

Kooperation für Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen / KTQ-GmbH

Kurzbeschreibung der Zertifizierungsverfahren

Die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen GmbH wurde 2001 mit dem Ziel gegründet, ein für die Krankenhäuser freiwilliges Zertifizierungsverfahren zur Verfügung zu stellen, um damit die kontinuierliche Verbesserung des internen Qualitätsmanagements zu fördern. Ab Oktober 2004 bietet die KTQ[®] auch ein Zertifizierungsverfahren für den „Niedergelassenen Bereich“ an. Die KTQ-GmbH ist eine Gesellschaft der Spitzenverbände der Krankenkassen, der Bundesärztekammer, der Deutschen Krankenhausgesellschaft e.V., des Deutschen Pflegerates e.V. und ab Herbst 2004 des Hartmannbundes – Verband der Ärzte Deutschlands e.V. Das Ziel des für die Krankenhäuser sowie Arzt-, Zahnarzt- und Psychotherapeutenpraxen freiwilligen Verfahrens ist es, die Geschäftsführung und Mitarbeiter der jeweiligen Einrichtung zu motivieren, ein internes Qualitätsmanagement im Sinne der Patientenorientierung zu implementieren, bzw. dieses kontinuierlich zu verbessern. Im Mittelpunkt steht die Betrachtung der Prozeßabläufe - berufsgruppen-, hierarchieübergreifend und interdisziplinär -.

Ein wichtiger Grundsatz der Verfahren war von Beginn an der Bezug zur Praxis, um eine möglichst hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern im Krankenhaus/Praxen zu erreichen. Nach dem Leitgedanken "aus der Praxis - für die Praxis" konstituierte die KTQ[®] Arbeitsgruppen, die mit Krankenhauspraktikern bzw. mit niedergelassenen Ärzten und Arztfachhelferinnen besetzt wurden. Die KTQ-Arbeitsgruppen hatten die Aufgabe, Themengebiete (Kategorien) zur Überprüfung des Qualitätsmanagements im Krankenhaus/Praxen festzulegen. Die Ergebnisse der Arbeitsgruppen bildeten die Basis für den jetzt in der Version 4.1 (ab Ende 2004 in der Version 5.0) vorliegenden KTQ-Katalog für die Krankenhäuser bzw. für den KTQ-Katalog Version 2.0. bei der Zertifizierung von Praxen.

Eine Weiterentwicklung des Verfahrens für den Bereich der „Medizinischen Rehabilitation“ sowie für „Stationäre Pflegeeinrichtungen“ ist vorgesehen.

Schritte des Zertifizierungsverfahrens

Das gesamte Vorgehen innerhalb der Zertifizierungsverfahren besteht aus drei Schritten:

➤ Selbstbewertung

Gesamtdarstellung des Krankenhauses/der Praxen bezogen auf die im KTQ-Katalog beschriebenen Strukturdaten und Anforderungen zu einzelnen Prozessabläufen. Bei der Selbstbewertung beurteilen und bewerten die Mitarbeiter des Krankenhauses/der Praxen ihre Leistungen in den Kategorien Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit, Informationswesen, Führung sowie Qualitätsmanagement.

Als Unterstützung dient hierzu eine KTQ-Bewertungssystematik, die auf der Grundlage des Plan–Do-Check-Act-Zyklus, sowie dem Erreichungs- und Durchdringungsgrad basiert:

Plan: Beschreiben Sie die Planung der Prozesse, auf die sich das Kriterium bezieht, sowie die geregelten Verantwortlichkeiten.

Do: Beschreiben Sie den „Ist-Zustand“ bzw. die Umsetzung der Prozesse, auf die sich das Kriterium bezieht.

Check: Beschreiben Sie, wie die regelmäßige, nachvollziehbare Überprüfung und Bewertung der Zielerreichung der im Do dargestellten Prozesse erfolgt, ggf. gemessen an den Zielen des Plan (Kennzahlen, Messgrößen).

Act: Beschreiben Sie die Verbesserungsmaßnahmen, die Sie aus den Ergebnissen des Check abgeleitet haben.

- Nehmen Sie bitte Bezug auf alle Prozessbeschreibungen, die im Do und Check beschrieben sind.
- Beschreiben Sie, wie diese Verbesserungsmaßnahmen ggf. in die erneute Prozessplanung einfließen.

Für die Bewertung des **Erreichungsgrades** ist die Qualität der Kriterienerfüllung ausschlaggebend, bei dem **Durchdringungsgrad** wird die Breite der Umsetzung bewertet, dies bedeutet, daß das Vorgehen in allen für das Krankenhaus/die Praxis zutreffenden Bereichen angewandt wird.

Anmerkung: Diese Bewertungssystematik ist für beide Zertifizierungsverfahren gültig, wobei im Bereich der Zertifizierung von Praxen ein Teil der Kriterien durch Checklistenfragen bewertet werden.

➤ Fremdbewertung/Visitation

Im Anschluss an die Selbstbewertung **kann** das Krankenhaus bzw. die Praxis über eine KTQ-Zertifizierungsstelle eine KTQ-Fremdbewertung beantragen. Bei der Fremdbewertung besuchen Fachkollegen (Visitoren) die Einrichtungen und bewerten diese auf Grundlage der Selbstbewertung durch „Kollegiale Dialoge“ und „Begehungen einzelner Bereiche“. Die KTQ-Visitoren haben neben einer langjährigen Berufserfahrung und einer fun-

dierten Ausbildung im Qualitätsmanagement ein spezifisches KTQ-Visitorentraining absolviert.

➤ **Zertifikatvergabe/Veröffentlichung des KTQ-Qualitätsberichtes**

Nach einer erfolgreichen Fremdbewertung/Visitation erfolgt dann die für drei Jahre begrenzte Vergabe eines Zertifikates. Der damit zu veröffentlichende KTQ-Qualitätsbericht beschreibt die konkreten Leistungen sowie Strukturdaten des Krankenhauses/der Praxis und macht diese Prozessabläufe für die Öffentlichkeit transparent.

Zusammenfassend ist das Ziel der KTQ-GmbH, Krankenhäusern bzw. Arztpraxen durch ein freiwilliges Zertifizierungsverfahren - im Sinne der Bearbeitung des KTQ-Manuals, der Selbstbewertung - Anregungen zu geben, neue Elemente des Qualitätsmanagements auf der Grundlage einer Analyse und Weiterentwicklung bestehender Strukturen und Versorgungsprozesse zu implementieren. Die KTQ-Zertifizierungsverfahren ermöglichen eine Zertifizierung des gesamten Krankenhauses bzw. der Praxen einschl. aller Abteilungen/Bereiche, einzelne Abteilungen können mit diesen Verfahren nicht zertifiziert werden. Im Zentrum aller Qualitätsbemühungen steht die Verbesserung der Patientenversorgung sowohl hinsichtlich der Prozesse als auch der Ergebnisse im Sinne der Patientenorientierung.

Aussagen von KTQ-zertifizierten Krankenhäusern:

KTQ-zertifizierte Krankenhäusern sagen, dass ...

- „... das Qualitätsmanagement nach der Zertifizierung als feste Institution im Krankenhaus etabliert wurde und dass durch die interdisziplinäre Zusammenarbeit in den Arbeitsgruppen ein wertschöpfender Prozess angestoßen wird.“
- „... die bevorstehende Fremdbewertung den Anstoß gab, längst geplante Projekte umzusetzen.“
- „... KTQ[®] ein sehr gutes Instrument ist, um ein Krankenhaus bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) zu unterstützen.“
- „... die Mitarbeiter motiviert werden ein QMS aufzubauen, da die Fragen des KTQ-Kataloges sehr praxisbezogen gestellt sind.“