



Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

etwas wehmütig wende ich mich an dieser Stelle ein letztes Mal an Sie. Mit der Vorbereitung des KTQ-Verfahrens auf den Bereich Pflegeeinrichtungen und Alternative Wohnformen haben wir nun erreicht, dass mit dem KTQ-Ansatz alsbald alle wesentlichen Bereiche des Gesundheitswesens abgedeckt werden können. So ist es binnen weniger Jahre gelungen, nahezu alle Beschlüsse der ersten KTQ-Strategiesitzung umzusetzen. Heute kann man mit Fug und Recht behaupten, dass die KTQ-GmbH zu einer systematischen Verbesserung der Versorgung der Patienten führt.

Im Rückblick freue ich mich, daran mitgewirkt zu haben. Da ich in Zukunft die Funktion des KTQ-Geschäftsführers nicht mehr bekleide, gilt mein besonderer Dank allen Mitarbeitern. Denn das, was KTQ® geschaffen hat, ist unser gemeinsames Werk.

Dr. Thomas Beck
Geschäftsführer der KTQ®

Erweiterung der KTQ-Verfahren auf „Pflegeeinrichtungen und Alternative Wohnformen“

Die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen KTQ® ist auf der Zielgeraden, um das erste durchgängig für Gesundheitseinrichtungen geeignete Zertifizierungsverfahren dem Gesundheitsmarkt in wenigen Monaten zur Verfügung zu stellen.

Über 400 Kliniken (1/5 des Marktes) sind bereits nach dem KTQ-Verfahren zertifiziert. Rehabilitationseinrichtungen ziehen nach, Arztpraxen nehmen seit 2005 das KTQ-spezifische Verfahren zunehmend an. Der nächste Unternehmensschritt der KTQ® ist folgerichtig und passt in die Zeit, in der Pflegeeinrichtungen ambulant und stationär, Alternative Wohnformen und Hospizeinrichtungen die Chance zur Einführung des KTQ-Verfahrens spätestens im Herbst 2006 erhalten.

Die Spitzenverbände der Krankenkassen, die Deutsche Krankenhausgesellschaft, die Bundesärztekammer, der Deutsche Pflegeerrat und der Hartmannbund als KTQ-Gesellschafter beschlossen, die Weiterentwicklung des Verfahrens auf Pflegeeinrichtungen auszuweiten. Die Gründe hierfür liegen auf der Hand: Die medizinische und pflegerische Versorgungs-, Betreuungs- und Lebensqualität der Menschen endet nicht an Klinik- und Arzttüren, sondern wird intensiv und nachhaltig durch Pflegeangebote (12.000



Marie-Luise Müller

Pflegeeinrichtungen, 10.000 ambulante Pflegedienste, Hospize und 1 Mio. pflegende Angehörige in privaten Wohnungen), also Pflege in den verschiedensten Einrichtungen, angeboten.

Erst dieser umfassende Qualitätsblick aus Sicht der Patienten, Bewohner, Gäste und Mieter zeigt auf, wie eng und verzahnt medizinisch-pflegerische und therapeutische Leistungen ineinander greifen und die Versorgungsqualität direkt und indirekt beeinflussen.

Für das eingeführte und anerkannte Verfahren in den bisher typischen Gesundheitseinrichtungen Krankenhaus, Reha-Kliniken und Arztpraxen wird nunmehr eine Qualitätsbetrachtungslücke geschlossen, die von erheblicher Bedeutung ist.

– Fortsetzung auf Seite 2 –



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

INHALT >>>

• Editorial	1	• Bericht einer Rezertifizierung	6
• Erweiterung der KTQ-Verfahren	1–2	• Krisenmanagement in Krankenhäusern	7
• KTQ® in Pflegeeinrichtungen	2–3	• KTQ® und BGW	7
• Erfolgreiche Praxiszertifizierung	4	• Ausgezeichnete Qualitätsberichte	8–9
• Erste Zahnarztpraxis zertifiziert	5	• Dr. Thomas Beck verlässt KTQ®	10–11
• Sechstes KTQ-Forum	5	• KTQ-Geschäftsstelle	12

– Fortsetzung von Seite 1 –

Noch wenig abgestimmt und vereinheitlicht sind die Qualitätsanforderungen zwischen den Gesundheitseinrichtungen der Sektoren.

Die Fusions- und Kooperationswelle zwischen den Gesundheitseinrichtungen erfordert verstärkt einheitlich überprüfbare Qualitätsstandards, was Versorgungsangebote wie beispielsweise strukturiertes, systematisch eingeführtes Überleitungsmanagement, Prophylaxestandards, Versorgung von chronischen Wunden, Ernährungsstandards, Versorgung mit sinnvollen Hilfsmitteln etc. sektorenübergreifend sichert. Zudem sollen Wirksamkeit und Nutzen der bisherigen Therapien in den verschiedensten Versorgungseinrichtungen gesichert, eine verbesserte Patienten- und Bewohner-sicherheit garantiert und eine weitere Ressourcenverschwendung vermieden werden.

KTQ® hat mit der Entwicklung des KTQ-Katalogs für die Pflegeeinrichtungen einen Prozess in Gang gesetzt, der insbesondere

den betroffenen Menschen, ihren Angehörigen, den Mitarbeitern und den Trägern einen Qualitätsblick ermöglicht, welcher aus der Praxis für die Praxis Professionalität und Praktikabilität sinnvoll verbindet.

Ein Katalog, der Gemeinsamkeiten – was die QM-Philosophie betrifft – verbindet und die Verknüpfung von Versorgungsqualität mit Lebensqualität ebenso beinhaltet wie die Besonderheiten der Infrastruktur und ihre Bedeutung für die Ergebnisqualität.

Die Zertifizierung gerade dieser Einrichtungen muss als öffentliches Markenzeichen aufgenommen werden.

Zur Beratung, Begleitung, Betreuung, Versorgung und Behandlung von Menschen in einer Pflegebedürftigkeitssituation unterschiedlicher Ausprägung bedarf es sehr differenzierter Informationsangebote. Diese gilt es, verständlich, nachvollziehbar, beurteilbar und vergleichbar zur Verfügung zu stellen.

Mit dem KTQ-Verfahren für die stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen stellen wir als KTQ-GmbH nunmehr ein Verfahren in die Pilotphase ein, das von einem interprofessionell besetzten Team entwickelt wurde, welches sich durch wissenschaftliche, seelsorgerische und fachpraktische Expertise auszeichnet.

Bereits heute sind die Piloteinrichtungen ausgewählt. Weit größer als praktisch zu berücksichtigen war hier das gezeigte Interesse der Einrichtungen, sich an der Pilotphase zu beteiligen. Die Qualifizierung der Pilotvisitoren findet in wenigen Wochen statt. KTQ® ist nun gerüstet, sich auch Einrichtungen zuzuwenden, die auf durchgängige Qualitätsanforderungen Wert legen.

Marie-Luise Müller

*Stellv. Vorsitzende Gesellschafterausschuss
Vorsitzende der Arbeitsgruppe „KTQ-Pflegeeinrichtungen“*

Beiträge aus den Arbeitsgruppen zur Katalog- erarbeitung für Pflegeeinrichtungen

Nutzen der KTQ-Zertifizierung für Pflegeeinrichtungen

Grundsätzlich fällt es älteren Menschen im Falle einer Pflegebedürftigkeit schon schwer, den Einzug in ein „Pflege- oder Altenheim“ zu akzeptieren. Der oft schlechte Ruf von stationären Pflegeeinrichtungen hebt die bestehende Hemmschwelle zusätzlich an.

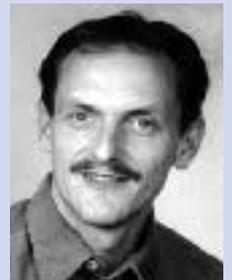
Nicht zuletzt deshalb gibt es in der Pflege bereits seit einigen Jahren eine gesetzlich geregelte Qualitätssicherung. Diese Aufgabe

wurde in vielen Einrichtungen lange als leidliche Pflicht empfunden und auch entsprechend praktiziert. Qualitätsmanagement wurde als „Mehrarbeit und Kostenfaktor“ gesehen.

Diese Sichtweise hat sich jedoch mittlerweile gewandelt. Mehr und mehr erkennt man, dass eine gute Pflegedienstleistungsqualität ein entscheidender Wettbewerbsfaktor ist.

Wir in unserer Einrichtung betreiben seit Jahren Qualitätsmanagement und unterziehen uns regelmäßig der kollegialen Qualitätsbegehung. Somit lag es für uns nahe, uns

auch mit einem Zertifizierungsverfahren auseinander zu setzen. Aufgrund unserer Vernetzungsbemühungen und eines aktiven Case-managements ist uns die KTQ® aus den umliegenden Krankenhäusern sehr wohl bekannt. Als besonders wichtig erschien uns, dass das KTQ-Zertifizierungsverfahren nicht nur die internen Prozesse



Andreas Haupt

betrachtet, sondern auch die Schnittstellenregelungen. Es stellt damit die Basis für eine sektorübergreifende Zusammenarbeit dar.

Aus unserer Sicht war es auch im Hinblick auf den Vernetzungsgedanken ausschlaggebend, an der Katalogerstellung für Pflegeeinrichtungen mitzuwirken, um auch von der anderen Seite die Schnittstellenqualität zu sichern.

Wir als Pflegeeinrichtung mit dem Qualitätsmanagement-Gedanken von KTQ® verfolgen dieselben Qualitätsziele und sprechen dieselbe Sprache wie die Krankenhäuser, Arztpraxen bzw. Reha-Kliniken und sind somit in der Lage, den Patienten bzw. Bewohnern eine lückenlose qualitative Versorgung zu bieten.

Andreas Haupt

*Mitglied der KTQ-Arbeitsgruppe
und Residenzleitung DRK Pflegedienste
Heilbronn gGmbH*

Warum sich Zertifizierung lohnt

In den Pflegeeinrichtungen und Alternativen Wohnformen geht es um Menschen und um Geld. Manchmal auch umgekehrt! Es geht um Geld, das investiert wird, das erforderlich ist, das fehlt, das verdient wird, um das gestritten wird – Geld, das „den Laden am Laufen hält“.

Doch bekanntlich macht Geld allein nicht glücklich. Es geht um Menschen, die Informationen brauchen, die Fürsorge, Verständnis und Begleitung suchen, die gepflegt werden müssen – und die MENSCH bleiben wollen. Genauso geht es um Menschen, die gebraucht werden, die ausgebildet, eingestellt, manchmal auch entlassen werden müssen. Menschen, die Hilfe leisten, verstehen, pflegen, investieren, verdienen.



Friedrich Schwandt

Alle diese Menschen sind manchmal „gut drauf“ und manchmal müde, fröhlich oder unausstehlich. Sie helfen oder hindern einander. Sie gehören zusammen.

Zertifizierung ist der Versuch, ein Gleichgewicht anzustreben: Anforderungen und Erwartungen, Möglichkeiten und Gegebenheiten, Begabungen und Unzulänglichkeiten, Geld und Menschen so ins Verhältnis zu setzen, dass Menschenwürde und Leistung, Ideale und Defizite in alltägliches Leben umgesetzt werden können. Entwicklungen und Gegebenheiten müssen gesehen, akzeptiert oder bekämpft werden. Ohne Kompromisse geht nichts. Gelassenheit, Humor, Glaube, Liebe, Hoffnung lassen sich nicht qualifizieren, sind aber im Ergebnis genauso deutlich wirksam wie das jeweilige Gegenteil. Zertifizierung bedeutet auch Kontrolle, setzt Normen, ist aber darüber hinaus Eröffnung neuer, positiver Wege. Wer auf diesen Wegen nur den Menschen sieht und das Geld vergisst, wird genauso scheitern wie der, der nur das Geld berechnet und den Menschen dabei lediglich in Kauf nimmt.

Zertifizierung versucht, Maßstäbe zu setzen, Vergleiche zu ermöglichen, Anreize zu geben, menschliche Bemühungen zu optimieren und finanzielle Realitäten angemessen umzusetzen.

Wer es versucht, wird erfahren: Zertifizierung lohnt sich – für Menschen und auch finanziell, denn es geht doch um Menschen und um das Geld!

Friedrich Schwandt

*Vorsitzender des
Kreissenioresrates Heilbronn,
Seelsorger*

Heilberufe

Das Pflegemagazin



Mit uns schneller am Ziel! Fachkongresse für Pflege & Medizin

4. Gesundheitspflege-Kongress

Für den Pflegeberuf der Zukunft!
27. und 28.10.2006 • Hamburg

Kongress Pflege 2007

Der Fachkongress für Recht, Management und Praxis!
26. und 27.1.2007 • Berlin

13. Interdisziplinärer Pflegekongress

Pflege und Medizin im Dialog!
18. bis 20.4.2007 • Dresden

Info-Hotline: 030 / 20 45 60 -3
www.heilberufe-kongresse.de
tauchert@urban-vogel.de

FIX PER FAX

030 / 20 45 60 -42

Bitte senden Sie mir weitere Informationen!

Name

Vorname

Institution (nur bei Dienstadresse!)

Straße

PLZ

Ort

URBAN & VOGEL
MEDIEN UND MEDIZIN VERLAGSGESellschaft

KTQ-Zertifizierung in der Kinder- und Jugendarztpraxis

Weil die Mitarbeiter der Kinder- und Jugendarztpraxis von Dr. Hans Ibel seit Jahren Routine in prozessorientiertem Qualitätsmanagement haben, bestand großes Interesse am ambulanten KTQ-Qualitätsmanagementmodell. Seit Anfang November 2005 ist die erfolgreiche Kinderarztpraxis jetzt im „Niederelassenen Bereich“ von der KTQ® zertifiziert.

Die Praxis von Dr. Ibel in der Region zwischen Schweinfurt und Würzburg ist neben der allgemeinpädiatrischen Versorgung auf die Behandlung von Asthma bronchiale und die Diagnostik von Teilleistungsstörungen spezialisiert. Durch die Selbst- und Fremdbewertung nach den QM-Anforderungen des KTQ-Manuals wurden die Praxisabläufe hinsichtlich ihrer Effizienz und Verbesserungsfähigkeit systematisch überdacht. „Unsere Kenntnisse bei der Erstellung von Checklisten, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen kamen uns bei der Zertifizierung zugute“, so Dr. Ibel. Weil das Verständnis der Kriteriumsforderungen über den Erfolg der Umsetzung entscheidet, sind die

Beschreibung der KTQ-Standards im Gegensatz zur abstrakten und für den Laien frustrierenden Nomenklatur der DIN EN ISO 9001:2000 praxisnah und leicht verständlich. „Wenn in der DIN EN ISO gefordert wird, ‚die Organisation muss zutreffende gesetzliche und behördliche Anforderungen erfüllen‘, müssen die für uns zutreffenden Vorgaben erst mühevoll ausfindig gemacht werden“, berichtet Dr. Ibel aus dem Praxisalltag. Bei der KTQ® ist das anders: Die Verordnungen werden im Einzelnen konkret genannt und verständlich erklärt. Das erspart Zeit raubende Recherchen und garantiert rechtliche Sicherheit.

Besuch von der Visitorin

Nach der Selbstbewertung mittels der Software KTQ-PRAX wurde die Praxis Dr. Ibel von der KTQ-Visitorin Claudia Kaplan beurteilt. Ihre eigenen Erfahrungen als Arztfachhelferin waren zusammen mit der Weiterbildung zur Qualitätsmanagementbeauftragten und Praxismanagerin der ideale Background für die Ausbildung zur KTQ-Visitorin. Ihr Auf-



Praxisteam Dr. Ibel mit Prof. Kolkmann vom Gesellschafterausschuss der KTQ® (l.) bei der Zertifikatsübergabe durch Dr. Ottmann von der BLÄK (r.)

gabenbereich umfasste die Beurteilung der Selbstbewertung einer Praxis, die Erstellung eines mit der Praxis und der Zertifizierungsstelle abgesprochenen Visitationsplans sowie die Bewertung aller Kriterien des KTQ-Manuals. Abschließend verfasste Claudia Kaplan einen Bericht und gab den Qualitätsbericht der Praxis zur Veröffentlichung im Internet (www.ktq.de) frei. Der Praxisbetrieb wurde durch die Visitation nicht sonderlich beeinträchtigt.

Der Einführungsaufwand für eine KTQ-Implementierung ist jedoch bei jeder Praxis individuell und hängt von der QM-Erfahrung, dem Interesse und Engagement der Mitarbeiter sowie den zeitlichen und finanziellen Ressourcen ab.

Dr. Ibels Fazit aus der KTQ-Zertifizierung ist eindeutig: Aufgrund der guten Verständlichkeit im Vergleich zur DIN EN ISO sind die Qualitätsanforderungen leicht umsetzbar. Die Anlehnung vieler Kriteriumsforderungen des KTQ-Manuals an den Verbesserungszyklus PDCA fordert alle Mitarbeiter zum kritischen Mitdenken heraus. Sie infiltriert so die Philosophie der ständigen Verbesserung, der Mutter aller Bemühungen um Qualitätsmanagement.

Dr. Hans Ibel, Arzt für Kinderheilkunde und Jugendmedizin, Werneck, Bayern

KTQ-zertifizierte Praxen im Überblick

- **Kinder- und Jugendpsychiatrische und Psychotherapeutische Praxis**
Dr. med. Brigitte Zimmermann, Essen
- **Orthopädische Privatpraxis**
Dr. med. Sandra Lücke, Freiburg
- **Hautärztliche Praxis** Dr. med. Marcella Kollmann, Frankfurt
- **Orthopädische Gemeinschaftspraxis**, Wittlich
- **Neurochirurgische Praxis**
Dr. med. M. Conzen und
Dr. med. R. Wiedensohler, Bielefeld
- **Praxis Dr. Spichalsky + Partner**, Friedberg
- **Praxisklinik Kaiserplatz**, Frankfurt
- **Praxis Dr. med. K.-M. Heitzelmann**, Karlsruhe
- **Praxis Dr. med. Hans Ibel**
Praxis für Kinderheilkunde und
Jugendmedizin, Werneck
- **AOZ Hauffe-Kleinert**, Berlin
(Ambulantes Operationszentrum)
- **Praxis Dr. med. dent. Jörg Völlinger**
Zahnarzt für Oralchirurgie
Schwerpunkt Implantologie, Kassel
- **Praxis Dr. Kalthoff & Kollegen**
MVZ für Erkrankungen des Bewegungsapparates und Spezielle Schmerztherapie, Berlin

Erste Zahnarztpraxis nach KTQ® zertifiziert

Erfahrungsbericht der Praxis Dr. med. dent. Jörg Völlinger, Kassel

Der Anspruch an die ambulante chirurgische Tätigkeit des Zahnarztes hat sich in den letzten Jahren rasant verändert und befindet sich noch immer im Wandel. Dies bezieht sich weniger auf die chirurgische Tätigkeit, sondern vielmehr auf die sich ständig weiterentwickelnden rechtlichen Rahmenbedingungen, die von Seiten des Bundes kommen, zunehmend aber auch aus der Umsetzung von Normen und Gesetzen der EU resultieren. So gilt es heute, zahlreiche Gesetze und Verordnungen (InfSG, MPBetrV, MPG, Gefahrstoff-, Biostoff- und Trinkwasserverordnung) in den Praxisablauf zu integrieren und Prozesse auf diese Rechtsnormen abzustimmen. Darüber hinaus besteht seit dem 1.1.2004 für Arzt-, Zahnarzt- und psychotherapeutische Praxen eine Verpflichtung zur Einführung eines strukturierten Qualitätsmanagements.

Aus der ausgiebigen Beschäftigung mit diesen Themen und dem Wunsch nach einer



Dr. Jens Kaschuba und Dr. Jörg Völlinger

Zertifizierung im Sinne eines strukturierten QM reifte unser Entschluss, die Umsetzung der Rechtsnormen mit der Einführung eines QM mit anschließender Zertifizierung zu verbinden. Wir entschlossen uns, die Zertifizierung nach KTQ® in Angriff zu nehmen – ausschlaggebend war eine Fortbildungsveranstaltung der KTQ® in Kassel im Januar 2005.

Zunächst informierten wir unsere Mitarbeiter über die anstehenden Veränderungen in der Praxis, wissend, dass die gleichzeitige Umsetzung von MPG, MPBetrV und InfSG auf der einen und die Einführung eines Qualitätsmanagements auf der anderen Seite für alle eine Herausforderung sein würde. Es gelang jedoch, durch gezielte

Kommunikation sowie durch eine In-House-Veranstaltung die Bedenken der Mitarbeiter schnell zu zerstreuen. Da wir bereits eine relativ umfangreiche Vorarbeit geleistet hatten, die aus der Einführung einer MPG-konformen Praxisstruktur resultierte, war der zusätzliche Aufwand glücklicherweise niedriger als erwartet und damit zu bewältigen.

Wir freuen uns, als erste zahnärztliche und oralchirurgische Praxis Deutschlands eine Zertifizierung nach KTQ® realisiert zu haben, und sind von den Konsequenzen eines strukturierten QM für Praxis, Mitarbeiter und Abläufe begeistert. Die kontinuierliche Suche nach Verbesserungspotenzialen und deren zeitnahe, strukturierte Umsetzung bieten einen großen Gewinn an Planungssicherheit und Komfort, aber auch an Rechtssicherheit im eventuell eintretenden, unerfreulichen Fall der forensischen Relevanz.

Dr. Jens Kaschuba

Sechstes KTQ-Forum am 3. November 2006 in Köln

Sämtliche Wirkungsbereiche der KTQ® stehen im Mittelpunkt des sechsten KTQ-Forums am 3. November 2006 im Congress-Centrum in Köln: So bietet das Programm diesmal Informationen zu den Themen Krankenhäuser, Reha-Kliniken, Niedergelassener Bereich sowie neuerdings auch zu Pflegeeinrichtungen und Alternativen Wohnformen. In zahlreichen Workshops wird der aktuelle Stand der Zertifizierungsverfahren ebenso thematisiert wie die Selbstbewertung und die Rezertifizierung.

Aussteller sind Zertifizierungsstellen, lizenzierte Trainingspartner sowie Kooperationspartner der KTQ®. Mit ihnen stehen Repräsentanten zertifizierter Krankenhäuser, Praxen und Reha-Kliniken sowie Pflegeeinrichtungen aus der Pilotphase vor Ort zum Erfahrungsaustausch zur Verfügung.

Faxen Sie uns zu dieser Veranstaltung bitte den nebenstehenden Coupon ausgefüllt an die Fax-Nummer: 022 41/1 08-5 65 oder melden Sie sich direkt über info@ktq.de an.

6. KTQ-Forum in Köln

- Bitte senden Sie mir Informationen zum sechsten KTQ-Forum am 3. November 2006 in Köln.
– Programm Juni 2006 –

Institution: _____

Name, Vorname: _____

Adresse: _____

Ort, Datum, Unterschrift, Stempel

KVP-Teams als Zellen der Erneuerung

Erfahrungsbericht einer Rezertifizierung

Als viertes Krankenhaus in der Bundesrepublik hat das Diakonie-Klinikum Stuttgart die Rezertifizierung nach dem KTQ-Manual Version 5.0 erreicht. Über die Arbeitsgruppen zur Selbstbewertung nach den KTQ-Kategorien hinaus wurde mit eigenen KVP-Teams ein wirksamer kontinuierlicher Verbesserungsprozess zwischen Erstzertifizierung und Rezertifizierung in Gang gesetzt. Dabei wurden insgesamt 115 Verbesserungen erreicht.

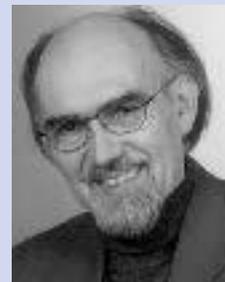
„Heiße Themen wurden gemeinsam gelöst. Die Ergebnisse und Verbesserungen aus unserer Qualitätsarbeit in den berufsübergreifenden Arbeitsgruppen sind das, was zählt – und das Zertifikat ist die Bestätigung dafür“, resümierte Pflegedirektorin Zenobia Frosch bei der Zertifikatsübergabe am 25. November 2005.

Berufs- und hierarchieübergreifende Teams hatten in den fünf Klinikbereichen Anästhesie/Intensivmedizin, Urologie, Chirurgie, Psychosomatik und Radiologie die aktuellen Problemstellungen lösungsorientiert bearbeitet. Die dabei erreichten Verbesserungen liegen teils im faktisch-messbaren und teils im immateriellen Bereich: So wurde zum Beispiel das Visitenteam auf der Intensivstation optimiert und eine neue Visitenkultur eingeführt. Das Zeitfenster für die Einbestellungen wurde anders strukturiert

und es wurden Warteräume geschaffen, um die Wartezeiten für ambulante und stationäre Patienten in der Urologie zu verkürzen. Zudem führt die Neuorganisation der Vorbereitungsarbeiten für Untersuchungen in der Chirurgischen Ambulanz dazu, dass Doppelerfassungen verhindert und das Personal entlastet wird. Schließlich installierte die Psychosomatik ein neues Abmelde- und Rückmeldesystem mit dem Ziel, den Dokumentationsaufwand zu reduzieren und gleichzeitig die Eigenverantwortung der PatientInnen zu stärken.

Zu den gemeinsam entwickelten Optimierungen und erreichten Synergieeffekten trug auch die externe Moderation der KVP-Teams bei. Ihre Aufgabe war es, die oft verborgenen Potenziale der Team-Mitglieder freizusetzen. So konnten diese selbst ihre Schwachstellen systematisch identifizieren, konkrete Lösungsideen mit Maßnahmenplänen gemeinsam ausarbeiten, die Ergebnisse strukturiert einführen und evaluieren. Häufig war auch ein Transfer der KVP-Resultate auf andere Prozesse und Bereiche erforderlich, um sie in das Gesamtnetzwerk des Krankenhauses zu integrieren bzw. auch sie weiterzuentwickeln.

So wurden die KVP-Teams zu Zellen der Erneuerung. Mit einer starken inneren Kraft wurden viele konkrete Veränderungen im



Otto Haußecker

Arbeitsalltag hervorgebracht. KVP erwies sich als die „Durchdringungskraft“. Gleichzeitig entstand durch diesen Prozess eine neue Kultur der Zusammenarbeit.

Dies wurde von den Chefärzten bei einer Veranstaltung mit allen leitenden Mitarbeitern ganz besonders hervorgehoben.

Die große Chance der KVP-Arbeit innerhalb eines Klinikbereichs besteht darin, mittels der Verknüpfung verschiedener Kompetenzfelder ein hohes Maß an Entwicklungen und Einführungen von Verbesserungen auf allen Ebenen zu erreichen. Als Erfolgsfaktor hat sich dabei das dreidimensionale Lernmodell erwiesen, das von uns entwickelt wurde. Es erfasst die neuesten Erkenntnisse aus den Lerntheorien und der Gehirnforschung und wendet diese in der Praxis an. Die Stärke der KVP-Arbeit liegt darin, dass sie nicht nur mit einem, sondern mit drei Kompetenzfeldern arbeitet.

Otto Haußecker

Leiter des Referats für Organisationsentwicklung und Fortbildung der Evang. Diakonissenanstalt Stuttgart

KTQ® gratuliert allen zertifizierten und rezertifizierten Krankenhäusern

Aufgrund der erfreulich hohen Anzahl von über 400 erfolgreich zertifizierten Krankenhäusern können wir hier leider keine Auflistung mehr abdrucken. Die komplette, laufend aktualisierte Liste finden Sie im Internet unter:

www.ktq.de

Krisenmanagement – was Krankenhäuser tun können

KTQ-Kategorie 3 erhöht die Sicherheit

Krankenhäuser sind komplexe technische Systeme, deren Funktionen durch Extremsituationen schnell gestört oder sogar lahmgelegt werden können. Durch ein spezielles Konzept können Schwachstellen aufgedeckt, Risiken minimiert und effektive Maßnahmen für Krisensituationen entwickelt werden.

Nach Erhebung eines renommierten Herstellers für Feuerlöschgeräte gibt es in Deutschlands Krankenhäusern ca. 4.800 erfasste Brände pro Jahr. Viel schlimmer noch sind der Ausfall der Wasserversorgung, das Austreten von Gasen und Gefahrstoffen. Um sich auf solche Ausfälle und Gefahrensituationen vorzubereiten oder sie gar zu vermeiden, gilt es, sich mit den Schwächen des Systems zu beschäftigen. Für den Fall eines Großschadensereignisses (Hochwasser, Zuganglück, etc.) oder einer Katastrophe (Großbrand, Terroranschlag, etc.) außerhalb der Einrichtung sollte das Krankenhaus durch regelmäßige Schulungen, Übungen und eine systematische Einsatzplanung vorbereitet sein und seine Leistungsfähigkeit mit den Behörden abstimmen. Sonst kann das Krankenhaus in Extremsituationen schnell an seine Kapazitätsgrenze stoßen.

Die meisten Schadenslagen sind beherrschbar, wenn die vorbereitenden Maßnahmen optimal auf die Einrichtung abgestimmt sind. Die KTQ-Kategorie 3 bietet eine optimale Vorbereitung auf Krisensituationen. Grundlage zur Erstellung einer Einsatzplanung ist eine Risikoanalyse. Die Umsetzung des Krisenmanagements erfolgt methodisch: Nach der Gefährdungsermittlung wird ein Schutzziel festgelegt. Kom-

plettiert wird das Konzept durch die Planung, Durchführung und eine anschließende Wirkungskontrolle von Maßnahmen.

Während das Krankenhaus gegen die Bedrohung durch z. B. Brandstiftung oder die Störung der kritischen Infrastruktur im Rahmen eines KTQ-Konzepts effektive Maßnahmen ergreifen kann, gibt es gegen gezielte Anschläge von Personen oder Gruppen mit hoher krimineller Energie im Vorfeld kaum eine sinnvolle Gefahrenabwehr. Daher gilt es, die drastischen Auswirkungen des Terrors durch Pläne zur Schadensbegrenzung und regelmäßige Schulungen zu mindern. Mindestens zweimal jährlich sollte der Krisenstab des Krankenhauses entsprechende Übungen durchführen.

Was können die Einrichtungen im Rahmen der Notfallplanung tun?

1. Aufbau von Führungsstrukturen, Festlegung von Aufgaben, Kompetenzen und Weisungsbefugnissen. Hierbei kann das Organigramm der Einrichtung behilflich sein.
2. Ausstattung für den Notfall wie z. B. Erstellung von aktuellen Alarmplänen, Einrichten von Einsatzzentralen, Rettungswegen, Sammelplätzen, Treffpunkten für das freie bzw. nachalarmierte Personal, etc.
3. Training aller in der Einrichtung tätigen Personengruppen, wie z. B. des Managements und der Beschäftigten, für den Notfall. Koordination mit Behörden und Organisationen wie Polizei, Einheiten des Brand- und Katastrophenschutzes sowie Rettungsdiensten oder Streitkräften.

*Holger Sincl,
Brandschutzbeauftragter für Krankenhäuser
und ähnliche Einrichtungen*

Kooperation zwischen KTQ® und BGW

Durch die effiziente Zusammenarbeit zwischen der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege – BGW und der KTQ® ist es nun für Krankenhäuser möglich, eine Zertifizierung nach KTQ® und BGW durch das Angebot qu.int.as zu kombinieren.

Zur Einbindung von Sicherheit und Gesundheitsschutz in moderne Qualitätsmanagementsysteme hat die BGW das innovative Präventionsangebot „Qualitätsmanagement mit integriertem Arbeitsschutz“, kurz **qu.int.as®**, entwickelt und in einer Pilotphase auf den KTQ-Katalog für den Krankenhausbereich zugeschnitten. Berichte aus den Pilothäusern belegen die positiven Umsetzungsergebnisse. Der Kooperationsvertrag mit der KTQ-GmbH ist abgeschlossen, damit steht ab April 2006 das richtungsweisende Präventionsangebot allen bei der BGW versicherten Krankenhäusern und Kliniken offen, deren Qualitätsmanagement auf KTQ® basiert bzw. die nach dem KTQ-Verfahren zertifiziert sind.

„qu.int.as® ist ein integriertes Managementsystem, von dem Beschäftigte und Unternehmen gleichermaßen profitieren“, wie Prof. Dr. Stephan Brandenburg, Mitglied der Geschäftsführung, betont: „Aufbau und Einführung eines qu.int.as-Systems bieten dem Unternehmen den dreifachen Vorteil von Kostenersparnis, Verringerung des Haftungsrisikos und Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Im Ergebnis ein klarer Wettbewerbsvorteil. Denn der Nachweis einer erfolgreichen Zertifizierung verbunden mit einer stärkeren Kundenorientierung stärkt die Position des Unternehmens am Markt.“

KTQ® hilft Maßstäbe setzen

Vorbildliche Qualitätsberichte wurden ausgezeichnet

Beim ersten Krankenhaus-Qualitätstag NRW wurden am 2. Februar in Bochum von der Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen (KGNW) die drei besten Qualitätsberichte ausgezeichnet. Sie sollen Patienten als Information vor einer Krankenhausbehandlung sowie Vertragsärzten und Krankenkassen als Orientierungshilfe bei der Behandlung der Patienten dienen.

Den ersten Platz belegte das Malteser Krankenhaus St. Josef in Hamm, gefolgt vom Bethlehem-Krankenhaus in Stolberg und dem drittplatzierten Krankenhaus Holweide der Kliniken Stadt Köln gGmbH – die Krankenhäuser in Hamm und Holweide sind übrigens KTQ-zertifiziert. Der von der KGNW berufenen Experten-Jury lagen insgesamt 84 Qualitätsberichte für das Jahr 2004 vor.

Die Hauptkriterien der Preisvergabe waren eine transparente und umfassende Darstellung der Qualität der Krankenhausleistungen, der verbesserten Behandlungsabläufe sowie des praktizierten Qualitätsmanagements. „Durch die Vorbildfunktion der Preisträger sollen andere Krankenhäuser Anregungen bekommen, um ihre eigenen Qualitätsberichte weiterentwickeln zu können“, erklärte der Jury-Vorsitzende und KGNW-Vizepräsident Karl Ferdinand von Thurn und Taxis.

Die KGNW will mit der Verleihung des mit insgesamt 6.000 Euro dotierten Preises deutlich machen, dass es bei der Leistungserbringung neben der Kostendeckung künftig auch entscheidend auf die Qualitätssicherung ankommt. „Wir wollen erreichen, dass die Krankenhäuser ihr Engagement bei der Einführung und Umsetzung von Qualitätssicherungsmaßnahmen weiter fortsetzen“, beschrieb Staatssekretär a. D. Richard Zimmer, Geschäftsführer der KGNW, die Ziele des Spitzenverbandes.

Seit 2005 sind alle Krankenhäuser in Deutschland gesetzlich verpflichtet, im Abstand von zwei Jahren jeweils für das Vorjahr einen strukturierten Qualitätsbericht zu erstellen. Man darf jetzt schon gespannt sein, welches Krankenhaus den KGNW-Preis für den besten Qualitätsbericht 2006 gewinnen wird.

Eine ausführliche Dokumentation der Veranstaltung finden Sie unter www.kgnw.de.

1. Preis: Malteser Krankenhaus St. Josef, Hamm

Fast genau ein Jahr nach der KTQ-Zertifizierung bekamen wir nun den ersten Preis der Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen (KGNW) für den am besten strukturierten Qualitätsbericht. Der Qualitätsbericht überzeugte die Jury neben der gelungenen redaktionellen sowie gestalterischen Aufmachung durch die Glaubwürdigkeit, wozu auch die Validierung des Qualitätsmanagement-Systems durch das KTQ-Verfahren beitrug.

Entlang der KTQ-Systematik überprüften wir die Wirksamkeit des „Malteser QM“-Systems, welches mittlerweile im zehnten Jahr besteht. Der besondere Nutzen des KTQ-Verfahrens besteht dabei in der umfassenden Aufarbeitung des Qualitätsmanagements, seiner Organisationsform sowie seiner Ergebnisse, zu der KTQ® anhält. Bei der Kartierung des weiten Handlungsfeldes Qualitätsmanagement leistet die KTQ-Systematik wichtige Dienste und erleichtert es, dieses Thema der Öffentlichkeit näher zu bringen.

Gemeinsames Ziel der KTQ® und des Qualitätsberichts ist es, Laien und Fachleuten

gleichermaßen verständlich aufzuzeigen, wie und wodurch Qualität im Krankenhaus entsteht. Wir haben den Bericht von Beginn an als Chance begriffen, die Leistungsfähigkeit, das Qualitätsmanagement und die Qualität der Behandlung in unserem Haus bekannt zu machen. Unser Qualitätsbericht sollte dazu beitragen, ein positives Qualitätsimage zu transportieren und die Position des Krankenhauses im Wettbewerb zu stärken. Als Marketinginstrument war der Bericht in die Kommunikationsstrategie des Hauses eingebunden. Das beinhaltete neben der ansprechenden Gestaltung auch die aktive Verbreitung der Broschüre u. a. an einweisende Ärzte und unsere Mitarbeiter. KTQ® schärft das Bewusstsein dafür, dass letztlich zwar gute Ergebnisse zählen, diese aber in der Regel gute Strukturen und eine funktionierende Prozessorganisation voraussetzen.

*Frank Winkelbrandt
Leiter Kommunikations- und
Qualitätsmanagement, Malteser Krankenhaus St. Josef*



Ausgezeichnet: die drei besten Qualitätsberichte

2. Preis: Bethlehem-Gesundheits- zentrum Stolberg

Im NRW-weiten Wettbewerb um den „vorbildlichsten Qualitätsbericht“ hat das Bethlehem-Gesundheitszentrum Stolberg Rang zwei belegt. Pflegedirektorin Agnes Gerden-Schmitz, Verwaltungsdirektor Thomas Schellhoff, der Ärztliche Direktor Prof. Dr. Klaus Bläsius und der für das Heft federführende Qualitätsmanagement-Beauftragte Horst Schroten nahmen den mit 2.000 Euro dotierten Preis entgegen.

Die Jury würdigte das 108-Seiten-Heft vor allem wegen seines hohen Informationsgehalts. Ein kurzer Blick in die für jede Fachabteilung aufgelisteten Erkrankungen zeigt, wie oft und mit welchen Methoden sie behandelt wurden; über Komplikationen informiert der Bericht natürlich ebenfalls – was keine Selbstverständlichkeit ist. Darüber hinaus stellt er das komplette medizinische Angebot des Hauses detailliert und in einer für Laien verständlichen Sprache dar.

Jurymitglied Dr. Petra Gorschlüter, Gesundheitsmanagement-Expertin an der Fachhochschule Osnabrück, würdigte den Qualitätsbericht so: „Es ist deutlich zu erkennen, dass sich die Macher des Berichts Gedanken über die Informationswünsche der Zielgruppen gemacht haben.“ Die Informationsfülle reiche deutlich über das im Sozialgesetzbuch vorgeschriebene Maß hinaus, der Inhalt wirke sehr glaubwürdig.

Der ausgezeichnete Qualitätsbericht für 2004 kann auf der Internetseite www.bethlehem.de heruntergeladen werden.

*Alexander Bank,
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,
Bethlehem-Gesundheitszentrum Stolberg*

3. Platz für die Kliniken der Stadt Köln gGmbH Holweide

Das Qualitätsmanagement der Kliniken der Stadt Köln gGmbH mit den drei Betriebsteilen Merheim, Holweide und dem Kinder-

krankenhaus Amsterdamer Straße hat sich über die Auszeichnung für Holweide sehr gefreut. Im Besonderen über den Hinweis, dass dieser Preis „pars pro toto“, frei übersetzt „Einer für alle“, verliehen wurde.

Kolleginnen und Kollegen aller Abteilungen konnten das Qualitätsmanagement durch die Vorerfahrungen mit der KTQ® gut unterstützen. Die Presse- und Öffentlichkeitsreferentin Monika Funken und der Medizinische Geschäftsführer Herr Prof. Dr. Jekabs Leititis initiierten und begleiteten den Prozess.

Für die Zukunft wäre es auch hilfreich, wenn bezüglich der Weiterentwicklung des gesetzlichen Qualitätsberichts kostenlos eine Software zur Verfügung gestellt würde, die zum einen den Anforderungen des KTQ-Berichts entsprechen und zum anderen z. B. die Vergleichbarkeit erleichtern oder alle gewünschten Dateiformate ermöglichen sollte.

*Michaela Lübbert, Kliniken der Stadt
Köln gGmbH
III/3 Qualitätsmanagement*



Die Preisträger (v.l.n.r.): das Malteser Krankenhaus St. Josef in Hamm, das Bethlehem-Gesundheitszentrum Stolberg und die Kliniken der Stadt Köln gGmbH Holweide

Immer 150%iger Einsatz

Geschäftsführer Dr. Thomas Beck verlässt die KTQ®

Herr Dr. Beck, Sie haben die KTQ-GmbH vom Start der Routinephase bis heute aufgebaut. Inzwischen gibt es das KTQ-Verfahren nicht mehr nur für Krankenhäuser, für psychiatrische Kliniken, den Niedergelassenen Bereich, für Rehabilitationskliniken, sondern bald auch für Pflegeeinrichtungen und Alternative Wohnformen. Was macht das KTQ-Modell zum Erfolgsmodell?

Dr. Beck: Die Aufbauarbeit wurde von einem ambitionierten Team in der KTQ-GmbH sowie auf Seiten der KTQ-Gesellschafter geleistet. Hier gilt es auch, die Unterstützung der Praktiker vor Ort zu erwähnen. Ich durfte mich glücklich schätzen, in den vergangenen Jahren mit hoch ambitionierten Kolleginnen und Kollegen zu arbeiten, ohne die eine solche Aufbauarbeit nicht möglich gewesen wäre.

Was KTQ® zum Erfolgsmodell macht, ist mit wenigen Worten beantwortet: verständlich, praxisnah und das Qualitätsmanagement fördernd: Verständlich, weil wir für jeden Versorgungsbereich ein spezielles KTQ-Manual vorhalten. Praxisnah, weil alle diese Manuale von in der Praxis tätigen Ärzten, Pflegenden, Ökonomen und anderen Berufsgruppen entwickelt wurden. Qualitätsmanagementfördernd, weil das KTQ-Modell sowohl zur Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems geeignet ist als auch für die Weiterentwicklung bereits etablierter Strukturen.

Was waren die wichtigsten Meilensteine, die die KTQ-GmbH in dieser Zeit erreicht hat?

Dr. Beck: Hierzu möchte ich drei Punkte aufführen: die Förderung durch das Bundesministerium für Gesundheit vom Herbst 1998 bis zum Herbst 2001, die Gründung



der KTQ-GmbH am 17.12.2001. Darüber hinaus war die erste Strategietagung der jungen KTQ-GmbH, bereits ein halbes Jahr nach der Gründung, entscheidend für den Erfolg des Unternehmens. Schon damals sahen die KTQ-Gesellschafter wie auch die KTQ-Geschäftsführung die Notwendigkeit, die Selbstbeschränkung des Ansatzes auf den Krankenhausbereich schnellstmöglich im Interesse des Angebotes weiterer KTQ-Verfahren für andere Versorgungsbereiche aufzugeben.

Haben sich die von der KTQ® angebotenen Verfahren bewährt?

Dr. Beck: Eindeutig Ja. Mit nunmehr über 400 zertifizierten Krankenhäusern, ersten zertifizierten Praxen wie auch in der Zertifizierung befindlichen Rehabilitationskliniken haben sich die KTQ-Verfahren etabliert. Besonders stolz bin ich darauf, dass es uns gelungen ist, nur vier Jahre nach der denkwürdigen Strategietagung nahezu alle Beschlüsse umzusetzen bzw. in nächster Zeit realisiert zu haben – zuletzt das noch in der Entwicklung befindliche Zertifizierungsverfahren für Pflegeeinrichtungen und Alternative Wohnformen.

Die KTQ® wurde am Start sehr skeptisch beäugt. Hat sich das mittlerweile geändert?

Dr. Beck: Wir finden heute, bezogen auf die Akzeptanz von KTQ®, eine völlig geänderte Situation. Man kann dies sehr gut an den Diskussionsverläufen auf den KTQ-Foren nachzeichnen. Bei unserem ersten KTQ-Forum im Dezember 1998 nahmen ca. 350 Personen an der Veranstaltung teil. Führt man sich die seinerzeitigen Diskussionen noch einmal vor Augen, so wurde KTQ® dort eher skeptisch diskutiert. Nur einhalb Jahre später bewarben sich bereits weit über 300 Krankenhäuser zur Teilnahme an der Pilotphase. Zu dem dritten KTQ-Forum im November 2001, kurz vor dem Start des KTQ-Verfahrens für Krankenhäuser in den Routinebetrieb, kamen bereits nahezu 800 Personen. Es herrschte Aufbruchstimmung. Das 5. KTQ-Forum 2005 glich dann einem großen Informationsmarkt zum Thema „Qualitätsmanagement“ in den verschiedenen Versorgungsbereichen des deutschen Gesundheitswesens. Dies beweist, dass KTQ® ein fester Bestandteil des Gesundheitswesens geworden ist.

Inzwischen haben sich in Teilbereichen auch die rechtlichen Rahmenbedingungen geändert. Hat sich damit auch die Sichtweise auf die KTQ® bzw. die KTQ-Verfahren verändert?

Dr. Beck: Die Philosophie der KTQ® ist gestärkt aus den gesetzgeberischen Maßnahmen der letzten Jahre hervorgegangen. Die Gesetzgebung hat sich intensiv den Themen Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement gewidmet, nicht nur auf dem stationären Sektor. Durch das Gesundheits-Modernisierungsgesetz wurde auch

der Niedergelassene Bereich konsequent in die Notwendigkeit des Nachweises eines etablierten Qualitätsmanagements einbezogen. Es wird die Einführung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagement-Systems in den einzelnen Versorgungsbereichen gefordert. Offen bleibt jedoch, wie dies nachgewiesen werden kann. Hier kann ein Verfahren wie die Zertifizierung nach KTQ® mit ihren Elementen der Selbst- und Fremdbewertung den teilweise noch etwas überforderten Einrichtungen helfen – hier meine ich in erster Linie den Niedergelassenen Bereich, ein Qualitätsmanagement-System aufzubauen und fortzupflegen.

Bisher verfügt gut ein Fünftel aller Krankenhäuser in Deutschland über das KTQ-Zertifikat. Sind Sie mit der bisher erreichten Quote zufrieden?

Dr. Beck: Sie wissen doch, ein Geschäftsführer ist mit seinen Zahlen nie zufrieden – nein, Spaß beiseite: Ich finde es eine unglaubliche Quote, die wir in den letzten Jahren erreicht haben. Man muss bedenken, dass wir erst seit dem 01.07.2002 routinetaf Krankenhäuser zertifizieren. Darüber hinaus ist die Quote ein Beleg dafür, dass das KTQ-Verfahren kein Ansatz ist, den man mal eben erledigen kann. Ich bin unheimlich stolz auf die KTQ-Anwender, die sich mit Erfolg in den vergangenen Jahren dem KTQ-Verfahren mit all seinem Aufwand gestellt haben. Sieht man die Rückmeldungen aus den einzelnen Einrichtungen, was dort im Sinne der Patienten geändert bzw. etabliert wurde, so kann man behaupten, dass die KTQ-GmbH zu einer systematischen Verbesserung der Versorgung der Patienten in Deutschland führt.

Vor diesem Hintergrund ist ja auch das Interesse der Patienten an den Qualitätsberichten bedeutsam. Welche Erfahrungen haben Sie hier gemacht?

Dr. Beck: Die KTQ® hat bereits vor Verpflichtung der Krankenhäuser zur Erstellung eines gesetzlichen Qualitätsberichts dieses Element regelhaft in ihrem Verfahren vorgesehen. In Bezug auf die Qualitätsberichte fällt meine Bewertung jedoch nicht ganz so euphorisch aus. Ich vermisse derzeit sowohl im KTQ-Verfahren wie auch bei den gesetzlichen Qualitätsberichten eine kompakte, auf Patienten zugeschnittene Information. Hieran arbeitet die KTQ-GmbH bereits sehr intensiv. Darüber hinaus halte ich persönlich es für unabdingbar, zukünftig auch Ergebnisse der externen vergleichenden Qualitätssicherung bezogen auf die einzelne Einrichtung vergleichend darzustellen. Nach KTQ® zertifizierte Einrichtungen müssen sich hier allemal nicht verstecken. Man darf außerdem nicht vergessen, dass ein offensichtlich gewordener Fehler immer auch die Chance für eine Verbesserung in der Zukunft darstellt. Dies ist das Grundverständnis von Qualitätsmanagement.

Welche Vision haben Sie für die Zukunft der KTQ-GmbH?

Dr. Beck: Meine Vision war zur aktiven Zeit und somit auch für die Zukunft, dass das KTQ-Verfahren Nummer eins im Scope 38 „Gesundheit und Soziales“ ist. Eine Ausdehnung des KTQ-Ansatzes auf Bereiche außerhalb des Gesundheitswesens hielt ich nie für erstrebenswert.

Sie wechseln nun als Finanzvorstand zur Deutschen Stiftung Organtransplantation. Welches sind die wichtigsten Erfahrungen,

die Sie von der KTQ-GmbH mitnehmen und dort wieder einsetzen werden?

Dr. Beck: Zum einen werde ich dort das noch im Aufbau befindliche Qualitätsmanagement-System vorantreiben und zu einer erfolgreichen Zertifizierung führen. Die wichtigste Erfahrung in meiner KTQ-Zeit war, dass Prozesse nur dann funktionieren, wenn interprofessionell und interdisziplinär gemeinsam an einem Ziel gearbeitet wird. Dies gilt in ganz besonderem Maße für den Bereich der Organspende, der ohne gemeinsam definierte und gelebte Prozesse überhaupt nicht funktionieren kann. Wie alle wissen, haben wir aktuell immer noch eine Organunterversorgung in Deutschland. Die gilt es in der Zukunft zu minimieren. Auch dieser Aufgabe werde ich mich wieder zu 150 % widmen.

Wir danken Ihnen für dieses Interview und wünschen Ihnen für Ihre zukünftige Aufgabe alles Gute.

IMPRESSUM

Herausgeber

KTQ-GmbH
Frankfurter Str. 84
53721 Siegburg
Tel.: 0 22 41 / 1 08-3 79 oder -2 38

Redaktion

Gesine Dannenmaier (verantwortlich),
Thomas Beyer

Konzept & Realisierung

vE&K Werbeagentur, Essen

Wir weisen darauf hin, dass namentlich gekennzeichnete Beiträge nicht unbedingt die Meinung der KTQ-GmbH und der Redaktion wiedergeben.

Die KTQ-GmbH stellt sich vor

ab 01.04.2006 Geschäftsführung:



Gesine Dannenmaier
Dipl.-Pflegerin (FH)

Telefon: 02241/108-379
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: gesine.dannenmaier@ktq.de

... ist Diplom-Pflegerin. Seit März 2000 ist sie wissenschaftliche Mitarbeiterin der KTQ®. Sie begleitete die KTQ-Pilotphase, betreut Arbeitsgruppen und ist verantwortlich für KTQ-Trainings, die Weiterentwicklung des KTQ-Katalogs und der Bereiche „Medizinische Rehabilitation“ sowie „Pflegerinnen und Alternative Wohnformen“. Bei ihr laufen zudem die Fäden der Öffentlichkeitsarbeit zusammen. Erfahrungen sammelte sie während ihres Studiums des Pflegemanagements an der ASFH in Berlin und während ihrer über 20-jährigen Arbeit im Krankenhaus. Seit Anfang 2005 war sie Prokuristin der KTQ-GmbH und wird im April 2006 zur Geschäftsführerin berufen.

Ihre Ansprechpartner sind:



Susanne Freitag
Dipl.-Pflegemanagerin (FH)

Telefon: 02241/108-303
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: susanne.freitag@ktq.de

... ist Diplom-Pflegemanagerin. Seit März 2001 verstärkt sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin das Team der KTQ®. Dort ist sie zentrale Ansprechpartnerin für das KTQ-Manual und betreut insbesondere die Weiterentwicklung der Leitfäden. Susanne Freitag war 15 Jahre als Krankenschwester im Bräderkrankenhaus St. Josef im westfälischen Paderborn tätig und hat in dieser Zeit an der Fachhochschule Münster Pflegemanagement studiert.



Karlheinz Bothorn
Dipl.-Pflegerwissenschaftler (FH)

Telefon: 02241/108-373
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: karlheinz.bothorn@ktq.de

... ist Diplom-Pflegewissenschaftler (FH) und war mehr als zehn Jahre als Fachkrankenpfleger für Anästhesie- und Intensivpflege im Ev. Krankenhaus Johannisstift im westfälischen Münster tätig. Während seines Studiums der Pflegepädagogik an der Fachhochschule Münster von 1998 bis 2002 unterstützte er die Pflegedirektion im Johannisstift im Bereich der innerbetrieblichen Fortbildung und übernahm Tätigkeiten im Bereich des Qualitätsmanagements. Bei der KTQ® ist er Ansprechpartner für den „Niedergelassenen Bereich“.



Simone Quiter
Bürokauffrau

Telefon: 02241/108-371
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: simone.quiter@ktq.de

... schloss 1998 ihre Ausbildung zur Bürokauffrau bei der HWK in Arnberg ab. Auf Basis der fundierten Ausbildung hat Frau Quiter in den Folgejahren umfangreiche Berufserfahrung gesammelt, insbesondere im Bereich der Finanzbuchhaltung. Seit Dezember 2005 stellt sie ihr Wissen nunmehr als Ansprechpartnerin für die Bereiche „Buchhaltung“ und „Lizenzvertragswesen“ bei der KTQ-GmbH unter Beweis.



Bianka Diehl
Teamassistentin

Telefon: 02241/108-238
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: bianka.diehl@ktq.de

... stellte über mehrere Jahre als Empfangsleiterin in einem Sporthotel ihr Organisationstalent unter Beweis. Im Januar 2002 stieg sie als Teamassistentin in der KTQ-GmbH ein und betreut nun die Kunden der KTQ®.



Öffnungszeiten:

Die KTQ-GmbH ist montags bis donnerstags in der Zeit von 8:30 bis 16:30 Uhr und freitags von 8:30 bis 14:00 Uhr zu erreichen.