



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

# **Beteiligungsverfahren KTQ 2020**

## **Kurzer anonymisierter Ergebnisbericht Runde 1**

### **Stand: 17.12.2019**

kubicum stellt im Auftrag der KTQ GmbH Online-Befragungen zur Unterstützung der Weiterentwicklung des Verfahrens „KTQ für Krankenhäuser“ zur Verfügung. Das Ziel ist es, Expertinnen und Experten in die Weiterentwicklung dieses KTQ-Verfahrens einzubinden. Dieser Bericht beschreibt die Ergebnisse der Runde 1 des Beteiligungsverfahrens.



kubicum GmbH  
Dynamostraße 13  
68165 Mannheim

[www.kubicum.de](http://www.kubicum.de)  
[info@kubicum.de](mailto:info@kubicum.de)

Tel. 0621 – 43855 203

## Inhaltsverzeichnis

1	Bisherige Vorgehensweise .....	3
2	Erfahrungen und Kenntnisse der Teilnehmer*innen.....	3
3	Motivation der Teilnehmer*innen.....	3
4	Teil A Schritt 1: übergeordnete Themen der Weiterentwicklung .....	4
4.1	Bei KTQ 2015 gibt es keine Fragen im PDCA mehr – sondern nur noch Themen, die man aufgreifen soll. ....	4
4.2	Bei Re-Zertifizierungen muss man seit einigen Jahren das DO nicht mehr ausführlich im Selbstbewertungsbericht beschreiben. ....	4
4.3	Sind dies abgesehen von der inhaltlichen Arbeit mit dem Manual die interessanten "Meta-Themen" bei der Weiterentwicklung? .....	4
5	Teil A Schritt 2: erstes Feedback zum KTQ-Manual .....	5
5.1	a) Welche Kriterien oder Themen fehlen derzeit im KTQ-Manual?.....	5
5.2	b) Vorbereitung der inhaltlichen Arbeit mit den aktuellen KTQ-Kriterien an zwei Beispielen.....	5
6	TEIL B: Feedback auf die bereits angekündigten Änderungen .....	6
6.1	Feedback im KTQ-Visitationsbericht, welches eine Beratung darstellt. ....	6
6.2	Fremdbewertung: Feedback zur Selbstbewertung statt Fremdbewertung „in Punkten“ .....	6
6.3	Themen-Vertiefungen als Add-On: Patientensicherheit, Risikomanagement etc. ....	7
6.4	Neben „klassisch“ alle 3 Jahre optional KTQ mit „Zwischen-Check“ .....	7
6.5	Stärkung der Rolle der Visitationsbegleiter .....	8
6.6	Der KTQ-Qualitätsbericht ist optional .....	8

## 1 Bisherige Vorgehensweise

Im 4. Quartal 2019 wurde die Runde 1 der Befragung durchgeführt. Die Befragung war nicht anonym. Die Teilnehmer\*innen wurden bei Teilnahme um die Angabe ihrer Kontaktdaten (Name und E-Mail-Adresse) gebeten. Eine Validierung dieser Angaben fand nicht statt. Die Teilnehmer\*innen wurden über die Belange des Datenschutzes informiert.

## 2 Erfahrungen und Kenntnisse der Teilnehmer\*innen

Welche Erfahrungen haben Sie mit KTQ (mehrere Antworten sind möglich)?

Antwortmöglichkeiten	Anzahl
Ich arbeite im QM und habe KTQ-Zertifizierungen begleitet	39
Ich bin Führungskraft in einer ehemals nach KTQ zertifizierten Einrichtung	6
Ich bin Führungskraft in einer nach KTQ zertifizierten Einrichtung	24
Ich bin KTQ-Visitor	33
Ich bin Mitarbeiter*in in einer ehemals nach KTQ zertifizierten Einrichtung	4
Ich bin Mitarbeiter*in in einer nach KTQ zertifizierten Einrichtung	6
Ich bin Unternehmensberater*in im Gesundheitswesen	2
Ich bin Visitationsbegleiter bzw. arbeite in einer Zertifizierungsstelle mit dem KTQ-Verfahren	3
Ich habe Erfahrungen und Kenntnisse bzgl. KTQ (aber nicht die vorgenannten)	2
Ich habe Schulungen zum KTQ-Verfahren erhalten	31

## 3 Motivation der Teilnehmer\*innen

Mit Ihrer Teilnahme an diesem Verfahren schenken Sie der KTQ ihre kostbare Zeit. Können Sie uns kurz mitteilen, warum Sie dies tun?

### Einige Stimmen aus der Runde 1:

- Ich bin überzeugt vom Verfahren und möchte aktiv die Weiterentwicklung unterstützen. Die KTQ mit dem KTQ-Verfahren sollen auch zukünftig im Gesundheitswesen fest etabliert sein.
- Ich möchte zur positiven Weiterentwicklung der KTQ und dem Zertifizierungsverfahren beitragen, weil ich es für ein auf das Gesundheitswesen insbesondere das Krankenhaus abgestimmtes Verfahren halte.
- Weil mir das Verfahren am Herzen liegt. Es ist das für die Mitarbeitenden am besten verständliche Verfahren und stets auf dem aktuellen Gesetzesstand.
- Ich finde das KTQ Verfahren gut, es spricht die Sprache des Krankenhauses und wird von den Mitarbeitern zertifizierter Häuser als System verstanden welches die Mitarbeiter mitnimmt.
- Das KTQ-Verfahren bildet im Vergleich zu anderen Zertifizierungsverfahren auf das Krankenhaus / Gesundheitswesen am besten ab, daher ist es für ein persönliches Anliegen, dass eine Verbesserung und Weiterentwicklung stattfindet.
- KTQ ist das mit Abstand beste Zertifizierungsverfahren zur umfassenden und praxisorientierten Bewertung der Qualität in Krankenhäusern

## 4 Teil A Schritt 1: übergeordnete Themen der Weiterentwicklung

### 4.1 Bei KTQ 2015 gibt es keine Fragen im PDCA mehr – sondern nur noch Themen, die man aufgreifen soll.

Meinung	Anzahl
Ich hätte gerne Fragen, die können aber gesondert angeboten werden und müssen nicht im Manual stehen (als Hilfestellung zum Beispiel)	26
Es ist gut so, dass es keine Fragen mehr gibt, ich bin mit der Systematik einverstanden.	20
Ich bin mit der jetzigen Systematik grundsätzlich einverstanden, sehe aber trotzdem Verbesserungsbedarf.	9
Bitte wieder Fragen einführen, mir ist das derzeit zu abstrakt.	2
Keine Meinung geäußert	1

### 4.2 Bei Re-Zertifizierungen muss man seit einigen Jahren das DO nicht mehr ausführlich im Selbstbewertungsbericht beschreiben.

Meinung	Anzahl
Bitte optional beibehalten, das hat sich bewährt. Wer es nicht will, kann ja weiterhin mehr Ausführungen machen.	44
Es hat sich nicht bewährt und sollte abgeschafft werden.	5
Keine Meinung geäußert	3
Das ist mir neu, habe ich nicht gewusst.	1

### 4.3 Sind dies abgesehen von der inhaltlichen Arbeit mit dem Manual die interessanten "Meta-Themen" bei der Weiterentwicklung?

Antwort	Anzahl
Ja	23
Nein	23

Zu dieser Frage gab es viele interessante Rückmeldungen, die wir in der Runde 2 aufgreifen werden: Die Teilnehmer\*innen haben die Möglichkeit, die Vorschläge bewerten.

## 5 Teil A Schritt 2: erstes Feedback zum KTQ-Manual

Hier konnten die Teilnehmer\*innen ein Feedback geben, was Sie vom aktuellen KTQ-Manual halten.

### 5.1 a) Welche Kriterien oder Themen fehlen derzeit im KTQ-Manual?

Auch hier gab es viele interessante Rückmeldungen, die wir in der Runde 2 aufgreifen werden: Die Teilnehmer\*innen haben die Möglichkeit, die Vorschläge bewerten.

Einige genannte Themen: Digitalisierung und e-health, Corporate Social Responsibility, Compliance Management, Personaluntergrenzen, Management Review, Umsetzung G-BA und gesetzlicher Normen, mehr Risikomanagement,

### 5.2 b) Vorbereitung der inhaltlichen Arbeit mit den aktuellen KTQ-Kriterien an zwei Beispielen

Um die weitere Vorgehensweise bei der Weiterentwicklung des KTQ-Verfahrens zu entwickeln, wurde eine denkbare Vorgehensweise getestet und um ein Feedback zu dieser getesteten Vorgehensweise gebeten.

Die Teilnehmer\*innen wurden zunächst bezüglich der Kriterien 1.1.1 (Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung) und 1.1.2 (Leitlinien und Standards) um folgende Angabe gebeten:

- Das Kriterium gehört abgeschafft.
- Das Kriterium ist sinnvoll, muss aber inhaltlich überarbeitet werden.
- Das Kriterium ist sinnvoll und sollte bleiben, wie es ist.
- Zu diesem Kriterium habe ich keine Meinung.

Im Anschluss an diese Fragen wurde folgender Hinweis gegeben:

... um dieses Feedback werden wir in Runde 2 dann für die einzelnen Kriterien bitten. Sie können wieder im gewünschten Umfang teilnehmen. Bei den Kriterien, die nach mehrheitlicher Meinung überarbeitet werden müssen, packen wir das dann in der Runde 3 an. Jeder kann sich dann auf die Kriterien konzentrieren, bei denen er ein Feedback geben möchte.

... und es wurden folgende weiteren Fragen gefragt:

Ist diese Vorgehensweise für Runde 2 und 3 brauchbar?  
Wenn nein - wie sollten wir Ihrer Meinung nach vorgehen?

**Vorab folgende Information: 46 Teilnehmer\*innen halten die Vorgehensweise für brauchbar, 3 Teilnehmer\*innen nicht.**

**Einige Teilnehmer\*innen hatten Vorschläge für Verbesserungen an der Vorgehensweise. Diese werden vor der Runde 2 noch bewertet.**

## 6 TEIL B: Feedback auf die bereits angekündigten Änderungen

### 6.1 Feedback im KTQ-Visitationsbericht, welches eine Beratung darstellt.

Aussagen wie „In einigen Bereichen sollte die Einarbeitung besser strukturiert werden“ haben viele von uns immer wieder frustriert. Auch die Visitoren, die das geschrieben haben. Es bestand einfach eine Unsicherheit, ob konkretere Angaben nicht eine Beratung darstellen. In anderen QM-Verfahren ist dies ja explizit nicht gestattet. KTQ will die Visitoren von Fesseln befreien. Die KTQ-Visitoren dürfen und sollen künftig ein Feedback abgeben, das eine Beratung darstellt. Damit werden wir üben müssen, weil eine Einschätzung auch falsch sein kann (auch darum mussten wir über die Bedeutung und die Vorgehensweise bei der Fremdbewertung nachdenken).

#### Welche Schulnote vergeben Sie für diese Weiterentwicklung?

Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Note 6	Durchschnitt
20	24	7	1	1	0	1,8

### 6.2 Fremdbewertung: Feedback zur Selbstbewertung statt Fremdbewertung „in Punkten“

Die Einrichtungen, die sich für das KTQ-Zertifikat bewerben, tun dies sorgfältig. Von den Visitoren nach kurzer Zeit zu verlangen, dass Sie eine „bessere Einschätzung“ abgeben können, als die Einrichtung selbst, ist nicht unproblematisch. Die Selbstbewertungen waren (so unsere Rückmeldungen) teilweise auch „taktisch“ geprägt: wenn man uns etwas abziehen will, dann muss man das ja begründen. Hieraus ergeben sich seltsame Visitationssituationen, unnötige Diskussion und tatsächlich auch unbefriedigende Passagen in Visitationsberichten und Streit. Zudem hat die Erfahrung in Klinikverbänden (mit teilweise bei einigen Kriterien fast deckungsgleichen Strukturen und Prozessen) gezeigt, dass unterschiedliche Visitoren durchaus zu unterschiedlichen Bewertungen gleicher Sachverhalte kommen. Regelmäßig ein bis zwei Punkte weniger pro Kriterium – das setzt die QMBs dann unter Druck, gerade in Verbänden. Auch Diskussionen wie „kann man immer mehr Punkte erhalten als beim letzten Mal“ etc. möchten wir allen Beteiligten künftig ersparen. Daher werden die Visitoren künftig eine Rückmeldung zur Selbstbewertung abgeben: die Einschätzung wird geteilt bzw. man konnte sie nicht ganz nachvollziehen (negativ wie positiv). Lediglich wenn ein Zertifikat nicht vergeben wird, wird es eine intensivere Auseinandersetzung mit den Punkten geben.

#### Welche Schulnote vergeben Sie für diese Weiterentwicklung?

Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Note 6	Durchschnitt
13	22	10	4	1	2	2,3

### 6.3 Themen-Vertiefungen als Add-On: Patientensicherheit, Risikomanagement etc.

Add-On's sollen den Einrichtungen die Möglichkeit geben, inhaltliche Vertiefungen zu wählen. Die KTQ will diese kontinuierlich entwickeln und weiterentwickeln. Die Einrichtungen brauchen sich nicht dauerhaft festlegen, können wechseln und sich und ihre Qualität gezielt – und im Dialog mit den Visitoren – weiterentwickeln. Damit soll das KTQ-Verfahren anspruchsvoller und flexibler auf aktuelle Erfordernisse gestaltet werden können. Die QMBs sollen mit den Add-Ons ein Instrument bekommen, mit dem sie sowohl in ihren Organisation Aufmerksamkeit und Bewegung erzeugen können, als auch einen Beitrag zur Vermittlung von Besonderheiten im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit aktiv sein können. Die Zertifikate sollen nämlich Hinweise auf die gewählten Add-Ons erhalten können. Wir freuen uns auf Input und Mitarbeit bei der Entwicklung der Add-Ons!

**Welche Schulnote vergeben Sie für diese Weiterentwicklung?**

Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Note 6	Durchschnitt
17	19	5	5	3	2	2,3

### 6.4 Neben „klassisch“ alle 3 Jahre optional KTQ mit „Zwischen-Check“

Wir glauben, dass es zwei Sichten auf die Dinge gibt, die beide gut sind. Manche Einrichtungen wollen ihr QM-System nicht häufiger als „alle 3 Jahre“ einer Zertifizierung unterziehen. Auch weil sie „nebenher“ viele andere fachliche Zertifizierungen haben, die Ressourcen binden. Andere Einrichtungen empfinden den KTQ-Zyklus von 3 Jahren aber als viel zu lang. Vor diesem Hintergrund wird es 2 Angebote geben: Die „klassische“ Visitation „alle 3 Jahre“ und ein optionales Vorgehen, wie es KTQ-PLUS derzeit bereits anbietet. Neben der „klassischen“ Variante können sich die Einrichtungen somit zusätzlich zur Hälfte der Zeit, also nach 1,5 Jahren einem gemeinsamen Zwischen-Check unterziehen, bei dem die Fortschritte zu vereinbarten Themen bewertet werden. Dies soll dem QM der Einrichtung dabei helfen, bestimmte Themen in einem angemessenen Zeitrahmen vorantreiben zu können. Dadurch kann sich zudem die Visitationsdauer bei der Re-Zertifizierung als Einzelfallfreigabe verkürzen.

**Welche Schulnote vergeben Sie für diese Weiterentwicklung?**

Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Note 6	Durchschnitt
17	17	10	6	2	1	2,3

## 6.5 Stärkung der Rolle der Visitationsbegleiter

Die Rolle der Visitationsbegleiter wird gestärkt. Sie dürfen und sollen sich künftig mit Ihrem Wissen bei den Visitationen ganz offiziell einbringen. Die Visitationsbegleiter haben oft ein sehr großes Wissen über systematische QM-Vorgehensweisen. Von diesem sollen die KTQ-zertifizierten Einrichtungen besser profitieren können.

### Welche Schulnote vergeben Sie für diese Weiterentwicklung?

Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Note 6	Durchschnitt
23	10	11	1	5	3	2,3

## 6.6 Der KTQ-Qualitätsbericht ist optional

Der KTQ-Qualitätsbericht kann für die Darstellung der Qualität einer Einrichtung ein sinnvolles Medium sein. Wir haben in den vergangenen Jahren aber viele Rückmeldungen erhalten, dass diese Einschätzung nicht immer geteilt wird. Vielleicht ist es tatsächlich so, dass sich der Sinn des KTQ-Qualitätsberichts über die Jahre (zum Beispiel auch durch die Änderungen beim gesetzlichen Qualitätsbericht) relativiert hat. Vor diesem Hintergrund ist der KTQ-Qualitätsbericht jetzt einfach optional. Wir sind auch offen für Rückmeldungen, wie man den KTQ-Qualitätsberichts so weiterentwickeln kann, damit er künftig wieder sinnvoll(er) ist.

### Welche Schulnote vergeben Sie für diese Weiterentwicklung?

Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Note 6	Durchschnitt
32	12	1	3	2	1	1,7

**Hinweis:** am Feedback sieht man, dass die Note 5 und Note 6-Angaben die Frage nicht korrekt verstanden haben und offensichtlichen Qualitätsbericht und nicht dessen Abschaffung bewertet haben.