausgesellschaft,
- der Deutsche Pflegeerrat und
- der Hartmannbund,

sind maßgebliche Akteure des deutschen Gesundheitswesens.

Mit dem KTQ-Zertifikat wird bestätigt, dass die Geschäftsführung und die Mitarbeiter dieses Krankenhauses intensiv daran arbeiten, die bestmögliche Leistung zur optimalen Gestaltung Ihres Aufenthaltes zu erbringen.

Mit den besten Wünschen  
Ihre KTQ-GmbH



## Kernbotschaften und Meinungen

- Inhaltliche Überarbeitung
- Meinungen von KTQ-Visitoren®
- Zukünftig Rettungsdienste



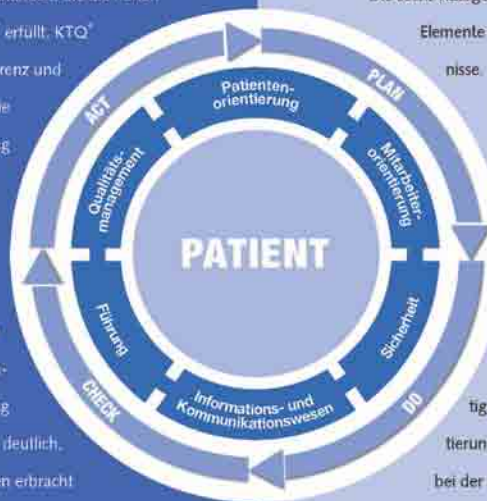
## Patienten- information



### QUALITÄT WIRD GROSSGESCHRIEBEN

#### >>> Ganz in Ihrem Sinne

Sie werden in einer Einrichtung behandelt, die die hohen Qualitätsanforderungen der KTQ<sup>®</sup> erfüllt. KTQ<sup>®</sup> bedeutet Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen. Die KTQ<sup>®</sup> hat nach sorgfältiger Prüfung der Einrichtung das Zertifikat mit einer Gültigkeit für drei Jahre verliehen. Für die Zertifizierung hat die KTQ<sup>®</sup> ein Verfahren entwickelt, das erstmals die fundierte Analyse und Bewertung des Qualitätsmanagements einer Einrichtung ermöglicht. Auf diesem Weg wird deutlich, an welchen Stellen gute Leistungen erbracht werden und wo Verbesserungspotenzial besteht. Auch eine herufgruppen- und hierarchieübergreifende Zusammenarbeit wird besonders gefördert.



#### >>> Sie stehen im Mittelpunkt

Die sechs Kategorien des KTQ-Modells sind die zentralen Elemente für die Darstellung der Patientenbedürfnisse. Zusammengefasst sind diese Kriterien im jeweiligen KTQ-Katalog. Damit werden Aussagen über die Qualität der Prozessabläufe in der Versorgung getroffen. Alle Kategorien sind für Sie, Ihre Angehörigen, Ihre Begleitpersonen und auch für die Fachkräfte aller Berufsgruppen, die in einer Einrichtung des Gesundheitswesens arbeiten, wichtig. So dreht es sich bei der Patientenorientierung zum Beispiel um Rahmenbedingungen bei der Patientenversorgung. Auch beim Thema Sicherheit wird nach Ihren Bedürfnissen als Patient gefragt. Dabei stehen Schutz und Sicherheitssysteme im Vordergrund.



## KTQ-Homepage neu ab 15. Oktober

- Integration der Verbund- und Vernetzten Zertifizierung
- Integration des Verfahrens Rettungsdienst
- Erfahrungsberichte
- Verbesserte Menüführung und Navigation



## Herzlich Willkommen ...

... auf der Homepage der KTQ.

Hier erfahren Sie alles Wissenswerte rund um das KTQ-Zertifizierungsverfahren. Sie können sich informieren, unseren Newsletter abonnieren, die Qualitätsberichte zertifizierter Einrichtungen einsehen, in unserem Magazin stöbern oder uns einfach eine Nachricht schicken.

Wenn Sie im Gesundheitswesen praktisch tätig sind, können Sie am Training für Mitarbeiter oder am Visitorentraining teilnehmen.

Wir freuen uns darauf, Sie kennen zu lernen!

## Qualität beginnt bei der Erstversorgung

### NEU: Katalog zur Zertifizierung von Rettungsdiensten

Auf dem 11. KTQ-Forum am 23. September in Berlin wurde das neue Verfahren zur Zertifizierung

### Aktuelles


**KTQ-Akademie**  
Termine für die  
Informationsveranstaltungen  
zur KTQ-Reha-Version 1.1  
[» mehr](#)

**KTQ-AWARD 2011**  
Verleihung auf dem 11. KTQ-  
Forum  
[» mehr](#)

**Das 11. KTQ-Forum**  
die vorläufigen  
Programminhalte  
[» mehr](#)

**KTQ-Trainings der KTQ-  
GmbH**  
Termine für 2011  
[» mehr](#)





KTQ®  
Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

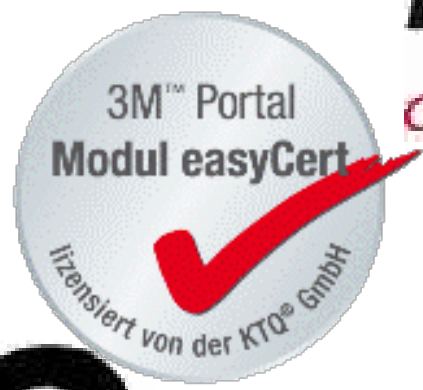
- Zertifizierungsverfahren  
Krankenhaus  
Rehabilitation  
Praxen & MVZ  
Pflege  
Rettungsdienst  
Verbundzertifizierung  
Vernetzte Zertifizierung
- Zertifizierungsstellen  
KTQ-Berater



- Zertifizierungsverfahren  
Krankenhaus  
Überblick  
Zertifizierte Einrichtungen/  
Qualitätsberichte  
Preisliste und  
Visitationsdauer  
KTQ-Visitoren  
Trainingspartner  
Kooperationsverfahren  
Erfahrungsberichte
- Zertifizierungsstellen  
KTQ-Berater

## Kooperationspartner

**eQMB**  
Der elektronische  
QM-Berater der KTQ®



**nexus / qm**  
*quality solutions*

**POSCIMUR** 

**ROG**


  
livingimages

**coocom**®  
medical communication  
© KTQ®

## KTQ-Berater® im Aufbau

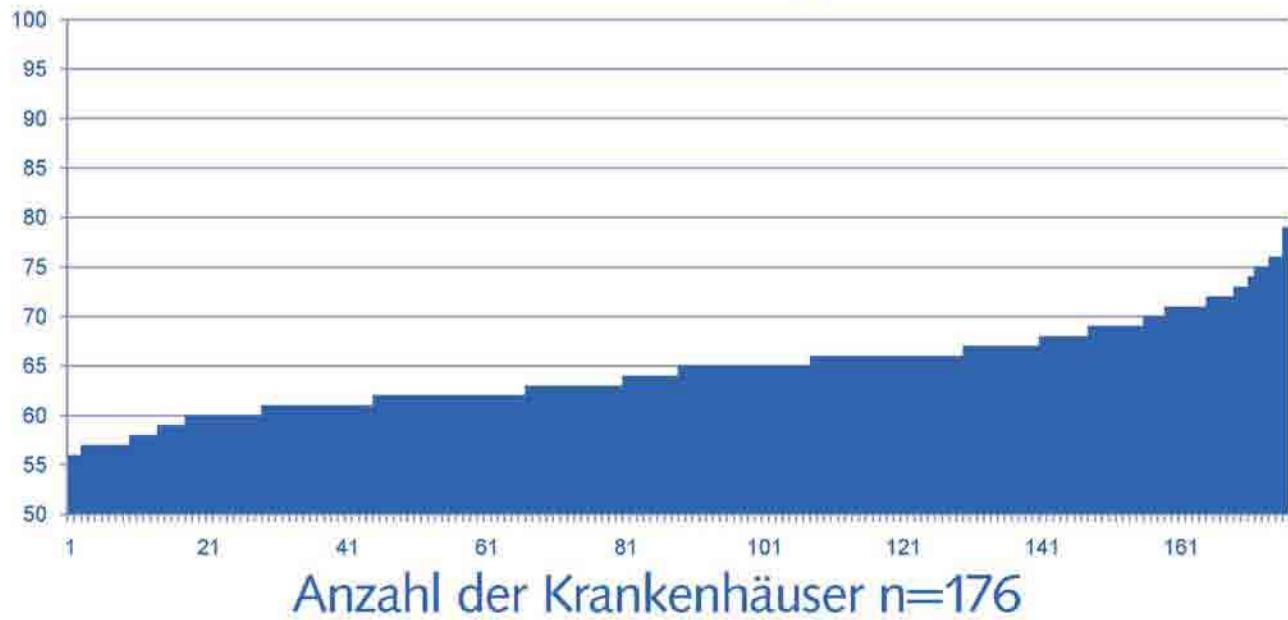
- Neue, geschützte Marke
- Darstellung von Referenzen & Tätigkeitsschwerpunkten

## KTQ-Berater und ihre Tätigkeitsbereiche

↑↓ KTQ-Berater	↑↓ KH	↑↓ RH	↑↓ PF	↑↓ NB	↑↓ RD	↑↓ Link
Banzhaf health care consulting & management	✓	✓				
BergApotheke				✓		
Detlef Mertens				✓		
Institut für Notfallmedizin					✓	
JOMEC	✓					
Josuks Training und Beratung	✓					
POSCIMUR	✓	✓	✓	✓		
Pfennig Consulting	✓	✓	✓			
Simulationszentrum Halle/S.					✓	
mpP Group	✓	✓	✓	✓		

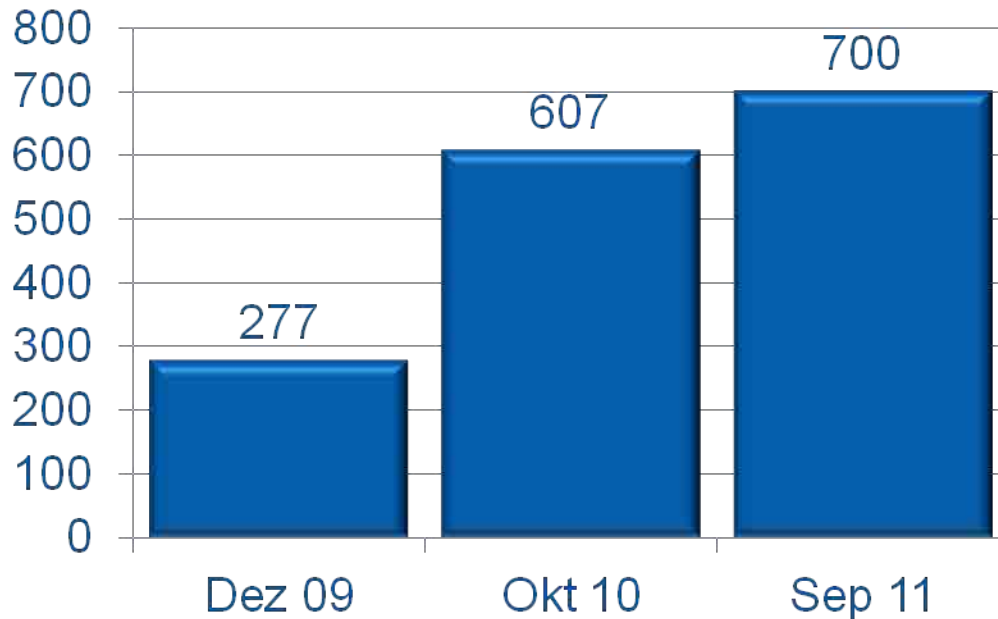
## Anonymisierte Vergleichszahlen – KTQ-Katalog Krankenhaus 2009

Gesamtprozentzahl  
Durchschnitt = 64,5%



## KTQ-Newsletter

**Abonnentenzahlen**  
**Start: Dezember 2009**



+

- + Visitoren
- + Zertifizierungsstellen
- + zertifizierte Einrichtungen
- + Berater & Trainingspartner

**Gesamt 1800**



Seit 1. Juni 2011

„KTQ-Zertifizierungsvarianten“

... entwickelt aus einer Pilotphase

– von Juli 2009 bis Dezember 2010

- 12 Verbundzertifizierung
- 5 Vernetzte Zertifizierungen
- 41 Zertifikate

– Evaluation unterstützt durch externes  
Befragungsinstitut

## Verbundzertifizierung

- Gleiche Versorgungsform
- Bis zu 4 Standorte
- Variante A
- Variante B



## **Verbundzertifizierung Variante A**

- Eine Selbstbewertung pro Standort
- Standort erreicht Zertifizierungsstatus
- Ein Zertifikat, Qualitätsbericht und Visitationsbericht pro Standort

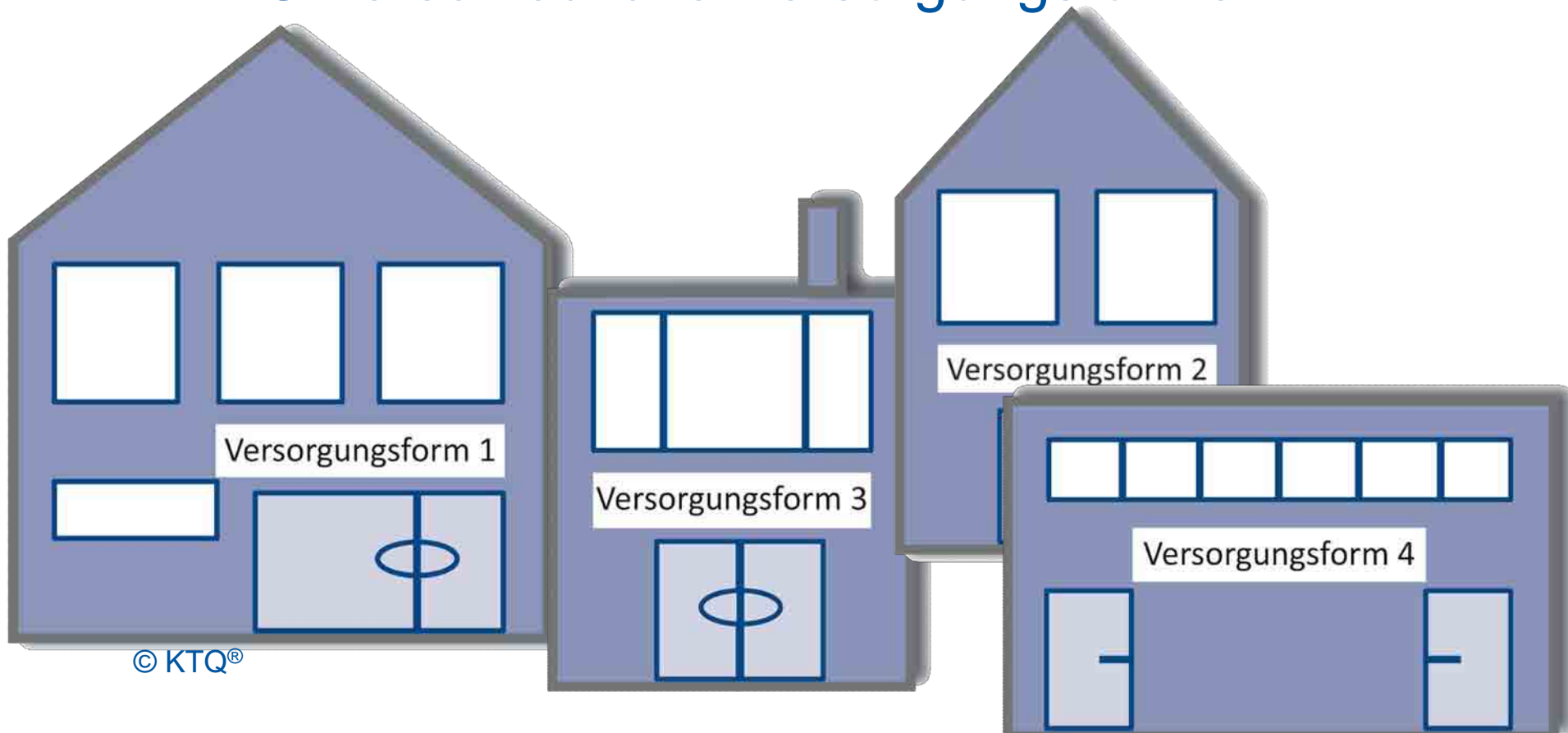
## **Verbundzertifizierung Variante B**

- Eine Selbstbewertung für alle Standorte
- Verbund erreicht Zertifizierungsstatus
- Ein Zertifikat, Qualitätsbericht und Visitationsbericht für alle Standorte



## Vernetzte Zertifizierung

– Unterschiedliche Versorgungsformen



## Vernetzte Zertifizierung

- Hauptverfahren und Nebenverfahren
- Im Nebenverfahren mit den Kriterien, die nicht Bestandteil des Hauptverfahrens sind
- Qualitätsbericht und Visitationsbericht
- gemeinsamer Zertifizierungsstatus
- jede Versorgungsform ein Zertifikat
- Visitoren aus Haupt- und Nebenverfahren

## Vernetzte Zertifizierung

– Freigabe durch die KTQ-GmbH  
Susanne Freitag

- formloser Antrag
- Übermittlung der definierten Leistungszahlen
- Bestätigung der Voraussetzungen





## Harmonisierung der Gültigkeiten der einzelnen Zertifikate

**Sprechen Sie uns am  
KTQ-Stand an.**

Susanne Freitag  
Frank Oppermann



## KTQ-Zertifizierungsvarianten

## Qualitätssicherung

- Definition Kernkriterien
- Prüfung Visitationsablauf
- Evaluation

## Weiterentwicklung der KTQ-Verfahren

- Pflege
- Praxen & MVZ
- Rehabilitation



## Qualitätssicherung

Sollen K.-o.-Kriterien bzw. K.-o.-Sachverhalte eingeführt werden (Kriterien, die erfüllt sein müssen, damit die Zertifikatvergabe ausgesprochen werden kann)?

ja, absolut



38%



20%



12%



14%



14%

nein, gar nicht

Wenn ja, welche halten Sie für sinnvoll?



[Freie Texteingaben anzeigen](#)

- Befragungsergebnis 2010
- Beteiligung von 210 Visitoren (60%)
- **Kernkriterium = 55% entspricht 10 Punkten**

## Qualitätssicherung ab Vertragsabschluss 1.Juli 2012

- **10 Kernkriterien** Beispiel Katalog 2009 Krankenhaus
  - 3.1.1 Arbeitsschutz
  - 3.1.2 Brandschutz
  - 3.2.2 Medizinisches Notfallmanagement
  - 3.2.3 Hygienemanagement
  - 3.2.4 Hygienerelevante Daten
  - 3.2.5 Infektionsmanagement
  - 3.2.6 Arzneimittel
  - 3.2.7 Blutkomponenten und Plasmaderivate
  - 3.2.8 Medizinprodukte
  - 5.5.1. Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagements

## Evaluation des KTQ-Verfahrens

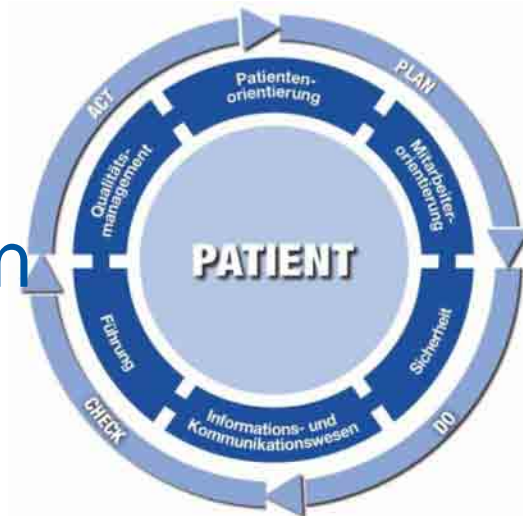
- Standardisierte Evaluationsbögen
- Faxrückmeldung
- Mitarbeiterbeteiligung
- Professionelle Auswertung



Herzlichen Dank,  
an alle Mitwirkenden  
am neuen KTQ-Verfahren  
**Rettungsdienst**

## Kurzinfo

- 57 Kriterien davon 10 Kernkriterien
- 2 KTQ-Visitoren ohne Visitationsbegleitung
  - Ärztlicher Leiter Rettungsdienst
  - Rettungsassistent Visitor
- Interessierte Zertifizierungsstellen wenden sich an die KTQ
- KTQ-Berater auf [www.ktq.de](http://www.ktq.de)
- Weitere Informationen im Workshop F2





Herzlichen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!