

KERNBOTSCHAFTEN UND MEINUNGEN



Die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ®) bietet Einrichtungen des Gesundheitswesens spezifische Zertifizierungsverfahren für interne Qualitätsmanagementsysteme – von Krankenhäusern und Arztpraxen über Rehabilitations- und Pflegeeinrichtungen bis hin zu Hospizen. Dadurch werden die Leistungen der einzelnen Einrichtungen transparent und für die Öffentlichkeit nachvollziehbar. Das Zertifizierungsverfahren, das gemeinsam mit verschiedenen Qualitätsmanagementexperten des Gesundheitswesens entwickelt wurde, zeigt Stärken der Einrichtungen auf und bietet Optimierungspotenziale für die Prozessabläufe. Auch wenn der Patient beim KTQ-Verfahren im Mittelpunkt steht, werden nicht nur Prozesse von der Aufnahme der Patienten bis hin zur Betreuung und Nachsorge sorgfältig überprüft, sondern auch die Kategorien Mitarbeiterorientierung, Sicherheit, Information und Kommunikation, Führung und Qualitätsmanagement fließen in die Bewertung mit ein. Nur so können die Behandlungsergebnisse dauerhaft optimiert werden. **Gesellschafter** der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene, die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG), der Deutsche Pflegerat (DPR) und der Hartmannbund – Verband der Ärzte Deutschlands (HB).

Ansichtsexemplar
zu bestellen in

ERFOLGSMODELL „VON DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS“

Die KTQ® stellt seit 2001 Zertifizierungsverfahren zur Verfügung, mit denen Einrichtungen im Gesundheitswesen ihre Angebote und Leistungen sowohl intern als auch für die Öffentlichkeit anschaulich darstellen können. Das KTQ-Verfahren wurde speziell von Praktikern aus den Krankenhäusern für den Einsatz in Kliniken entwickelt – getreu dem Leitbild der KTQ®: „Von der Praxis für die Praxis“. Dank seiner spezifischen Ausrichtung ist das Zertifizierungsverfahren bundesweit konkurrenzlos und nach wie vor das am weitesten verbreitete Zertifizierungsverfahren im Krankenhausbereich. Von den aktuell mehr als 2.000 Kliniken in Deutschland – egal, ob Krankenhäuser der Grundversorgung oder Unikliniken – sind bereits mehr als 500 KTQ-zertifiziert. In Deutschland ist die Zertifizierung des Qualitätsmanagements im Bereich Krankenhaus noch freiwillig, die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems dagegen gesetzlich verpflichtend. Und auch international stößt das KTQ-Verfahren auf immer größere Resonanz.

SEKTORENÜBERGREIFEND EINSETZBAR

Aufbauend auf den positiven Erfahrungen des KTQ-Verfahrens bei Krankenhäusern, nutzen auch weitere Einrichtungen des Gesundheitswesens, wie Rehabilitationseinrichtungen, Medizinische Versorgungszentren, Institute der Pathologie und Praxen von z. B. Ärzten, Zahnärzten und Psychotherapeuten, teilstationäre und stationäre Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize oder alternative Wohnformen, die Zertifizierung ihres Qualitätsmanagementsystems. An der Weiterentwicklung und Verbesserung der KTQ-Zertifizierungsverfahren in diesen Bereichen sind viele relevante Organisationen des deutschen

Gesundheitswesens beteiligt. Hier zeigen sich die breite Anerkennung und die Wertschätzung des KTQ-Verfahrens sowie das Verständnis aller Partner, dass Qualitätsmanagement für das Erreichen optimaler Versorgungsleistungen unverzichtbar geworden ist. Das seit 2005 bestehende KTQ-Verfahren für den Bereich Rehabilitation wurde im März 2010 von der Bundesarbeitsgemeinschaft Rehabilitation (BAR) für die gesetzlich verpflichtende Zertifizierung stationärer Rehabilitationseinrichtungen anerkannt.

MIT JEDEM SCHRITT EIN BISSCHEN BESSER

Das praxisorientierte KTQ-Verfahren gliedert sich in verschiedene Phasen: Am Anfang steht die interne Selbstbewertung der Einrichtung. Hierzu wird der international anerkannte Prüfungszyklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) berufsgruppen- und hierarchieübergreifend eingesetzt – auch unter Berücksichtigung der Perspektive des Patienten. Danach überprüfen die KTQ-Visitoren® in „Kollegialen Dialogen“ mit Vertretern aller Berufsgruppen durch Einsicht in die Dokumente und in Begehungen vor Ort, ob sie der KTQ® die Empfehlung zur Zertifikatsvergabe aussprechen. Bei positiver Bewertung durch die KTQ-Visitoren® werden die entsprechenden KTQ-Dokumente von der Zertifizierungsstelle, die als Partner der KTQ® auf die Einhaltung des KTQ-Regelwerks achtet, an die KTQ® weitergeleitet. Hier erfolgt eine weitere Qualitätssicherung des Verfahrens durch das Prüfen der Dokumente und Berichte. Nach der Freigabe der Berichte wird das Zertifikat an die Einrichtung versandt, und der KTQ-Qualitätsbericht wird veröffentlicht. Das Zertifikat gilt für drei Jahre und kann durch eine Rezertifizierung erneut erworben werden.

PROFESSIONELLE BETREUUNG VON EXPERTEN

Ausschließlich Experten und erfahrene Praktiker aus verschiedenen Bereichen des Gesundheitswesens führen als KTQ-Visitoren® das KTQ-Zertifizierungsverfahren durch. Um die nötige Neutralität zu gewährleisten, wird ein berufsübergreifendes Visitoren-Team aus verschiedenen Organisationen zusammengestellt. Gemeinsam sorgen sie für eine professionelle und interdisziplinäre Umsetzung des Verfahrens. Die ganze Erfahrung der Visitoren kommt hier zum Tragen: Sie verfügen über mindestens fünf Jahre Berufserfahrung in leitender Tätigkeit, inklusive einem einwöchigen KTQ-Training mit Prüfung und Personenzertifizierung, sowie eine Qualitätsmanagementausbildung analog zum 200-Stunden-Curriculum der Bundesärztekammer. Das Besondere: KTQ-Visitoren® üben ihre Tätigkeit nebenberuflich aus und verfügen daher über eine umfangreiche aktuelle Praxisorientierung.

STÄRKEN ERKENNEN UND GEZIELT AUSBAUEN

Durch das KTQ-Zertifizierungsverfahren erkennen die unterschiedlichen Einrichtungen Stärken und Verbesserungspotenziale und können die eigenen Leistungen besser einschätzen. So bietet die Zertifizierung die Gelegenheit für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. KTQ-zertifizierte Einrichtungen stellen ein besonderes Qualitätsbewusstsein dar und beweisen Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit. Mit der Definition von Stärken und der Herausstellung von besonderen Leistungen und Angeboten ergeben sich zusätzliche Marketingmöglichkeiten. Aber auch Einrichtungen, die bisher über kein Qualitätsmanagementsystem (QMS) verfügen, bietet das KTQ-Verfahren einen praxisorientierten Leitfaden zur QMS-Integration.

MOTIVIERTE MITARBEITER, ZUFRIEDENE PATIENTEN

KTQ-Zertifizierungen machen die Leistungen von Einrichtungen des Gesundheitswesens transparent. Mit der Zertifizierung und der damit verbundenen Veröffentlichung des Qualitätsberichts werden das Vertrauen und die Zufriedenheit von Patienten und Mitarbeitern erhöht. Durch das Aufzeigen von Stärken und Verbesserungspotenzialen im laufenden Betrieb ergibt sich für die Einrichtungen auch die Chance, Patienten durch strukturierte Prozessabläufe professioneller zu versorgen.

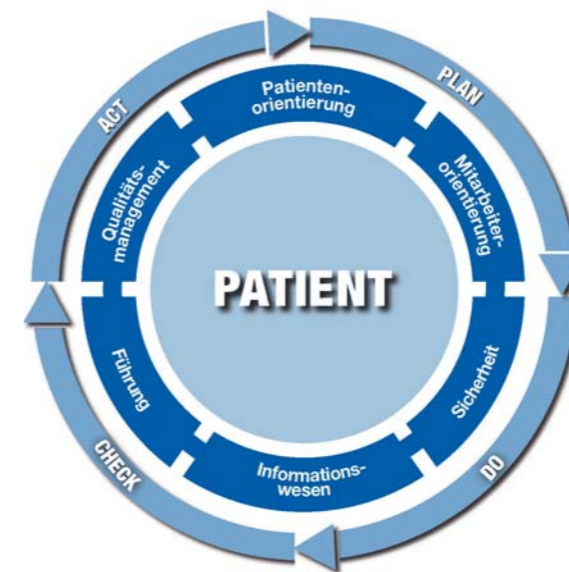


Abb.: Das KTQ-Modell.



Der krankenhausspezifische Bewertungskatalog ist für uns ein nutzbringendes und insbesondere für die Mitarbeiter hilfreiches Instrument bei der Einführung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems im Krankenhaus. Wichtig ist dabei, dass nicht nur eine Beantwortung der Fragen des KTQ-Kataloges vorgenommen wird, sondern die hieraus identifizierten Verbesserungspotenziale konsequent umgesetzt und in verbindliche Verfahrensbeschreibungen überführt werden. Diese Vorgehensweise hat sich für die erfolgreiche Zertifizierung der Klinik und Poliklinik für Orthopädie des Universitätsklinikums Dresden als Pilotprojekt für den Krankenhausbereich in Deutschland bewährt. Dabei standen die Analyse und Optimierung wesentlicher Schlüsselprozesse mit messbaren Ergebnissen in Bezug auf eine qualitativ hohe Patientenversorgung im Vordergrund.

PD Dr. med. Maria Eberlein-Gonska
Leiterin Zentralbereich Qualitätsmanagement,
Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden



KTQ® bietet den Einrichtungen im Gesundheitswesen eine praxisorientierte und zeitgemäße Orientierung zum Aufbau und zur Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems. Es ist das einzige Zertifizierungssystem, das dem Gesundheitswesen und seinen verschiedenen Netzwerken ganz im Sinne der Patienten- und Mitarbeiterorientierung gerecht wird. In den Asklepios Kliniken wird das KTQ-Verfahren seit über acht Jahren erfolgreich angewendet. Inzwischen sind mehr als 50 Asklepios Akut- und Reha-Kliniken sowie zwei MVZ nach KTQ® zertifiziert. Der Erfolg spricht für sich.

Alexandra Budde, Leiterin Konzernabteilung
Qualitätsmanagement, Asklepios Kliniken GmbH

Stefan Kruse,
Asklepios Kliniken GmbH

Das Universitätsklinikum Münster hat innerhalb von drei Jahren ein flächendeckendes Qualitätsmanagementsystem eingeführt, welches 2010 nach KTQ® zertifiziert wurde. Wir sind davon überzeugt, dass es nur auf der Basis dieses klinikumsweiten Qualitätsmanagementsystems möglich war, alle Einrichtungen des Universitätsklinikums Münster zu restrukturieren und die Gesamtorganisation im Rahmen eines umfassenden Veränderungsprozesses so weiterzuentwickeln, dass trotz der sich verschärfenden Situation im deutschen Gesundheitswesen Universitätsmedizin auf qualitativ höchstem Niveau zu wettbewerblichen Preisen erbracht werden kann. Letztendlich ist Qualität ein wesentlicher Bestandteil der Marke UKM, die wir ständig weiter ausbauen, damit sie nach außen, aber auch nach innen (Mitarbeiter) wirkt. Wir sind davon überzeugt, dass wir durch diese Maßnahmen das Universitätsklinikum Münster erfolgreich in die Zukunft führen werden.

Prof. Dr. med. Norbert Roeder,
Vorstandsvorsitzender und Ärztlicher Direktor,
Universitätsklinikum Münster

Die Aktivitäten zur Vorbereitung auf die KTQ-Zertifizierung aller unserer Akutkrankenhäuser hat geholfen, insbesondere die Abläufe im klinischen Bereich reibungsloser und patientenorientierter zu gestalten. Dass das vor allem unsere Ärzte und Pflegenden so sehen, konnten wir wissenschaftlich belegen.

Dr. med. Heidemarie Haeske-Seeberg,
Bereichsleitung Sana QualitätsMedizin,
Sana Kliniken AG





Die Entwicklung eines umfassenden medizinischen Qualitätsmanagements und integrierten Risikomanagements ist originäre Aufgabe eines Klinikums. Diese Aufgabe kann auch nicht nach außen wegdelegiert werden. Das medizinische QM an einem nationalen Standard (zum Beispiel KTQ®) abzurufen macht Sinn: So können Unzulänglichkeiten des eigenen Konstrukts erkannt und behoben und die Motivation im Inneren gesteigert werden. Die Komplexität der Aufgabe sollte keine Klinik davon abhalten, diesen lohnenden Weg zu gehen.

Prof. Dr. med. Martin Hansis,
Geschäftsführer und Sprecher der Geschäftsführung,
Städt. Klinikum Karlsruhe gGmbH



Das Klinikum St. Marien Amberg wurde auf der Basis des KTQ-Kataloges in den Jahren 2003, 2006 und 2009 erfolgreich zertifiziert. Wir bekennen uns zum KTQ-Modell, da es aus unserer Sicht optimal auf das Unternehmen Krankenhaus abgestimmt ist und die medizinischen Kernprozesse ideal begleitet. Qualitätsmanagement ist für uns gelebte Unternehmensphilosophie.

Dr. med. Harald Hollnberger,
Vorstandsassistent und Leiter Abteilung Organisationsentwicklung,
Leiter Ärztliches Qualitätsmanagement,
Klinikum St. Marien Amberg

Anders als bei anderen Normen ist es KTQ® gelungen, Qualitätsmanagement verständlich, nachvollziehbar und mit hohem Praxisbezug darzustellen. Das sorgt bei allen Beteiligten für eine große Bereitschaft, sich am Verbesserungsprozess aktiv zu beteiligen – auch ohne alle Inhalte im Detail zu kennen.

Jürgen Schaulies,
Leiter Qualitäts- und Risikomanagement,
Contilia Gruppe (Q.RM) Essen

Das Bundeswehrkrankenhaus Berlin hat nach der erfolgreichen Erstzertifizierung im Jahr 2006 die Re-Zertifizierung 2009 erlangt. Getreu unseres Leitbildes „der Patient steht bei uns im Mittelpunkt“ haben wir die Anregungen des Visitationsberichtes aufgegriffen und werden bis zur erneuten Zertifizierung 2012 die Erkenntnisse umsetzen. Durch die regelmäßige Anwendung des KTQ-Verfahrens können wir gezielt Schwachstellen u. a. im Bereich der Patientenorientierung aufdecken und diese konsequent verbessern. Dass die Anwendung dieses Systems gewinnbringend ist, konnte durch unabhängige Patientenbefragungen nachgewiesen werden, die uns in der Patientenzufriedenheit sowohl im Bereich Berlin, aber auch bundesweit einen Spitzenplatz sicherten.

Oberstarzt Dr. med. Wolfgang Düsel,
Chefarzt,
Bundeswehrkrankenhaus Berlin





Die Kliniken Schmieder haben unter einem Dach an sechs Standorten in Baden-Württemberg ein Fach- und Rehabilitationskrankenhaus für neurologische Patienten aller Behandlungsphasen: Krankenhaus- (Phase A, B), Rehabilitations- (Phase C, D, E: größter Bereich) und Pflegebereich (Phase F). Somit war die Entscheidung für KTQ-Reha inhaltlich und strukturell eine gewollte Entscheidung, da der Grundgedanke der integrativen Zertifizierung aller Bereiche einer Klinik ein Leistungsmerkmal ist, wie es kein anderes Verfahren bietet.

Dr. med. Joachim Schmidt,
 Ärztlicher Leiter Qualitätsmanagement,
 Kliniken Schmieder KG



Mit der bundesweit ersten Zertifizierung einer stationären Rehabilitationseinrichtung nach dem KTQ-Reha-Katalog Version 1.1 stellt sich die Curschmann Klinik den Herausforderungen des Gesundheitsmarktes. Es gilt daher, die jetzigen Qualitätsstandards nicht nur zu erfüllen, sondern weiter auszubauen und die Strukturen im laufenden Qualitätsmanagementprozess zu verbessern.

Dr. med. Manuela Guth,
 Geschäftsführerin,
 Klinikgruppe Dr. Guth

Für uns als Neurochirurgen in einer Praxisgemeinschaft ist es prinzipiell wichtig, dass unsere Arbeit klar gegliedert und gut strukturiert ist. Da wir es zu unserem Ziel gemacht haben, unsere Arbeit prinzipiell auf einem hohen Niveau zu leisten, kam für uns letztendlich nur das KTQ-Verfahren mit seinem modularen Aufbau und der klaren Gliederung auf verschiedene Praxis- und Themenbereiche infrage. Durch das Zertifizierungsverfahren selbst konnten wir die verschiedenen Arbeitsprozesse und Abläufe auf einen Standard bringen und für alle Mitarbeiter nachvollziehbar machen.

Dres. med. Thomas Kuhn und Heiko Mewes,
 Gemeinschaftspraxis für Neurochirurgie, Wirbelsäulenzentrum Marburg



Als zahnärztliche Einzelpraxis haben wir uns für KTQ® als QM-Verfahren entschieden, da es sich um ein bewährtes Verfahren speziell für Einrichtungen des Gesundheitswesens handelt. Die Auseinandersetzung mit dem PDCA-Zyklus und die gezielten Fragestellungen des KTQ-Manuals machten insbesondere Prozesse transparenter. Dies führte im Laufe des Zertifizierungsverfahrens dazu, dass der Praxisalltag strukturierter organisiert werden konnte. Im Ergebnis stand z. B. die Einführung eines Terminbestellsystems, das Wartezeiten nahezu eliminiert und zur Zufriedenheit der Patienten beiträgt. Aber auch die Resonanz der Mitarbeiterinnen ist durchweg positiv, da sie durch die Transparenz der Vorgänge Einblick in die Arbeitsbereiche anderer Kolleginnen erhalten haben, was zu mehr Akzeptanz dieser Tätigkeitsbereiche führte.

Dr. med. Dagmar Olivier,
 Zahnarztpraxis Dr. Dagmar Olivier, Berlin





Das KTQ-Verfahren dient uns als Führungsinstrument, welches uns in die Lage versetzt, die Arbeit der Health-Professionals multiprofessioneller abzustimmen und zu vernetzen, die erreichte Organisationsentwicklungsstufe zu stabilisieren und eine gezielte Weiterentwicklung zu fördern. Der erreichte Qualitätsstandard unserer Einrichtungen wird somit langfristig – durch die kontinuierliche Verbesserung – gesichert und mittels Zertifizierung bestätigt. Der Focus wird auf die wichtigsten Elemente gelenkt, die Patientenversorgung verbessert und die wertschätzende interdisziplinäre Zusammenarbeit gesteigert.

Mag. Dr. Dipl.-HTL-Ing. MPH Gerd Hartinger,
*Geschäftsführer,
Geriatrische Gesundheitszentren der Stadt Graz, Österreich*



Das LWL-Pflegezentrum „Haus Stadtberge“ ist bundesweit eine der ersten stationären Altenhilfeeinrichtungen, die sich bei der Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems für KTQ® entschieden haben. Das Verfahren trägt dazu bei, die tägliche Arbeit und wertschätzende Umsetzung der Pflege und Betreuung nachhaltig, effizient und transparent zu gestalten, und zeigt viele Verbesserungspotenziale für die Einrichtung auf. Auf dieser Grundlage können wir eine hohe Lebensqualität und das Wohlbefinden der Senioren stets optimal erreichen. Durch die Rezertifizierung im Juli 2010 wurde bestätigt, dass im LWL-Pflegezentrum die KTQ-Kriterien umfassend, transparent und kontinuierlich im Sinne des PDCA-Zyklus erfüllt und weiterentwickelt werden.

Dipl.-Pflegermanager Eyk Schröder,
*Heimeinrichtungsleiter,
LWL-Pflegezentrum Marsberg „Haus Stadtberge“*



KONTAKT

KTQ-GmbH
Kooperation für Transparenz
und Qualität im Gesundheitswesen GmbH
Gesine Dannenmaier
Geschäftsführung
Garnisonkirchplatz 1
10178 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 20 64 386 - 0

Fax: +49 (0) 30 - 20 64 386 - 22

E-Mail: info@ktq.de

Internet: <http://www.ktq.de>