

## Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

es ist soweit: Die KTQ-gGmbH hat ihr erstes Zertifikat verliehen. Nach intensiver Vorarbeit konnten Dr. Hanns Dierk Scheinert und Dipl.-Kfm. Thomas Beck der Asklepios Stadtklinik Bad Tölz das KTQ-Zertifikat überreichen. Mit dieser Zertifizierung hat die KTQ® ein großes Etappenziel erreicht. Das Verfahren ist von Praktikern anerkannt, um Mitarbeiter in Krankenhäusern zur Optimierung des Qualitätsmanagements zu motivieren.

Bis zum Festakt Ende Juni war es ein weiter Weg: Mit der Gründung der KTQ-gGmbH im Dezember 2001 mussten neue Aufgaben bewältigt werden. Im Rahmen der KTQ-Trainings informierten sich Interessierte aus erster Hand über das Verfahren. Das KTQ-Manual wurde weiterentwickelt, neue Zertifizierungsstellen akkreditiert, Visoren ausgebildet und zahlreiche Trainings für Krankenhausberater durchgeführt. Zudem hat die AG „Psychiatrische Versorgungsprozesse“ ihre Arbeit abgeschlossen. Eine Testversion des für psychiatrische Prozessabläufe erweiterten Kriterienkataloges geht jetzt in den Praxistest.

Wir setzen auf Ihre aktive Mitarbeit und wünschen Ihnen viel Erfolg für Ihre Zertifizierung,

die Redaktion

## Erstes KTQ-Zertifikat vergeben

### Asklepios Stadtklinik in Bad Tölz legt vor

Nach drei Jahren aktiver und intensiver Vorarbeit konnte die KTQ® am 28. Juni das bundesweit erste KTQ-Zertifikat mit Wirkung zum 1. Juli an die Asklepios Stadtklinik verleihen. In einem mit Sonnenblumen geschmückten Festzelt auf dem Gelände der Asklepios Stadtklinik Bad Tölz begrüßte Hauptgeschäftsführer Dr. Axel Paeger die geladenen Gäste und die Mitarbeiter des Krankenhauses. Das bundesweit erste KTQ-Zertifikat, welches die Veröffentlichung des KTQ-Qualitätsberichtes erfordert, sieht Dr. Axel Paeger als Startschuss für die angestrebte Zertifizierung weiterer Asklepios-Kliniken.

Das Siegel ist bis zum 30. Juni 2005 gültig. In einer sehr herzlichen Ansprache bedankte sich der Bürgermeister der Stadt Bad Tölz, Herr Josef Niedermaier bei den Verantwortlichen, insbesondere bei allen Mitarbeitern der Stadtklinik Bad Tölz, die mit sehr viel Engagement innerhalb ihrer Arbeit zur erfolgreichen Zertifizierung beigetragen haben.

Auch für alle KTQ-Mitarbeiter ein Zeitpunkt zum Durchatmen: Es ist geschafft, die Testphase ist zu Ende, der Routinebetrieb ist erfolgreich gestartet. Dipl.-Kfm. Thomas Beck betonte in seiner Rede den bedeutsamen Zeitpunkt, dass bereits fünf Jahre nach den ersten gemeinsamen



Erstes Zertifikat: Dr. Axel Paeger und Arnulf Mehren.

Überlegungen von VdAK/AEV und der Bundesärztekammer zu einer „Machbarkeitsstudie zur Zertifizierung von Krankenhäusern“ das erste KTQ-Zertifikat übergeben werden kann. Erfreulicherweise handelt es sich um ein Zertifikat, welches nunmehr von allen Selbstverwaltungspartnern getragen wird.

Er verwies dankend auf die finanzielle Förderung des Bundesministeriums für Gesundheit, die eine mehr als dreijährige Projekt-Entwicklungsphase ermöglicht hatte, und ergänzte: „Für Herrn Prof. Friedrich-Wilhelm Kolkman, der leider durch seinen Ärztetag verhindert ist und nicht teilnehmen kann, und Herrn Dr. Hanns Dierk Scheinert ist dies ein ganz besonderer Tag, denn heute bewährt sich die lange und arbeitsintensive Entwicklungsphase für ein krankenhausspezifisches Zertifizierungsverfahren in Deutschland.“

- Fortsetzung auf Seite 2 -

- Fortsetzung von Seite 1 -

## Mehr Transparenz und der Patient im Mittelpunkt

### Dr. Hanns Dierk Scheinert überreicht erstes Zertifikat

Nach einer ausführlichen Pilotphase hatte das Zertifizierungsprogramm Ende 2001 alle Hürden gemeistert und konnte in den „Echtbetrieb“, der von der KTQ® „Routinephase“ genannt wird, gehen. Im Anschluss erläuterte Dr. Thomas Weiler stellvertretend für das gesamte Visitoren-



Dr. Michael Claß (Diomedes), Angela Dick (Visitorin), Ralf Stoyhe (Diomedes) und Dr. Thomas Weiler (Visitor).

team die Fremdbewertung aus Sicht des Teams in einer sehr anschaulichen Weise. Er lobte das große Interesse der Mitarbeiter der Stadtklinik Bad Tölz, sich mit der Zertifizierung den Anforderungen des Qualitätsmanagements zu stellen: „Wir konnten eine große Leistung feststellen.“ Die Visitoren der „ersten Stunde“, die bereits während der Pilotphase Erfahrung gesammelt hatten, bestätigten in ihren Aussagen die Ergebnisse einer aufwendigen Testphase, die die Zertifizierung mit dem aktuellen Manual 4.0 erst ermöglicht hatte, als sehr positiv. Das Verfahren mit den KTQ-spezifischen Anforderungen untermauert eine praxisorientierte Zertifizierung, hinter der die Visitorensteams stehen werden. Dr. Martin Walger, der als Vorsitzender der Gesellschafter-

versammlung der KTQ® den Schritt zur Zertifizierung als ein Zeichen der Weiterentwicklung und Veränderung innerhalb der Krankenhauswelt beschrieb, würdigte ebenfalls die Leistung der erfolgreichen ersten Zertifizierung auf dem langen Weg des Qualitätsmanagements.

Marie-Luise Müller, Präsidentin des Deutschen Pflgerates, verwies in ihrer Rede auf den berufsgruppenübergreifenden Ansatz des KTQ-Zertifizierungsver-



KTQ-Vertreter (v.l.n.r.): Thomas Beck und Dr. Martin Walger (vorne), Dr. Klaus Ottmann, Marie-Luise Müller, Dr. Hanns Dierk Scheinert (hinten).

fahrens, welches sowohl bei der Erstellung der Selbstbewertung durch die Mitarbeiter der Krankenhäuser als auch bei der Fremdbewertung durch die Visitoren die verschiedenen Berufsgruppen im Sinne der Aufgabenstellung verbindet, sodass Synergieeffekte zur Weiterentwicklung innerhalb des Qualitätsmanagements im Krankenhaus genutzt werden können.

Mit dem Hinweis auf die zeitweise sehr kritische und konstruktive Auseinandersetzung mit dem Verfahren durch Dr. Axel Paeger während der Projektphase

rundete Dr. Hanns Dierk Scheinert die Reihe der Beiträge ab (Interview Seite 8). Dann schritt er zur feierlichen Übergabe des ersten KTQ-Zertifikates, verbunden mit den besten Glückwünschen der KTQ® an den Geschäftsführer der Stadtklinik Bad Tölz, Arnulf Mehren.



Thomas Beck: „Meilenstein für die KTQ®.“



KTQ-Visitor Horst Imdahl.

„Die Krankenhauspraktiker wie auch alle übrigen Fachleute bestätigen und loben unsere Arbeit“, betonte Thomas Beck, Geschäftsführer der KTQ®, in seiner Festrede, „sie loben, dass unser Verfahren die Sprache der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Krankenhäusern spricht und keiner Übersetzung oder Interpretation bedarf.“

### Asklepios nimmt Herausforderung an

Schon im Vorfeld war harte Arbeit geleistet worden: Innerhalb des selbst gesteckten Zeitraums von zwei Monaten wurde in der Asklepios Stadtklinik der Qualitätsbericht erstellt. Großen Wert wurde auf das Engagement, die Fachkenntnis und die Kompetenz der Mitarbeiter in den Arbeitsgruppen gelegt. Alle wichtigen Abteilungen sowie der Betriebsrat wurden einbezogen, zu jedem Kriterium Ist-Situation, „stetige Verbesserungen“ sowie „mögliche Verbesserung“ beschrieben.

Der Bericht wurde abschließend im Rahmen eines zweitägigen Assessments durch ein Assessorenteam bewertet und verabschiedet. Ergebnis waren viele Ergänzungs- und Verbesserungsvorschläge, die nun umgesetzt werden.

### Doppelzertifikat proCum Cert-KTQ

Ende Juni wurde parallel ein zweites Zertifikat mit Wirkung zum 1. Juli auf Basis des Kriterienkatalogs der proCum Cert und der KTQ® vergeben. Zertifizierungsstelle war die proCum Cert GmbH, der es



Visitoren checken die Kriterien.

vertraglich gestattet ist, ergänzend zum KTQ-Katalog konfessionelle Aspekte abzufragen. Das proCum Cert-KTQ-Zertifikat ging an das Marienhospital in Osnabrück. Auf der Feierstunde wurde auf den Qualitätsbericht hingewiesen: „Kein anderes Zertifizierungsverfahren verpflichtet das Krankenhaus dazu, einen solchen Bericht allgemein zugänglich zu machen“, erklärte Dr. Angela Rier, Geschäftsführerin von proCum Cert. Sobald eine größere Zahl von Berichten



Das Team des Marienhospitals und die Visitoren.



Diskussion während der Übersichtsbegehung.

vorliegt, vereinfacht das die Auswahl des richtigen Krankenhauses für den Patienten und den einweisenden Arzt, da die Behandlungsqualität transparent wird.

## KTQ® auf eigenen Beinen

### Startschuss für den Routinebetrieb als GmbH

Nachdem am 17. Dezember 2001 die KTQ-gGmbH als gemeinsame Gesellschaft der Spitzenverbände der Krankenkassen, der Bundesärztekammer, der Deutschen Krankenhausgesellschaft und des Deutschen Pflegerates gegründet worden ist, konnte zum 1. Januar 2002 der Routinebetrieb aufgenommen werden.

„Hinter uns liegt ein anstrengendes erstes Halbjahr 2002“, berichtet Dipl.-Kfm. Thomas Beck, Geschäftsführer der

KTQ-gGmbH, „wir mussten eine bundesweite Infrastruktur der Zertifizierungsstellen aufbauen und Visitoren schulen.“

Schon jetzt nehmen zahlreiche Krankenhäuser die Selbstbewertung vor, die eine Grundlage für die Fremdbewertung und das Zertifikat ist. Viele Kliniken streben an, noch dieses Jahr das KTQ-Siegel zu erhalten. „Wir werden darauf zu achten haben, dass diese frühen Visitationen streng nach den KTQ-Regeln erfolgen

und nicht marketingstrategische Überlegungen dominieren“, stellt Dipl.-Kfm. Thomas Beck fest.

Parallel geht die Entwicklung des KTQ-Verfahrens weiter. Im Frühjahr 2002 hat die Arbeitsgruppe Psychiatrie ihre Arbeiten abgeschlossen. Die Krankenhäuser, mit denen der ergänzte Katalog auf seine Praxistauglichkeit geprüft wird, werden derzeit ausgewählt. Ziel ist die Einführung der Inhalte im Sommer 2003.

# Startschuss für die Fremdbewertung

## Erste KTQ-Visitorentrainings waren voller Erfolg

Mit dem Abschluss der ersten Visitorentrainings hat die KTQ® die Pilotphase hinter sich gelassen. Von nun an läuft der Routinebetrieb, denn die gut ausgebildeten Visitoren garantieren eine objektive Fremdbewertung der Krankenhäuser, die grundlegend für die Entscheidung über die Vergabe des Zertifikates ist.

Viele Krankenhäuser nehmen jetzt schon eine Selbstbewertung vor. Daran schließt sich die Fremdbewertung an, für die ausreichend viele akkreditierte Visitoren zur Verfügung stehen müssen. Zu den ersten zwei Visitorentrainings kamen 90 Teilnehmer, jeweils 15 ärztliche, pflegeri-

sche und ökonomische Visitoren, die nun die in der Pilotphase ausgebildeten und via Fresh-up mit aktualisiertem Wissen ausgestatteten Visitoren verstärken.

In Kassel und in Bad Schussenried wurden KTQ-Fachwissen erarbeitet und in Rollenspielen typische Situationen geprobt, in denen die Teilnehmer ihre Erfahrung aus der Leitungstätigkeit und ihr QM-Wissen unter Beweis stellten. Kommunikation, Klärung von Konfliktsituationen, Gruppendynamik, Prüfung festgelegter Zielsetzungen – dies sind nur einige Themen des Trainings, über die im Anschluss drei Teilnehmer berichten.

Während des Trainings stellten die Teilnehmer fest, wie wichtig die exakte Kenntnis der KTQ-Leitfäden zur Selbst- und Fremdbewertung ist. Die Visitoren-teams simulierten für das Training die Begehung eines Krankenhauses und prüften, ob sie in den „Kollegialen Dialogen“ den Interviewleitfaden abarbeiten konnten. Die Ergebnisse wurden im Plenum diskutiert und später dokumentiert.

Die Bilanz zum Abschluss ist durchweg positiv: Die hohe Motivation der Teilnehmer und der reibungslose Ablauf des Trainings stimmten die Mitarbeiter der KTQ® und die Visitoren optimistisch.



Teamgeist und der hohe Standard des KTQ-Verfahrens motivierten die neuen Visitoren in Kassel.

## Neuer KTQ-Botschafter – spannende Vorträge in Kassel

Kassel empfing die zukünftigen Visitoren des KTQ-Visitorentrainings mit Sonnenschein und einem sehr guten Hotel. Am Dienstagmorgen galt dann der Spruch: „Jetzt geht’s los“. Ohne jeden Zweifel machten uns die Mitarbeiter der KTQ® klar, hier wird ernst gemacht.

Dipl.-Kfm. Thomas Beck konnte diesen Eindruck wunderbar vermitteln, da seine dicht gedrängten Vorträge zu jedem Zeitpunkt die Wichtigkeit und die Zeitknappheit der Veranstaltung vermittelten. Jede Minute seines Vortrages war spannend und interessant. Erfrischend waren auch

die Dozenten Dr. Christof Veit und Dr. Eberhard Thoma sowie das Team der schon akkreditierten Visitoren. Ganz und gar nach meinem Geschmack waren die vielen Rollenspiele und deren Bewertung.



Einübung des „Kollegialen Dialogs“.

Auch Freundschaften unter den Visitoren wurden geschlossen und Kollegen, die mir anfangs etwas fremd waren, sind jetzt gute Bekannte.

Am Ende der Woche, als wir auf der Treppe standen und unsere Akkreditierungs-Urkunde in Händen hielten, war mir klar, ich war, entsprechend meiner anfänglichen Erwartungen, ein gutes Stück schlauer geworden und fühlte mich auch ganz als Botschafter von KTQ®, obwohl ich anfangs als ISO-Erprobter an KTQ® nicht viel Gutes gelassen habe.

Ernst Lorenz, KTQ-Visitor

## Miteinander birgt Chancen – 1. KTQ-Visitorentraining in Kassel

Schwerpunkt des Visitorentrainings war der Kommunikationsprozess bei Visitationen, der für die gute Zusammenarbeit zwischen Visitoren und Krankenhausmitarbeitern maßgeblich ist. Hier Erfahrungen zu sammeln, wurde von allen Teilnehmern sehr positiv bewertet.

Von großer Bedeutung waren die Diskussion der Inhalte und die Kontextfindungen. Berufsgruppenübergreifende Aufgaben dienten der Einübung von Abstimmungen, Vereinbarungen und somit der Erarbeitung einer gemeinsamen Basis für die Visitation.

Auch nach dem Abschluss der „offiziellen“ Aufgaben und der Seminartage wurde der Austausch fortgeführt. Dies

förderte den Teamgeist, der für die berufsgruppenübergreifende Zusammenstellung der Visitorentams maßgeblich ist.



45 neue Visitoren in Kassel.

Fazit: Auf der Basis des Visitorentrainings ist ein gutes Team in der Lage, eine umfassende Wahrnehmung der vom

Krankenhaus beschriebenen Qualitätsmaßstäbe zu leisten. Je reichhaltiger die Wahrnehmung der Kommunikation während einer Visitation ist, umso mehr Verhaltensmöglichkeiten gibt es und umso flexibler und damit für alle Seiten effektiver kann kommuniziert werden.

Visitationen können für das Veränderungsmanagement eines Krankenhauses genutzt werden. Die gemeinsame Einschätzung des Visitorentams, Rückmeldungen und Bewertungen der Visitoren können wertvolle Impulse vermitteln. Deutlich wurde: Nur das Miteinander schafft effektive Prozesse innerhalb einer Visitation.

*Claudia Welz, KTQ-Visitorin*



Kollegiale Atmosphäre förderte den Erfolg des Visitorentrainings in Bad Schussenried.

## Kollegialer Dialog dominierte das 2. Visitorentraining in Bad Schussenried

Ein voller Erfolg war die Visitoren-Schulung in Bad Schussenried. Im Vorfeld standen Zweifel und Neugierde im Raum: Was soll in dieser Schulung mit interdisziplinärer Besetzung schon anders werden? Werden die Ärzte, wie im Klinikumsalltag auch, das Zepter des „Eigenen Dialogs“ an sich reißen? Doch unter dem Strich überzeugte das Training mit Diskussionen auf hohem fachlichen Niveau und erfolgreicher Teamarbeit.

Während der Schulung bestand die Herausforderung, sich in gemeinsamen Gesprächen einer dritten Berufsgruppe –

den Ökonomen – zu stellen. Die mit drei Berufsgruppen vertretenen Veranstalter förderten positiv den Prozess des „Kollegialen Dialogs“. Sie würdigten die Gesprächspartner, achteten auf die Gleichbehandlung aller Berufsgruppen und zeigten Kritikfähigkeit. Aufgrund der angenehmen Rahmenbedingungen in der reizvollen Landschaft



Teilnehmer des 2. Trainings.

des Oberschwabenlandes fiel es den Teilnehmern nicht schwer, sich gegenseitig qualifizierte Rückmeldungen zu geben. Die Konsensfindung stand im Mittelpunkt. Es funktioniert doch: „Zusammenkunft ist ein Anfang. Zusammenhalt ist ein Fortschritt. Zusammenarbeit

mit Akzeptieren und Wertschätzung seines Gegenübers ist ein Erfolg!“

*Eva Dixit, KTQ-Visitorin*

## Qualität soll leben und erlebbar sein

Diakonissenkrankenhaus Stuttgart wechselt zum Manual 4.0



Helmut Drummer.

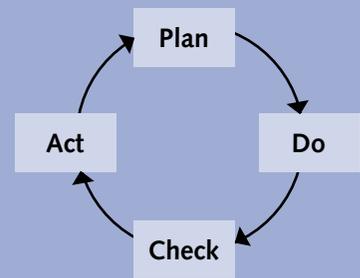
„Wir sind noch nicht da, wo wir hinwollen, aber wir sind auch nicht mehr da, wo wir angefangen haben“, so salomonisch beschreibt das Diakonissenkrankenhaus in Stuttgart den Stand der

Qualitätsarbeit. Es handelt sich um ein Allgemeinkrankenhaus der Regelversorgung mit 366 Betten und 7 Abteilungen.

Was im April 2000 mit der Auswahl zum Pilotkrankenhaus begann, hat inzwischen ein sehr hohes Niveau erreicht. Im Juli und August wurde mit dem Manual 3.0 die Selbstbewertung durchgeführt. Als Resultat starteten sofort die ersten Pläne für Verbesserungen. Im Januar 2001 fand die dreitägige Fremdbewertung im intensiven „Kollegialen Dialog“ statt.

### Der PDCA-Zyklus

- |              |  |
|--------------|--|
| <b>Plan</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist-Situation</li> <li>• Ziel- und Prozessplanung</li> <li>• Regelungen bzgl. der Verantwortlichkeit</li> </ul> |
| <b>Do</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsetzung in die Praxis</li> </ul>  |
| <b>Check</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfung</li> </ul>  |
| <b>Act</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen</li> </ul>   |



Die Visitoren gaben in der Schlussrunde ein positives Feedback: „Sie haben die Leistungsfähigkeit des Hauses dargestellt und die Chancen seit der Selbstbewertung genutzt.“ Der Nutzen des KTQ-Projektes hat einen starken Motivations Schub gebracht – für die Mitwirkenden in den KTQ-Arbeitsgruppen wie auch für alle, die im Krankenhaus tätig sind.

Zahlreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind inzwischen in das Projekt eingestiegen, sodass heute über 60 Personen beteiligt sind. Sie arbeiten nicht nur an den sechs KTQ-Kategorien für das gesamte Krankenhaus, sondern auch in bereichsbezogenen KVP-Teams. Diese KVP-Teams werden als eine Weiterentwicklung des Qualitätszirkel-Modells verstanden. Damit bewegt sich das Diakonissenkrankenhaus auf ein eigenes und erweitertes Konzept der Qualitätsarbeit zu, in dem Elemente aus DIN ISO 9001-2000 und EFQM auf der Basis von KTQ® synergetisch verknüpft werden.

Inzwischen sorgt die Arbeit für Aufsehen: Viele Anfragen anderer Krankenhäuser in der Bundesrepublik gingen ein.

#### Erfolg der bisherigen Arbeit

Die Informations- und Entscheidungswege – auch zur Krankenhausleitung – sind kurz, die Arbeitsstruktur damit optimal. Ein interdisziplinärer, berufs- und hierarchieübergreifender Dialog ist zustande gekommen. Das Verständnis für die Herausforderungen anderer Bereiche

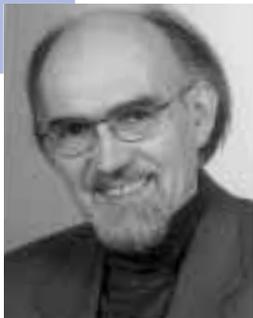
### Wirkungen des KTQ-Projekts

#### Externe Wirkungen

- Leistungs- und Qualitätstransparenz
- Position am Markt stärken
- Positive Außendarstellung
- Patientenvertrauen gewinnen
- Zertifizierung  
Umsetzung gesetzl. Vorgaben

#### Interne Wirkungen

- Mitarbeitermotivation durch Qualitätsorientierung
- Prozessqualität, Ergebnisqualität und Wirtschaftlichkeit
- Leitbildumsetzung in der Alltagspraxis
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Sicherung des Hauses und der Arbeitsplätze



Otto Haußbecker.

ist gestiegen. Weit über 100 Verbesserungsvorschläge wurden erarbeitet. Die Akzeptanz für eine Realisierung ist sehr hoch, da die Vorschläge selbstständig erarbeitet wurden. Die Umsetzung der

Vorschläge ist bereits erfolgt. Zudem ist die Motivation zur Qualitätsarbeit in vielen Bereichen gestiegen. Viele Mitarbeiter werden zu Qualitätsmanagement-Beauf-

tragten ausgebildet. Eine hohe Transparenz für alle Mitarbeiter wird durch die regelmäßigen KTQ-Informationsveranstaltungen erreicht.

#### Der PDCA-Zyklus – ein neues Instrument

Mit dem Manual 4.0 gelangt das Haus 2002 in eine neue Phase der Selbstbewertung. Dazu wurden in einer ersten Phase die Mitwirkenden in den Arbeitsgruppen, in einer zweiten Phase alle Leitenden geschult und in einer Informationsveranstaltung alle Mitarbeiter einbezogen. Es hat sich rasch gezeigt, dass die Anwendung des PDCA-Zyklus, auf den das ge-

samte Manual 4.0 jetzt aufgebaut ist, differenzierte Kenntnisse erfordert. Zudem soll der PDCA-Zyklus als Instrument für das tägliche Handeln eingeführt werden.

Wir sehen mit dem PDCA-Konzept, das mittlerweile Grundprinzip aller Qualitätsmanagement-Systeme ist, eine praxisnahe 4-Schritt-Methode auf dem Weg zur kontinuierlichen Verbesserung. Damit kommen wir unserem Ziel sehr nahe: Qualität soll leben und erlebbar sein.

*Otto Haußbecker, Leiter des Referats für Organisationsentwicklung und Fortbildung;  
Helmut Drummer, Leiter des KTQ-Projekts im Diakonissenkrankenhaus Stuttgart*

## Der kürzeste Weg zum KTQ-Qualitätssiegel

### Akkreditierte Zertifizierungsstellen in der Übersicht

In der Pilotphase des KTQ-Projekts haben sich die Vertragspartner dazu entschieden, das operative Geschäft durch regional angesiedelte, von der KTQ® akkreditierte Zertifizierungsstellen durchführen zu lassen. Diese bundesweit verteilten Zertifizierungsstellen führen die Fremdbewertung nach den Richtlinien der KTQ® in den Krankenhäusern durch.

Eine objektive Fremdbewertung, die von den Zertifizierungsstellen organisiert wird, ist nur gewährleistet, wenn die Visioren speziell von der KTQ® ausgebildet wurden. Zudem wird jede Zertifizierungsstelle genau geprüft, ob sie den Verfahrensansprüchen gerecht wird. Den Zertifizierungsunternehmen ist es nicht gestattet, parallel zum KTQ-Verfahren beratend für das Krankenhaus tätig zu sein. An einer Akkreditierung interessierte Unternehmen können sich jederzeit an die KTQ-Geschäftsstelle wenden.

#### Bereits akkreditierte Zertifizierungsstellen:

##### 3cert GmbH, Dortmund

Dr. Eckhard Becker (Tel.: 02 31/95 25-322)

##### Campe & Partner, Osnabrück

Dipl.-Psych. Lothar Campe (Tel.: 05 41/43 00 09)

##### Diomedes Health Care Consultants GmbH, Melsungen

Dr. med. Michael Claß (Tel.: 056 61/71 28 71)

##### Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH, Frankfurt/Main

Dipl.-Ing. Stefan Heinloth (Tel.: 069/95 42 70)

##### LGA InterCert GmbH, Nürnberg

Dr. phil. nat. Herfried Kohl (Tel.: 09 11/6 55 41 61)

##### NIS Zertifizierungs- und Umweltgutachter GmbH, Hanau

Manfred Kruschel (Tel.: 0 61 81/99 37-0)

##### proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, Bonn

Dr. med. Angela Rier (Tel.: 02 28/96 94 12-0)

##### QKB-Qualität im Krankenhaus Beratungsgesellschaft mbH, Hameln

Dr. jur. Erwig Pinter (Tel.: 051 51/6 50 03)

##### SGS-ICS Gesellschaft für Zertifizierungen mbH, Hamburg

Dipl.-Ing. Hannspeter Haid (Tel.: 0 40/30 10 13 61)

##### TÜV Arbeit und Gesundheit GmbH, Köln

Sigrid Mehnert (Tel.: 02 21/6 50 35-360)

# „Jetzt sehen alle: Es funktioniert!“

Im „transparent“-Interview: Dr. Hanns Dierk Scheinert



Dr. Hanns Dierk Scheinert.

Dr. Hanns Dierk Scheinert ist Vorsitzender des Gesellschafterausschusses der KTQ® und einer der ersten Ideengeber für das Verfahren zur Qualitätssicherung in Krankenhäusern. Mit seinem Engagement hat er maßgeblich zur Entwicklung des KTQ-Verfahrens beigetragen. Im Anschluss an die feierliche Vergabe des ersten KTQ-Zertifikates in Bad Tölz stand er der „transparent“-Redaktion in einem Gespräch zur aktuellen Situation und zu den Perspektiven der KTQ® Rede und Antwort.

*Herr Dr. Scheinert, heute wurde das erste Zertifikat der KTQ® vergeben. Haben Sie vor fünf Jahren, als die Idee zur KTQ® geboren wurde, daran geglaubt?*

Aber sicher! Wir arbeiten doch nicht über Jahre an einem Verfahren, von dem wir nicht felsenfest überzeugt sind, dass es zur Anwendung kommt. Ich habe nie daran gezweifelt, den heutigen Tag zu erleben.

*Was war ursprünglich Ihre Motivation, das Verfahren ins Leben zu rufen?*

Neben den Qualitätssicherungsprogrammen für einzelne Leistungen wie zum Beispiel bei Fallpauschalen und Sonderentgelten wollten wir ein Verfahren erarbeiten, das die Qualität des gesamten Krankenhauses erfasst und transparent macht. Die Leistungen, die Leistungsfähigkeit, das gesamte Qualitätsmanagement und – wo das möglich ist – die Ergebnisse der Krankenhausbehandlung sollen bedacht werden. Wir wollten auch sehen und zeigen, wie das Krankenhaus es ermöglicht, dass der Patient dauerhaft im Mittelpunkt aller Aktivitäten der Krankenhausmitarbeiter steht.

**„Der Patient muss dauerhaft im Mittelpunkt aller Aktivitäten stehen!“**

Die Idee hatten wir schon früher, aber es waren manche Schwierigkeiten zu überwinden. Das ist uns jetzt zum Glück ganz gut gelungen.

*Was ist der größte Erfolg der Kooperation für Transparenz und Qualität bisher?*

Der größte Erfolg besteht darin, dass wir es fertig gebracht haben, so unterschiedliche Partner mit so unterschiedlichen Interessen zu einer gemeinsamen Arbeit

*Warum hat es überhaupt so lange gedauert, bis jemand auf die Idee kam, so ein Zertifizierungsverfahren zu entwickeln?*

**„Es galt, so manche Schwierigkeit zu überwinden. Das ist gelungen.“**

zusammenzubringen. Die Bundesärztekammer, die Deutsche Krankenhausgesellschaft und die Krankenkassen sind ja kein geborener Harmonieverein! Am Beginn unserer Arbeit hat uns diese Kooperation kaum jemand zugetraut. Jetzt haben wir die grundlegenden Entwicklungen abgeschlossen und sind im Routinebetrieb – sprich: Wir haben das erste Zertifikat vergeben.

*Welche Bedeutung hat die erste Zertifikatsvergabe für KTQ® bzw. für KTQ® und proCum Cert?*

Dass alle Welt und alle Bedenkenräger sehen: Und es funktioniert doch!

*Worin ist der Unterschied der zwei Zertifikate zu sehen? Was bedeutet die Unterscheidung für den Patienten?*

Ein Unterschied zwischen KTQ-Zertifikat und proCum Cert-KTQ-Zertifikat ist in den wesentlichen Bereichen nicht vorhanden. proCum Cert hat sich verpflichtet, die KTQ-Inhalte zu 100% zu übernehmen. Jedoch betont proCum Cert mehr die christliche Auffassung von Krankenpflege und orientiert sich stark am christlichen Weltbild.

*Gibt es im Sinne des Doppelzertifikates weiterhin eine Kooperation von KTQ® und proCum Cert?*

Wenn proCum Cert sich an die vertraglichen Abmachungen mit uns hält und

garantiert, dass die KTQ-Inhalte immer zu 100% übernommen werden, und wenn die Begehung, sprich die Prüfung der Krankenhäuser, durch von uns akkreditierte Visitoren nach unseren klaren Vorgaben erfolgt, steht der Zusammenarbeit mit proCum Cert nichts im Wege.

*Schildern Sie bitte, worauf die noch recht junge KTQ-gGmbH achten muss, um sich am Markt zu etablieren.*

Wir müssen unser Verfahren ständig verbessern und erweitern. Wir müssen weiterhin auf die Hinweise und Anregungen der Ärzte, der Pflegenden und der Verwaltungen der Krankenhäuser achten. Ich habe überhaupt keine Sorge, dass wir uns glänzend am Markt durchsetzen und

beispielhaft auch für andere Länder sein können. Ernst zu nehmende Kontakte ins Ausland gibt es ja bereits.

*Was war die interessanteste Aussage, die Sie in der vergangenen Zeit über die KTQ® gehört haben?*

Es waren die vielen aufmunternden Worte, die wir gehört haben, und die vielen Glückwünsche dazu, dass uns diese schwierige Arbeit in so kurzer Zeit so gut gelungen ist. Die anerkennende Zustimmung des Bundesministeriums für Gesundheit hat uns ganz besonders gefreut.

„Wir müssen unser Verfahren ständig verbessern und erweitern.“

*Viele Krankenhäuser streben bis zum Jahresende eine Zertifizierung an. Wie viele werden das Qualitätssiegel erhalten?*

Das ist schwer zu sagen, denn unsere Anforderungen sind hoch und die Krankenhäuser müssen intensiv Qualitätsmanagement betreiben, um bei der Begehung durch unsere

Visitoren bestehen zu können. Ich hoffe auf 20-30 Krankenhäuser noch in diesem Jahr. Im kommenden Jahr werden es dann erheblich mehr sein.

*Herr Dr. Scheinert, wir danken Ihnen für das Gespräch.*

## Transparenz online

Alle wichtigen Infos unter [www.ktq.de](http://www.ktq.de)

Umfassende Information schafft Transparenz – das ist eine der Grundüberzeugungen, mit der die Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus an den Start gegangen ist. Entsprechend bietet die KTQ-Geschäftsstelle auf ihrer Internet-Seite unter [www.ktq.de](http://www.ktq.de) interessierten Usern alle bedeutsamen und aktuellen Informationen rund um das Zertifizierungsverfahren. Ab Juli sind hier zudem alle Qualitätsberichte der zertifizierten Häuser zu finden.

Die Internet-Seite setzt auf Service, der die Arbeit von Krankenhäusern, Zertifizierungsstellen und Visitoren unterstützen soll, zum Beispiel mit detaillierten Infor-

mationen über das Zertifizierungsverfahren oder Hinweisen zum KTQ-Manual 4.0 und die Bestellformulare für Publikationen und Arbeitstools der KTQ®.

Wenn ein User selbst aktiv werden und zum Thema Qualitätsmanagement im Krankenhaus Stellung beziehen möchte, steht ihm unser Diskussionsforum offen. Für weitere Recherchen hinsichtlich internationaler Ansätze zum Thema Zertifizierung sei die Link-Sammlung empfohlen.

Übrigens ist unter [www.ktq.de](http://www.ktq.de) selbstverständlich auch als interessante Lektüre über das Verfahren das „transparent“ – einschließlich der zurückliegenden Ausgaben – als Download zu finden.

## IMPRESSUM

### Herausgeber

KTQ- gGmbH  
Frankfurter Str. 84  
53721 Siegburg  
Tel.: 0 22 41 / 1 08-3 79 oder -3 03

### 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-gGmbH und der Redaktion wiedergeben.

# Großes Interesse an Erfassungssoftware

## KTQ-DOC als Version für Krankenhäuser erschienen

Schon eine ganze Weile setzen Visitoren, Zertifizierungsstellen und die KTQ-Geschäftsstelle die Erfassungssoftware KTQ-DOC ein, mit der gesammelte Daten verarbeitet und bewertet werden können. Das Programm ist auch in einer Version für Krankenhäuser erhältlich und kann zur einheitlichen Selbstbewertung eingesetzt werden.

Die Krankenhäuser zeigen bereits starkes Interesse an KTQ-DOC, denn die

Software stellt eine ideale Arbeitshilfe im Rahmen der Selbstbewertung dar. Der Einsatz der Software ist schnell geübt, da auf einfache Bedienung geachtet wurde.

Mit Hilfe der Software können die erhobenen Daten computerunterstützt erfasst, exportiert und importiert werden. Der komplette KTQ-Katalog ist online hinterlegt. Selbstbewertungsbericht, Strukturbogen und Qualitätsbericht können eigenständig generiert, ausgedruckt

und elektronisch an die KTQ-Zertifizierungsstelle weitergegeben werden. Das zu dem Programm gehörende Pflichtenheft ist als pdf-Datei auf unserer Homepage zu bekommen. Das Heft wird jährlich aktualisiert – zusammen mit der entsprechenden KTQ-DOC-Version.

Die Erfassungssoftware KTQ-DOC Version 1.0 können Sie über das Bestellformular im Internet oder per Fax bestellen unter 0 22 41 / 1 08-565 bestellen.

### KTQ-Trainings

Die KTQ-gGmbH bietet spezielle Trainings rund um das Verfahren an. Aktuelle Termine sind auf der KTQ-Homepage ([www.ktq.de](http://www.ktq.de)) oder in der Geschäftsstelle.

- **Visitorentraining:** Teilnahme über Akkreditierungsantrag als KTQ-Visitor im Internet, Dauer: 4,5 Tage, Termin: voraussichtlich 1. Quartal 2003.
- **Training für Zertifizierungsstellen:** für Begleiter der akkreditierten Zertifizierungsstellen, Dauer: 1,5 Tage, Termin: 28. bis 29. August 2002.
- **Training für Krankenhausberater:** Workshop für Beratungsfirmen, Dauer: 1,5 Tage, Termine auf Anfrage.
- **Training für Krankenhausmitarbeiter:** z. B. für QM-Verantwortliche, Dauer: 2 Tage, Termine sind bei den lizenzierten Trainingspartnern (Liste unter [www.ktq.de](http://www.ktq.de)) zu erfragen.

### Hinweis zum Manual

Leider ist uns im KTQ-Manual Version 4.0 ein kleiner Fehler aufgefallen. In Kapitel 1, dem Leitfaden zur Selbstbewertung, sind auf Seite 13 die „Inhaltlichen Querverweise zwischen den Kriterien“ aufgeführt. In der Reihe 1 muss es statt „1.1.1 zu 1.1.5“ richtigerweise „1.1.1. zu 1.1.4“ heißen. Wir bitten, dies zu entschuldigen. Der Vollständigkeit halber haben wir hier noch einmal alle Querverweise aufgeführt:

Kriterien mit gegenseitigen inhaltlichen Querverweisen		Thematik
1.1.1	<b>1.1.4 (!)</b>	Ambulant erbrachte vor- und nachstationäre Leistungen
1.2.1	1.3.1	Gewährleistung des Facharztstandards
1.3.1	3.3.1	Verfügbarkeit von Arzneimitteln
1.3.1/1.3.2	1.3.5	Histologie/ Pathologie/ Schnellschnittdiagnostik
1.3.2	6.3.1	Maßnahmen zur Qualitätssicherung
1.3.2	2.2.2	Vermittlung von hausinternen Leitlinien und Verfahrensanweisungen
1.3.3	6.3.3	Bedürfnisse und Wünsche von Patienten
3.1.1	5.3.4	Arbeitsbedingungen und Kommunikationsstrukturen
3.1.1	3.1.5	Patientensicherheit
3.1.1	3.2.2	Arbeitsschutz bezüglich Infektionen
3.3.2	1.3.1	Unerwünschte Arzneimittelnebenwirkungen
5.2.2	6.2.1	Projektarbeit

# Qualität, die überzeugt

## KTQ-Zertifikat in der eigenen Kommunikation

Ein Beweis der Qualität überzeugt Patienten nur, wenn er für alle sichtbar und für jeden einzelnen nachvollziehbar ist. Das KTQ-Zertifikat ist deshalb längst nicht nur darauf ausgelegt, das Qualitätsmanagement in Krankenhäusern zu durchleuchten und Anregungen für Verbesserungen zu liefern. Es bietet Chancen, die Position eines Krankenhauses zu verbessern.

Nach der feierlichen Übergabe des KTQ-Zertifikates kann das Qualitätssiegel für Marketingmaßnahmen eingesetzt werden. Damit zeigt das Krankenhaus, dass es zu den ersten gehört, das die Herausforderungen in Sachen Qualitätsmanagement öffentlich angenommen hat. An einem „Tag der offenen Tür“ oder ähnlichen Veranstaltungen kann das bekannt gemacht werden.

### Mit gutem Beispiel voran

Mit der Veröffentlichung der Zertifizierung lässt die Verwaltung Diskussionsbereitschaft und Orientierung an der besten Behandlung für die Patienten erkennen – ein Schritt, der Vertrauen schafft, da auf Worte Taten folgen.

Wegen der großen Praxisorientierung des Verfahrens ist es relativ schnell umzusetzen, ein Einstieg ist jederzeit möglich. Beratungsleistungen können dann gezielter eingekauft werden. Dadurch sinken langfristig die Kosten. Mit dem krankenhausspezifischen KTQ-Verfahren erkennen Krankenhäuser ihre Schwachstellen und können schnell Verbesserungen starten. Solche Erfolgserlebnisse können natürlich auch öffentlich kommuniziert werden. Das Krankenhaus gibt Signal, dass die Qualität stetig gesteigert wird.

### Motivierte Mitarbeiter sprechen sich rum

Hohe Verständlichkeit für alle Berufsgruppen steigert die Akzeptanz des KTQ-Verfahrens und lässt die gegenseitige Anerkennung der Berufsgruppen im Krankenhaus wachsen. Der Effekt:

Die Mitarbeiter werden motiviert, aktiv Ideen und Erfahrungen einzubringen, Verbesserungsvorschläge werden gern angenommen.

Motivierte und begeisterte Mitarbeiter machen die Leistungen eines Krankenhauses bekannt.

Intern sorgt das gemeinsame Ziel für enge Kooperation. Die berufsübergreifende Zusammenarbeit setzt Akzente, neue Mitarbeiter können sich schnell integrieren und Entscheidungen der Verwaltung werden transparenter.

### Qualitätsbericht überzeugt

Will ein Krankenhaus das Zertifikat erlangen, muss zum Abschluss des Verfahrens

ein für alle Leser leicht verständlicher Qualitätsbericht veröffentlicht werden. Schon die Tatsache, dass sich ein Krankenhaus dem Vergleich mit anderen Häusern stellt, steigert die Glaubwürdigkeit.

Der Bericht kann Patienten, die sich über Behandlungen informieren wollen, als Standard

begleitend zum üblichen Hausprospekt überreicht werden. Ausgelegt an allen zentralen Stellen im Krankenhaus gibt er zudem den Patienten Sicherheit, gut aufgehoben zu sein.



### KTQ® hilft

Durch intensive Öffentlichkeitsarbeit sorgt die KTQ-gGmbH dafür, dass die Zertifizierung bundesweit bekannt wird. In Zukunft werden immer mehr Patienten ihre Wahl für ein Krankenhaus auf der Basis der KTQ-Zertifizierung treffen. Damit unterstützt die KTQ-gGmbH das Engagement der Krankenhäuser für eine Verbesserung der Qualität.

## Herzlichen Glückwunsch!

Pilotphase, Routinephase, das erste Zertifikat – die KTQ® forderte im ersten Halbjahr von allen Mitarbeitern Einsatz rund um die Uhr. Trotzdem fand Geschäftsführer Thomas Beck immer Zeit für die Wissenschaft. Der Erfolg: Am 8.7.2002 promovierte er zum Dr. rer. pol. Die „transparent“-Redaktion gratuliert!



## Die KTQ-gGmbH stellt sich vor

KTQ-gGmbH  
Frankfurter Str. 84  
53721 Siegburg

Postfach 17 53  
53707 Siegburg

Internet: [www.ktq.de](http://www.ktq.de)  
E-Mail: [info@ktq.de](mailto:info@ktq.de)

### Öffnungszeiten:

Die KTQ-gGmbH ist  
Montag bis Donnerstag in der Zeit von 8:00 bis 17:00 Uhr  
und Freitag von 8:00 bis 14:00 Uhr zu erreichen.

### Geschäftsführung:



**Dipl.-Kfm. Thomas Beck**

... arbeitete von 1994 bis 1997 beim Deutschen Krankenhausinstitut in Düsseldorf. Arbeitsschwerpunkte waren Krankenhausfinanzierung und Qualitätssicherung. Im November 1997 wurde er zunächst Referent in der Abteilung „Stationäre Einrichtungen“ beim VdAK/AEV e.V. in Siegburg und war seither an der Entwicklung des KTQ-Verfahrens beteiligt. 2000 übernahm er als Leiter das Referat „Versorgungsstrukturen und Qualitätssicherung“. Ende 2001 wurde er zum Geschäftsführer der KTQ-gGmbH berufen.

### Ihre Ansprechpartner sind:

### Sekretariat:



**Dipl.-Pflegerin (FH)**

**Gesine Dannenmaier**

Telefon: 02241 / 108-379

Telefax: 02241 / 108-565

E-Mail: [gesine.dannenmaier@ktq.de](mailto:gesine.dannenmaier@ktq.de)

...ist Diplom-Pflegerin. Seit März 2000 ist sie Wissenschaftliche Mitarbeiterin der KTQ®. Sie begleitete die KTQ-Pilotphase, betreut Arbeitsgruppen und organisiert KTQ-Trainings, zum Beispiel für Visitoren. 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, davon die meiste Zeit im chirurgischen OP.



**Dipl.-Pflegerin (FH)**

**Susanne Freitag**

Telefon: 02241 / 108-303

Telefax: 02241 / 108-565

E-Mail: [susanne.freitag@ktq.de](mailto:susanne.freitag@ktq.de)

...ist Diplom-Pflegerin. 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 Brüderkrankenhaus St. Josef im westfälischen Paderborn tätig und hat in dieser Zeit an der Fachhochschule Münster Pflegemanagement studiert.



**Ingrid Engelmann**

**Ärztin**

Telefon: 02241 / 108-371

Telefax: 02241 / 108-565

E-Mail: [ingrid.engelmann@ktq.de](mailto:ingrid.engelmann@ktq.de)

...studierte Humanmedizin mit Vollapprobation an der Universität in Gießen. Anschließend arbeitete sie in den Bereichen Anästhesiologie und Schmerztherapie in Bochum, Mühlheim an der Ruhr und Köln. In Köln spezialisierte sie sich für das Thema „Medizinische Informatik“ und war einige Jahre als medizinische Beraterin tätig. Im Mai 2002 stieß sie als Wissenschaftliche Mitarbeiterin zur KTQ®. Dort betreut sie die Testphase „Psychiatrische Versorgungsprozesse“ und deren Evaluation.



**Bianka Diehl**

**Teamassistentin**

Telefon: 02241 / 108-238

Telefax: 02241 / 108-565

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