

KTQ-gGmbH
Frankfurter Str. 84
53721 Siegburg
Postfach 17 53
53707 Siegburg
info@ktq.de

Die KTQ-gGmbH stellt sich vor

Geschäftsführung:



Dr. rer. pol. Thomas Beck
Dipl.-Kaufmann

... 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. In 2000 übernahm er als Leiter das Referat „Versorgungsstrukturen und Qualitätssicherung“. Ende 2001 wurde er zum Geschäftsführer der KTQ-gGmbH berufen.

Ihre Ansprechpartner sind:



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 organisiert KTQ-Trainings, zum Beispiel für Visatoren. 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, wovon sie die meiste Zeit im chirurgischen OP verbrachte.



Susanne Freitag
Dipl.-Pflegerin (FH)

Telefon: 02241/108-303
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: 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 Bräuerkrankenhaus 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

... studierte Humanmedizin mit Vollapprobation an der Universität in Gießen. Anschließend arbeitete sie in den Bereichen Anästhesiologie und Schmerztherapie in Bochum, Mülheim 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®.



Karlheinz Bothorn
Dipl.-Pfleger (FH)

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

... ist Diplom-Pfleger (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.



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-gGmbH ein und betreut nun die Kunden der KTQ®.



Öffnungszeiten:

Die KTQ-gGmbH 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.

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

bis Ende Juli dieses Jahres konnte an mittlerweile 13 Krankenhäuser das KTQ-Zertifikat und an vier Krankenhäuser ein pCC-KTQ-Zertifikat verliehen werden. Mit dem Krankenhaus München Schwabing ist zudem bereits das sechste Krankenhaus aus der Pilotphase im Kreise der zertifizierten Krankenhäuser vertreten. Diese und weitere Erfolge nach über einem Jahr Routinephase waren im Mai Anlass genug für eine Präsentation des KTQ-Zertifizierungsverfahrens vor dem Staatssekretär Dr. Klaus Theo Schröder und den Mitgliedern des Ausschusses für Gesundheit und Soziale Sicherung des Deutschen Bundestages.

Informieren möchten wir Sie auch über die konsequente inhaltliche Weiterentwicklung des KTQ-Verfahrens sowie über die praktischen Erfahrungen mit dem Zertifizierungsprozess. Viel Spaß bei der Lektüre wünscht

die Redaktion

KTQ-Zertifikat für Krankenhaus München Schwabing

Erste Visitation mit zwei Visitorenteilteams erfolgreich

Erstmals wurden bei der Zertifizierung nach dem KTQ-Verfahren zwei Visitorenteilteams eingesetzt, um die Fachabteilungen und Funktionsbereiche des Städtischen Krankenhauses München Schwabing zu begehnen. Nach dreitägiger Fremdbewertung wurde der Zertifikatsvergabe zugestimmt.



Zwei Visitorenteilteams begehnen das Großkrankenhaus in München Schwabing.

Als Großkrankenhaus mit umfassender Erfahrung mit verschiedensten Qualitätsprüfungsverfahren war das Städtische Krankenhaus München Schwabing (KMS) ein idealer Kandidat für die Pilotphase der KTQ®. Schon seit 1999 orientierte man sich hier am EFQM-Modell, führte umfassende Selbstbewertungen durch und unterzog sich der ISO-Zertifizierung für den Bereich Medizintechnik. Auf die kritische Auseinanderset-

zung mit dem KTQ-Manual 3.0 und dem Prozedere der Selbst- und Fremdbewertung folgte ein Jahr intensiver Vorbereitung auf die Zertifizierung durch die KTQ® im Routinebetrieb. Nicht zuletzt durch gelungene Motivation und Mobilisierung von rund 500 Mitarbeitern erreichte das KMS auf Anhieb eine gute Bewertung.

- Fortsetzung auf Seite 3 -

Zwischenbilanz der KTQ® in Berlin

Präsentation der Ergebnisse vor Staatssekretär Dr. Klaus Theo Schröder

Ein gutes Jahr lang ist die KTQ-gGmbH nun im Routinebetrieb tätig und schafft anhand der Qualitätsberichte Transparenz für die Öffentlichkeit über die Leistungsfähigkeit der Krankenhäuser. Das nahm

die KTQ® zum Anlass, eine erste Zwischenbilanz ihrer bisherigen Arbeit zu erstellen und diese am 19. Mai in Berlin vor dem Staatssekretär Dr. Klaus Theo Schröder vom Bundesministerium für Gesundheit und

Soziale Sicherung (BMGS) sowie vor Vertretern des Ausschusses für Gesundheit und Soziale Sicherung des Deutschen Bundestages zu präsentieren.

- Fortsetzung auf Seite 2 -



Kooperation
für Transparenz
und Qualität
im Krankenhaus

INHALT >>>

• Editorial	1	• Viertes KTQ-Forum im November	6
• Zertifizierung eines Großkrankenhauses	1 u. 3	• Vom TQM zu KTQ®	7
• Präsentation vor dem Bundestag	1-2	• Visitorentraining in Kassel	8
• Weiterentwicklung des KTQ-Manuals	4	• Trainingspartner, Zertifizierungsstellen	9
• Psychiatrische Fachklinik und die Zertifizierung	5	• QM-Arbeit in der Routine	9
• 2. Ergänzungslieferung liegt vor	5	• Pflegerat im Interview	10
• Meilensteine einer Zertifizierung	6	• Bericht eines Medizintechnikers	11

Ein Jahr erfolgreicher Routinebetrieb

KTQ-gGmbH präsentiert sich in Berlin

- Fortsetzung von Seite 1 -

Sieben Mitglieder des KTQ-Gesellschafterausschusses standen im Mai Staatssekretär Dr. Klaus Theo Schröder bei der Präsentation zur Routinephase der KTQ® als Gesprächspartner zur Verfügung. Nach dem Vortrag des Vorsitzenden der KTQ-Gesellschafterversammlung Dr. Martin Walger zur Entstehung und Zielsetzung des KTQ-Zertifizierungsverfahrens resümierte Geschäftsführer Dr. Thomas Beck: „Wir befinden uns auf einem guten Weg. Unser Verfahren kann nach nur einem Jahr im Routinebetrieb bereits als Maßstab gelten.“ Das Ziel des KTQ-Verfahrens formulierte er noch einmal klar: „Durch die Zertifizierung sollen die Mitarbeiter des Krankenhauses zu Implementierung und Sicherung des Qualitätsmanagements motiviert werden. Zugleich soll die Öffentlichkeit über die Leistungen im Krankenhaus informiert werden.“

Eine Umfrage der DRG-Research-Group zeigt: Bereits in 45 % aller Fälle wird das KTQ-Verfahren zur Zertifizierung angewandt. 66 % der befragten Krankenhäuser

wollen sich in Zukunft zertifizieren lassen (in: „das Krankenhaus“ 4/2003, S. 317). Interesse weckt die Möglichkeit, nach erfolgreicher Zertifizierung den Qualitätsbericht mit Hinweis auf konkrete Leistungen zu veröffentlichen. Diese transparente Darstellung hilft Patienten, Angehörigen sowie Ärzten und Krankenkassen, die sich konkret informieren wollen.

Dr. Thomas Beck betonte, dass Mitarbeiter der Krankenhäuser oftmals Verbesserungspotenziale erkannten, die zur Umsetzung von Projekten anregten. Heute bestätigen zertifizierte Häuser, dass KTQ® ein sehr gutes Instrument ist, um die Etablierung des Qualitätsmanagements zu unterstützen, und dass die praxisbezogenen Fragen motivieren, mit dem Verfahren zu arbeiten. Mit der Rückmeldung vieler Kliniken, dass durch die interdisziplinäre Zusammenarbeit ein wertschöpfender Prozess angestoßen wurde, beendete Dr. Beck seine Ausführungen über die Umsetzung



Intensiver Gedankenaustausch und großes Interesse bei der Präsentation der KTQ®.

der Ziele des KTQ-Verfahrens von der Pilotphase bis hin zur Routinephase.

Staatssekretär Dr. Klaus Theo Schröder äußerte sich im Anschluss an die Präsentation lobend über die KTQ®, denn durch sie sei erstmals in Deutschland ein krankenhausspezifisches Instrument geschaffen worden, „welches Qualität im Krankenhaus fördert und nach außen transparent macht“. Als besonders erfreulich bewertete er die Tatsache, dass das Zertifizierungsverfahren ohne gesetzliche Initiative entstanden ist.

Krankenhäuser mit pCC-KTQ-Zertifikat

- Marienhospital Osnabrück
Niedersachsen
- St. Marien-Krankenhaus Ahaus
Nordrhein-Westfalen
- Diakonie-Krankenhaus Elbingerode
Sachsen-Anhalt
- St. Marien-Hospital Vreden
Nordrhein-Westfalen

Mit konstruktiver Kritik in der Pilotphase auf Erfolgskurs

Städtisches Krankenhaus München Schwabing erhielt KTQ-Zertifikat

- Fortsetzung von Seite 1 -

In der Entwicklungsphase des KTQ-Zertifizierungsverfahrens war die kritische Auseinandersetzung des Städtischen Krankenhauses München Schwabing (KMS) mit den Kriterien und Fragestellungen des KTQ-Manuals – damals noch in der Version 3.0 – durchaus hilfreich.

Aufgrund der langjährigen Erfahrung des KMS mit anderen QM-Konzepten, wie beispielsweise dem EFQM-Modell, konnte das Krankenhaus zur Optimierung des KTQ-Verfahrens beitragen.

Obleich die QM-Beauftragte und KTQ-Visitorin Frau Dr. Seyfarth-Metzger den zeitlichen Aufwand für die Erstellung der Selbstbewertung sowie für die Organisation und Durchführung der Visitation zunächst als nicht unerheblich einschätzte, entschied man sich dennoch, selbst eine KTQ-Zertifizierung anzustreben, nachdem das Verfahren die nötige Praxisreife für den Routineeinsatz erreicht hatte.



Frau Dr. Seyfarth-Metzger nimmt die Glückwünsche zur erfolgreichen KTQ-Zertifizierung entgegen.

Durch Information und Motivation der Mitarbeiter im Vorfeld der Visitation und durch eine intensive einjährige Vorbereitungsphase gelang es dem Großkrankenhaus, den Besuch von erstmals zwei Visitorteamteams organisatorisch in den Arbeitsalltag zu integrieren. Die KTQ-Koordinationsgruppe des Krankenhauses resümiert: „Die Visitation verlief äußerst positiv: Bei allen Kollegialen Dialogen waren die Teams informiert, gut vorbereitet und auch die Patienten waren gut informiert und unterstützten ihre Stationsteams. Das ehrgeizige Visitationsprogramm konnte aufgrund straffen Zeitmanagements sehr gut eingehalten werden.“



Eines der Visitorteamteams verschafft sich den ersten Eindruck bei der Übersichtsbegehung.

Fazit des KMS Kollegialer Dialog ist wirklich kollegial!

Eine Woche nach der Visitation wurde das Review zur Visitation durch die Koordinationsgruppe und die Gesprächsteilnehmer vorgenommen. Das Feedback im KMS zur KTQ-Visitation war außerordentlich positiv, die Kollegialen Dialoge wurden durchweg als kollegial angesehen. Besonders günstig empfanden die Mitarbeiter, dass sie in ihrem Arbeitsbereich visitiert wurden. Es hat sich auch gezeigt, dass die Bewertungssystematik für ein Großkrankenhaus grundsätzlich geeignet ist, auch wenn das Vorgehen mit zwei Teamteams für die Visitationen mit gewissem Zusatzaufwand für den Informationsaustausch verbunden war.

Die Patientenversorgung wurde durch das außerordentliche Engagement der Mitarbeiter und die umsichtige Koordination nicht nennenswert beeinträchtigt. Diese Bereitschaft, sich über die ohnehin hohe Arbeitsbelastung hinaus einzubringen, trug entscheidend zum Erfolg bei. Damit ist das Zertifikat für das KMS nicht nur ein formales Papier, sondern eine Auszeichnung für jeden Einzelnen!

Krankenhäuser mit KTQ-Zertifikat

- Asklepios Stadtklinik Bad Tölz
Bayern
- Asklepios ASB Klinik Radeberg
Sachsen
- Kreiskrankenhaus Eichstätt
Bayern
- Deutsches Herzzentrum Berlin
Berlin
- Diakonissenkrankenhaus Stuttgart
Baden-Württemberg
- Friesland-Kliniken Sande
Niedersachsen
- Kliniken Erlabrunn gGmbH
Sachsen
- Krankenhaus Möckmühl
Baden-Württemberg
- Bethanien Krankenhaus gGmbH
Hamburg
- Zentralkrankenhaus Links der Weser
Bremen
- Kreisklinik Wolfratshausen gGmbH
Bayern
- Stadtkrankenhaus Bad Arolsen
Hessen
- Städt. Krankenhaus München Schwabing
Bayern



Evaluation der Pilotphase: Weiterentwicklung des KTQ-Manuals

Praxisorientierung des KTQ-Zertifizierungsverfahrens verstärkt

Transparenz über das gesamte Zertifizierungsverfahren garantiert das KTQ-Manual: Es ist mit den Leitfäden zur Durchführung der Selbst- und Fremdbewertung sowie dem KTQ-Katalog für die Selbstbewertung unentbehrlich. Darüber hinaus liefert es alle Informationen, die für das Erreichen des Zertifikats notwendig sind, vom PDCA-Zyklus bis zum Qualitätsbericht.

Mit der 2. Ergänzungslieferung zum KTQ-Manual wurden einige Veränderungen umgesetzt. Zentrale Ergebnisse weiterer KTQ-Arbeitsgruppen, zum Beispiel „Teilstationäre Behandlung, Konsiliarwesen“, wurden in den bestehenden KTQ-Katalog eingearbeitet – durch die Evaluation und die Weiterentwicklung des Verfahrens wurden das Glossar sowie der Strukturhebungsbogen aktualisiert. Korrekturen und Ergänzungen ergaben sich wie folgt:

Kernkriterien erweitert, Gesamtpunktzahl erhöht

Innerhalb der KTQ-Leitfäden für die Durchführung einer Selbst- und Fremdbewertung wird die aktuelle Weiterentwicklung des KTQ-Katalogs berücksichtigt. Das Kriterium 3.1.5 – bisher ein „Kriterium im Probelauf“ – wurde im KTQ-Katalog 4.1 als Kernkriterium übernommen. Dadurch ändert sich die Anzahl der Kernkriterien auf 25, was eine Korrektur der maximal zu erreichenden Gesamtpunktzahl auf 1326 Punkt nach sich

zieht. Zudem ist es innerhalb des Selbstbewertungsberichts künftig möglich, bei Kernkriterien den Zeichenumfang von 8.000 Zeichen zu nutzen, wobei der Gesamtumfang der Zeichenzahl innerhalb der Selbstbewertung auf 280.000 begrenzt bleibt.

Umgang mit Krankenhäusern unterschiedlicher Größe

Eine Erweiterung durch den Abschnitt „Zertifizierung von Betriebsstätten“ hat das Dokument „Umgang mit Krankenhäusern unterschiedlicher Größe im Rahmen der KTQ-Zertifizierung“ erfahren. Durch diese aktuelle Erweiterung erhalten die Krankenhäuser, die über mehrere Betriebsstätten verfügen, Unterstützung im Sinne einer Entscheidungshilfe, ob sie die Betriebsstätten innerhalb eines Zertifizierungsprozesses

fremdbewerten lassen oder ob sie jede Betriebsstätte einzeln zertifizieren lassen. Die Entscheidung liegt unter Berücksichtigung aller im Dokument aufgelisteten Hinweise bei dem beantragenden Krankenhaus.

Jede Möglichkeit birgt Vor- und Nachteile, die gegeneinander abgewogen werden müssen. Hierzu dienen die Erläuterungen im

KTQ-Dokument, Kapitel 4 der 2. Ergänzungslieferung.

Erkrankung eines KTQ-Visitors im Rahmen einer Fremdbewertung

Die steigende Zahl der Zertifizierungen und die damit notwendige und für alle Beteiligten verbindliche Terminplanung hat eine Verfahrensanweisung zum Umgang mit der Thematik „Erkrankung eines Visitors“ erforderlich gemacht. Hierzu wurde im Rahmen der achten Sitzung des KTQ-Gesellschaftersausschusses im April dieses Jahres ein Dokument „Erkrankung eines Visitors im Rahmen der Fremdbewertung“ verabschiedet. In diesem Dokument sind unter anderem mögliche Verfahrensschritte dargelegt bis hin zur Festschreibung, dass die Visitation zu dem vereinbarten Zeitpunkt ausfallen muss, wenn ein KTQ-Visitor kurz vor der Visitation erkrankt.



Umgang mit Krankenhäusern unterschiedlicher Größe				
	bis 2 Fachabteilungen	bis 6 Fachabteilungen	7 bis 10 Fachabteilungen	mehr als 10 Fachabteilungen
≤ 2000 stat. Fälle	1 VT zzgl. 1 VB 1 Tag ²			
< 6.000 stat. Fälle		1 VT zzgl. 1 VB 2 Tage ²	1 VT zzgl. 1 VB 3 Tage ²	1 VT zzgl. 1 VB 4 Tage ²
≥ 6.000 stat. Fälle, ≤ 14.000 stat. Fälle		1 VT zzgl. 1 VB 3 Tage ²		
> 14.000 stat. Fälle		1 VT zzgl. 1 VB 3 Tage ²	1 VT zzgl. 1 VB 4 Tage ²	2 VT zzgl. 2 VB 3 Tage ²

Erklärung: VT=Visitorteam, VB=Visitationsbegleiter der Zertifizierungsstelle
¹In Grenzfällen wird den KTQ-Zertifizierungsstellen empfohlen, Rücksprache mit der KTQ-gGmbH zu nehmen, um den Begehungsaufwand zu planen.
²Für die Visatoren und den Visitationsbegleiter kommt die Vorbesprechung hinzu, die am Vorabend des ersten Visitationstages stattfindet und einen zeitlichen Umfang von ca. drei Stunden umfasst.

Verfahren der KTQ® bereit für neue Wege

Psychiatrische Fachkliniken können zukünftig Zertifizierung anstreben

Mit der 2. Ergänzungslieferung des KTQ-Manuals, die voraussichtlich ab der 30. Kalenderwoche 2003 an die Kunden ausgeliefert wird, haben erstmals auch psychiatrische Fachkliniken die Möglichkeit, eine Zertifizierung nach den Regeln der KTQ-gGmbH anzustreben. Als Starttermin für die Fremdbewertung in einer psychiatrischen Fachklinik wurde der 1. Oktober 2003 vom Gesellschafterausschuss der KTQ-gGmbH als Termin festgelegt. Das bedeutet, dass ab dem 1. Oktober ein Vertrag zwischen einer



KTQ-Zertifizierungsstelle und einer psychiatrischen Klinik über die Durchführung einer Fremdbewertung nach KTQ® abgeschlossen werden kann. Demnach kann eine Fremdbewertung frühestens ab dem 10. Dezember 2003 durchgeführt werden. Diese Terminsetzungen stellen die ordnungsgemäße Durchführung einer qualitativ hochwertigen Selbstbewertung unter Berücksichtigung der ergänzten psychiatrispezifischen Inhalte sicher.

KTQ-Information

Arbeitsgruppe „Niedergelassener Bereich“ gegründet

Durch die Schnittstelle der Krankenhäuser zu Belegärzten, zuweisenden und nachbehandelnden Ärzten ergaben sich bereits viele Anfragen aus dem niedergelassenen Bereich auf die Übertragbarkeit des KTQ-Zertifizierungsverfahrens für Arztpraxen. Diesbezüglich startete eine KTQ-Arbeitsgruppe im April mit der konstituierenden Sitzung. Geplant ist eine gemeinsame Erarbeitung im Schulterchluss mit der KBV, der Kassenzentralen Bundesvereinigung. Hierbei wird auf entsprechende Vorarbeiten der KTQ® und KBV zurückgegriffen. Über die Weiterentwicklung berichten wir in der nächsten Ausgabe des „transparent“.

2. Ergänzungslieferung des KTQ-Manuales Version 4.1 liegt vor!

In dieser Ergänzungslieferung zum KTQ-Manual sind wichtige Ergebnisse und Anpassungen von KTQ-Arbeitsgruppen eingeflossen. Das Werk ist in mehreren Kapiteln angepasst worden. Um Kosten im Interesse der Abonnenten gering zu halten und aufgrund weiterer, in Kürze anstehender Aktualisierungen des KTQ-Katalogs wird das veränderte und um psychiatrispezifische Fragen erweiterte Kapitel 9, das den KTQ-Katalog enthält, in dieser Lieferung nur als druckbare PDF-Datei auf beigefügter CD-ROM mitgeliefert. Dort finden Sie zudem eine Übersicht über die aktualisierten Kriterien. Die 103 Seiten umfassende Ergänzungslieferung (ISBN 3-935762-33-x, Stand 05/2003) zum Preis von € 32,96 (zzgl. Versandkosten) wird Ende Juli/Anfang August 2003 durch die Deutsche Krankenhaus Verlagsgesellschaft mbH an die Abonnenten versendet. Nähere Auskünfte unter www.ktq.de (Infoblatt 2. EL). Nutzen Sie dort das Bestellformular oder fordern Sie es mit Hilfe des Coupons bei der DKVG, Münsterstr. 169, 40476 Düsseldorf oder als Fax unter 02 11/17 92 35-20 an.

KTQ-Manual

Bitte senden Sie mir das Bestellformular zum KTQ-Manual Version 4.1 zu.

Institution: _____

Name, Vorname: _____

Adresse: _____

Ort, Datum, Unterschrift, Stempel

Meilensteine einer Zertifizierung

Kliniken Erlabrunn meistern Wegstrecke durch KTQ-Verfahren

Als Krankenhaus mit 430 Planbetten und den Fachdisziplinen Innere Medizin (mit Geriatrie), Chirurgie, Orthopädie, Psychotherapie/Psychosomatik, Gynäkologie/Ge-



Bereits an der Pilotphase beteiligt: Klinik in Erlabrunn erhält das KTQ-Zertifikat.

burtshilfe, Pädiatrie, Intensivmedizin und HNO (Belegbetten) bietet Erlabrunn eine gehobene Regelversorgung. Bereits in der Pilotphase der KTQ-Zertifizierung sammelten die sie-

ben Kliniken der gGmbH Erfahrungen, die im Qualitätsmanagement des Hauses genutzt wurden. Im erarbeiteten Maßnahmenkatalog zeigen die „Meilensteine“ des Zertifizierungsprozesses den zu begehenden Weg, auf den die Mitarbeiter durch Informationsveranstaltungen vorbereitet wurden.

Für die Umsetzung aller Forderungen des KTQ-Katalogs wurde ein Gesamtprojektplan erstellt und die Terminierung sowie die Bereitstellung personeller und sachlicher Ressourcen vorbereitet. Selbstbewertungsteams, die berufsübergreifend und interdisziplinär in allen Bereichen des Krankenhauses eingesetzt wurden, erzielten erste Ergebnisse, die durch Interviews vor Ort und die Auswahl einer Klinik und einer Station als „Musterklinik“ bzw. „Musterstation“ geprüft wurden. Die Fragestellungen nach dem PDCA-Zyklus wurden konsequent bearbeitet und Verbesserungspotenziale

erkannt. Nach Überprüfung des erstellten Bewertungsberichts durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle wurden alle Mitarbeiter der Kliniken auf die Visitation vorbereitet.

Die eigentliche Visitation in Form kollegialer Dialoge und stichprobenartiger Begehungen der Fachkliniken, der dazugehörigen Funktionsbereiche sowie Abteilungen dauerte drei Tage. Geprüft wurden alle sechs Kategorien des KTQ-Hauptkatalogs: Patientenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit, Sicherheit, Informationswesen, Krankenhausführung und Qualitätsmanagement. Nach Empfehlung der Visatoren wurde der Zertifizierung zugestimmt und der Qualitätsbericht zur Veröffentlichung freigegeben. Am 27. März schließlich wurde das KTQ-Zertifikat in feierlichem Rahmen an die Kliniken Erlabrunn gGmbH übergeben. Damit ist Erlabrunn das erste zertifizierte Krankenhaus im Regierungsbezirk Chemnitz.

Vom TQM zu KTQ®

Zertifizierung mit Vorgeschichte im Bethanien Krankenhaus

Dem Bethanien Krankenhaus mit 170 Betten in den Abteilungen Geriatrie und Diabetologie ist nach zweijähriger intensiver

Beschäftigung mit dem KTQ-Verfahren das KTQ-Zertifikat verliehen worden. Mehrere Jahre systematischen Qualitätsmanagements mit branchenspezifischen QM-Ansätzen haben dabei gezeigt: Eine gute Vorbereitung erleichtert

die Zertifizierung. Zudem bewertet KTQ® auch andere QM-Maßstäbe angemessen.

Bereits 1995 begann man im Bethanien Krankenhaus mit einem „Umfassenden Qualitätsmanagement“ (Total Quality Management, TQM) und orientierte sich an den Prinzipien Kundenzentrierung, Fehlervermeidung und flache Hierarchien. Ein interdisziplinäres Behandlungskonzept (Bobath-Konzept – ein ganzheitliches Pflegethema) wurde definiert, eine Restrukturierung in interdisziplinäre Teams mit regelmäßigen Teambesprechungszeiten vorgenommen und ein Menschen- und Patientenbild im Sinne des Empowerments erarbeitet. Damit wurden wichtige Voraussetzungen geschaffen, um eine Zertifizierung nach KTQ® erfolgreich zu bestehen.

In der Fremdbewertung durch die KTQ-Visatoren zeigte sich, dass das Verfahren der KTQ® flexibel genug ist, auch andere QM-Ansätze angemessen zu bewerten und weiterführende Anregungen zu geben. Das Bethanien Krankenhaus schildert: „Während der Bearbeitung des Katalogs im Vorfeld der

Visitation mussten wir feststellen, dass unser TQM-Ansatz nicht immer den KTQ-Anforderungen entsprach. In der Visitation selbst



Visatoren der KTQ® lassen sich den Tagesablauf in der Tagesklinik erklären.

erlebten wir aber, dass die Visatoren Abweichungen von den KTQ-Forderungen nicht zwangsläufig als Defizit werten.“ Im KTQ-Manual kommt

beispielsweise dem Leitbild ein hoher Stellenwert zu. Es stellt das Grundgerüst dar, von dem sich alles ableiten lässt. Auf die dazugehörigen KTQ-Fragen konnten im Bethanien Krankenhaus nur eingeschränkt überzeugende Antworten gegeben werden: Das existierende Leitbild war bisher lediglich übergeordnet wirksam. Damit erfüllte es nicht die orientierende Funktion, wie sie ihm von der KTQ® zugedacht ist. Das Bethanien Krankenhaus konnte jedoch nachweisen, dass mit TQM und Empowerment eine durchgehende Orientierung sowie ein wertehaltiges Grundgerüst vorhanden sind, die der Funktion eines Leitbildes entsprechen, was in der Bewertung der Visatoren entsprechend berücksichtigt wurde.

Das ebenfalls aufgetretene, scheinbare Defizit an Stellenbeschreibungen erklärte sich aus dem interdisziplinären TQM-Ansatz, der sich ganz bewusst von klassischen Stellenbeschreibungen absetzt: Prob-

leme und Sachaufgaben sollen unkompliziert sowie flexibel bewältigt werden. Dabei sind starre Tätigkeitsbeschreibungen oft hinderlich, da sie das berufsübergreifende Füreinander-Einstehen ebenso wie die Übernahme neuer Aufgaben blockieren. Aufgaben werden daher unter den Mitarbeitern nach Fähigkeiten und Kapazitäten verteilt. Diese Flexibilität wurde den Visatoren der KTQ® nachvollziehbar dargestellt und der Erfolg des Ansatzes überzeugend vorgestellt.

Dr. Arne Nilsson vom Bethanien Krankenhaus resümiert: „In beiden Fällen haben wir die Erfahrung gemacht, dass die KTQ®



Freude bei den Mitarbeitern des Krankenhauses nach der Empfehlung des Visitorteam zur Zertifikatsvergabe.

ihre eigenen Maßstäbe nicht als absolut betrachtet, sondern andere Antworten auf ihre Fragen zulässt. Die Bewertung wird nicht abgesenkt, wenn die Antworten im Sinne der Qualität konsistent und vernünftig sind. Das KTQ-Verfahren hat uns überzeugt und uns angespornt, unseren Weg fortzusetzen. Es hat uns spannende Anregungen gegeben, wie wir uns weiterentwickeln können.“

4. KTQ-Forum in Kassel

Bitte senden Sie mir Informationen zum vierten KTQ-Forum am 13. November 2003 in der Stadthalle Kassel.

Institution: _____

Name, Vorname: _____

Adresse: _____

Viertes KTQ-Forum am 13. November in Kassel

Information und Erfahrungsaustausch sind die beiden Schwerpunkte des vierten KTQ-Forums am 13. November 2003 in der Stadthalle Kassel.

Auf dem Programm stehen: Informationen zur Weiterentwicklung innerhalb des KTQ-Zertifizierungsverfahrens, ein Bericht eines psychiatrischen Fachkrankenhauses über die Vorbereitung auf die KTQ-Zertifizierung sowie mehrere Workshops mit anschließender Information der Teilnehmer zu den Beiträgen der einzelnen Workshops.

Daneben werden sich die bereits zertifizierten Krankenhäuser und die Zertifizierungsstellen präsentieren. So können Sie sich vor Ort mit den Vertretern über deren Erfahrungen austauschen.

Nutzen Sie bitte den nebenstehenden Coupon, damit wir Sie bei der Versendung der Einladungen berücksichtigen.

Coupon bitte entweder im Umschlag an die *KTQ-gGmbH, Postfach 1753, 53707 Siegburg* senden oder faxen an die Nummer: 0 22 41/1 08-5 65.

Führungsqualität ist gefragt

Erfolge beim KTQ-Visitorentraining in Kassel

Wer Qualität und Transparenz prüft, muss zuvor selbst seine Qualitäten unter Beweis stellen. In diesem Sinne war das KTQ-Visitorentraining vom 12. bis 16. Mai in Kassel die optimale Vorbereitung für die verantwortungsvolle Aufgabe als Visitor.



Intensiver Dialog beim KTQ-Visitorentraining.

Schwerpunkt des Visitorentrainings war die Praxisvermittlung der Fremdbewertung eines Krankenhauses durch die Ersteinschätzung der Visitoren im

Vorfeld der Visitation. Zudem wurden die Umsetzung der Empfehlungen und die Theorie der KTQ® durch erfahrene Visitoren praxisnah demonstriert: In Rollenspielen wurden schwierige Situationen innerhalb der Fremdbewertungsphase für alle Teilnehmer konkret erfahrbar. Sie lernten Reaktionen kennen, die als Grundlage sehr effizienter Diskussionen innerhalb der Gruppenarbeiten dienen.

Robert Dahmen, akkreditierter KTQ-Visitor, resümiert: „Ich blicke gerne auf das KTQ-Visitorentraining in Kassel zurück. Alle Teilnehmer haben ihre Führungsqualitäten,

die sie von Berufs wegen haben, unter Beweis stellen müssen: Durch kooperatives Erarbeiten von Lösungsansätzen bei Übungsaufgaben, durch berufsgruppenübergreifende Dialoge sowie durch Integrationsbereitschaft in einem Visitoren-Team. Aufgrund der vom ersten Tag an lockeren, aber dennoch verbindlichen Atmosphäre ist dies mit Hilfe versierter Anleitung gelungen.

Am Rande der Ausbildung fand zwischen den Visitoren ein reger Meinungsaustausch statt, bei welchem die Erwartungen sowohl auf die bevorstehende erste Visitation wie auch auf die Zertifizierung des eigenen Krankenhauses diskutiert wurde.

Was die Zertifizierung des eigenen Hauses betrifft, so ist jedem Seminarteilnehmer nach einer Woche Visitorentraining in Kassel deutlich geworden, dass zum Erhalten des KTQ-Zertifikats noch viele hausinterne Aufgaben umzusetzen sind. Die im KTQ-Katalog vorgegebene Prozessqualität der



Akkreditierte Visitoren stehen vor neuen verantwortungsvollen Aufgaben im KTQ-Zertifizierungsprozess.

einzelnen Kriterien ist nur erreichbar, wenn allen Mitarbeitern des Krankenhauses die KTQ-Ziele und Leitlinien bekannt sind und sie von der Geschäftsführung die Gelegenheit erhalten, an der Erreichung des freiwilligen Zertifikates mitzuarbeiten. Alsdann wird sich ein messbarer Erfolg einstellen – für die Patienten, die Angehörigen und für die Mitarbeiter. Nicht zu verkennen ist der Wettbewerbsvorteil des Krankenhauses, der marketingwirksam über die Medien und das Internet veröffentlicht wird.

Besonderer Dank gilt der KTQ-Geschäftsstelle für die ausgezeichnete Ablauforganisation der Veranstaltung, die, zusammen mit den Seminarleitungen, perfekt dazu beigetragen hat, den KTQ-Gedanken an die Teilnehmer zu übertragen.“

Hinweis zum KTQ-Informationsdienst

In der Ausgabe 1/2003 sind uns leider zwei Fehler unterlaufen:

Auf Seite 5, in der Auflistung der Teilnehmer an der Testphase „Psychiatrische Versorgungsprozesse“ muss statt „Rheinische Unikliniken Düsseldorf“ richtigerweise *Rheinische Kliniken Düsseldorf* (Nordrhein-Westfalen) stehen.

Des Weiteren wurde die Auflistung des *St. Valentinuskrankenhauses Kiederich* (Hessen) versehentlich unterlassen. Wir bitten, dies zu entschuldigen.

Lizenzierte Trainingspartner im Internet

Interessierte Krankenhäuser haben die Möglichkeit, ihre Mitarbeiter durch lizenzierte Trainingspartner der KTQ® zu schulen. Das zweitägige KTQ-Training für Krankenhausmitarbeiter vermittelt Informa-

tionen zur Erstellung einer Selbstbewertung sowie zur Vorbereitung und Durchführung einer Fremdbewertung nach dem KTQ-Verfahren. Die Referenten der lizenzierten Trainingspartner haben ein KTQ-Training

absolviert, in dem sie durch Mitarbeiter der KTQ-gGmbH im Umgang mit den Inhalten des KTQ-Verfahrens geschult wurden. Die Liste unserer Trainingspartner finden Sie im Internet unter www.ktq.de.

Akkreditierte KTQ-Zertifizierungsstellen Stand: 1.7.2003

Für die Zertifikatsvergabe entscheidend ist die Fremdbewertung, die von regional angesiedelten Zertifizierungsstellen durchgeführt wird. Diese Stellen werden von der KTQ-gGmbH in

einem speziellen Verfahren akkreditiert und stehen für Objektivität. Die Krankenhäuser haben die Möglichkeit, sich eine Zertifizierungsstelle in ihrer Nähe zu suchen.

3cert GmbH, Dortmund

Dr. rer. pol. Alfons Roerkohl
Leonardo-da-Vinci-Platz, 44801 Bochum
Tel.: 02 34/43 87 02-00, Fax: 02 34/43 87 05-54

Campe & Partner, Osnabrück

Dipl.-Psych. Lothar Campe
Martinstraße 19, 49080 Osnabrück
Tel.: 0541/43 00 09, Fax: 0541/43 00 70

Diomedes Health Care Consultants GmbH, Melsungen

Dr. med. Michael Claß
Schwarzenberger Weg 23, 34212 Melsungen
Tel.: 056 61/71 26 14, Fax: 056 61/75 26 14

DQS – Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH, Frankfurt/Main

Dipl.-Ing. Stefan Heinloth
August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt a. M.
Tel.: 069/954 27-1 13, Fax: 069/954 27-2 15

Green & Ibex GmbH, Hamburg

Dipl.-Kfm. Andreas Steenboc
Holstenwall 12, 20355 Hamburg
Tel.: 040/35 90 52 87, Fax: 040/35 90 52 87

LGA InterCert GmbH, Nürnberg

Dr. phil. nat. Herfried Kohl
Tillystraße 2, 90431 Nürnberg
Tel.: 09 11/655 41 61, Fax: 09 11/655 41 70

NIS Zertifizierungs- und Umweltgutachter GmbH, Hanau

Dipl.-Ing. Manfred Kruschel
Döringheimer Straße 2, 63452 Hanau
Tel.: 061 81/99 37-0, Fax: 061 81/99 37 99

proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, Frankfurt a. M.

Clemens Gattinger
August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main
Tel.: 069/954 27-8 00, Fax: 069/954 27-8 02

QKZ-Qualität im Krankenhaus Zertifizierungsgesellschaft mbH, Hameln

Dr. jur. Erwig Pinter
Höhenweg 25, 31789 Hameln
Tel.: 051 51/650 03, Fax: 051 51/652 04

RWTÜV Systems GmbH, Essen

Dipl.-Ing. Claus-Dieter Korthals
Langemarkstraße 20, 45141 Essen
Tel.: 02 01/8 25-33 41, Fax: 02 01/8 25-32 43

SGS-ICS Ges. für Zertifizierungen mbH, Hamburg

Dipl.-Ing. Hannspeter Haid
Raboisen 28, 20095 Hamburg
Tel.: 040/30 10 13 69, Fax: 040/33 04 08

TÜV Arbeit und Gesundheit GmbH, Köln

Sigrid Mehnert
Siegburger Str. 231, 50679 Köln
Tel.: 02 21/650 35-3 60, Fax: 02 21/650 35-3 51

Deutsche Krankenhaus-Zertifizierungsgesellschaft mbH, Hannover

Dipl.-Ing. Manfred Schubert
Vahrenwalderstr. 253, 30179 Hannover
Tel.: 05 11/96 98 50-44, Fax: 05 11/3 74 90 34

TÜV NordCert GmbH & Co. KG, Hamburg

Stephan Becker
Postfach 54 02 20, 22502 Hamburg
Tel.: 040/85 57-21 57, Fax: 040/85 37-21 69

GLOBALCert GmbH, Gosheim

Dipl.-Ing. (FH) Mario Torres-Peraza
Hauptstraße 39, 78559 Gosheim
Tel.: 074 26/51 91-0, Fax: 074 26/51 91-50

SAMA Cert gGmbH i. g., Stuttgart

Wolfgang Lehner
Adalbert-Stifter-Straße 105, 70437 Stuttgart
Tel.: 07 11/84 88 84 40, Fax: 07 11/84 88 84-20

QM-Arbeit in der Routine

Teilnehmer der GQMG-Jahrestagung zeigen sich begeistert

An der Jahrestagung 2003 der GQMG, der Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung, vom 8. bis 10. Mai beteiligte sich die KTQ® mit einem Workshop. Großen Anklang fand der dort vorgetragene Bericht des im November 2002 zertifizierten Diakonissenkrankenhauses in Stuttgart. Die seit Jahren gelebte QM-Philosophie, unter-

stützt durch das Ziel einer KTQ-Zertifizierung, wird nach der Vergabe des KTQ-Zertifikats konsequent weitergeführt, erläutert Helmut Drummer, Leiter des QM-Projekts des Klinikums. Beeindruckt zeigten sich die Zuhörer von den praxisorientierten Darstellungen zu Beispielen in der Umsetzung des Qualitätsmanagements des Hauses.

Die GQMG, zu deren Mitgliedern die KTQ® seit Juni 2003 zählt, ist eine Fachgesellschaft für QM-Maßnahmen in den Einrichtungen des Gesundheitssystems. Sie ist Kontaktstelle im Bereich Qualitätsmanagement und fördert den Austausch über Weiterentwicklungen im QM als Voraussetzung für Verbesserungen im Gesundheitswesen.

„KTQ® ist ein entscheidender Schlüssel!“

Im „transparent“-Interview: Marie-Luise Müller vom Deutschen Pflegerat

Marie-Luise Müller wurde 1995 zur 1. Vorsitzenden der Arbeitsgemeinschaft Leitende Krankenpflegepersonen e. V. (BALK) und im Jahre 2000 Präsidentin des Deutschen Pflegerates. Seit 1998 engagiert sie sich als Pflegeexpertin bei der KTQ® und ist heute stellvertretende Vorsitzende der Gesellschafterversammlung KTQ-gGmbH.

Frau Müller, Qualitätsmanagement scheint auf den ersten Blick eine Aufgabe der Verwaltung zu sein. Warum sollten sich Ihrer Meinung nach die Mitarbeiter der Pflege ebenfalls für Qualitätsmanagement engagieren?

Müller: Qualität ist eine unteilbare Aufgabe zwischen den beteiligten Leistungserbringern und den Sektoren innerhalb des Gesundheitswesens. Schon die Gesundheitsministerkonferenz GMK hat in der Cottbuser Entschließung 1997/98 darauf hingewiesen, dass Medizin und Pflege hier eng zusammenarbeiten sollen. Internationale Erfahrungen zeigen, dass mit einer echten Umsetzung von internen Qualitätsprojekten der Ausgangspunkt in der Patientenorientierung und nicht in Berufsgruppeninteressen liegen.

Aus diesem Ansatz heraus lässt sich leicht erklären, weshalb Qualitätsmanagement nicht primär eine Angelegenheit der Verwaltung oder Medizin, sondern der Partner gemeinsam ist. Der Deutsche Pflegerat hat frühzeitig die Initiative der Bundesärztekammer und des VdAK/AEV im Jahr 1998 unterstützt und seine Mitarbeit bereits im Juli 1998 im Lenkungsgremium der KTQ® begonnen. Seit 2000 ist der Deutsche Pflegerat daher Mitgesellschafter der KTQ-gGmbH.

Welche ganz konkreten Ansatzpunkte bietet das KTQ-Verfahren, an denen die Mitarbeiter der Pflege einsteigen können?

Müller: Das Zertifizierungsverfahren nach KTQ® stellt Prozesse und Ergebnisse von den Leistungserbringern Medizin und Pflege ins Zentrum seiner Befragung und Erhebung. Patientenorientierung und Mitarbeiterorientierung sind die Schwerpunkte.

Der Aufbau des KTQ-Katalogs zeigt, mit welcher strukturierter Systemtiefe Befragung und Bewertung zu den Arbeitsprozessen stattfinden. Die KTQ-Bewertungssystematik mit dem PDCA-Zyklus spiegelt die Zielsetzung von KTQ®, was Kooperation, Transparenz und Qualität betrifft, wider. Das strukturierte Vorgehen über Selbstbewertung, Fremdbewertung bis zur tatsächlichen Zertifizierung mit entsprechenden Vorgaben, was Transparenz, Öffentlichkeit und Wiederholung abverlangt, ist eine geeignete Messlatte, die Verbesserungen, aber auch bereits vorhandene gute Leistungen abzubilden.

An welchen Stellen kann die pflegerische Seite im Krankenhaus aus Ihrer Sicht konkrete Verbesserungsvorschläge machen? Wo bestehen auf Seiten der Pflege Problemfelder, die durch das KTQ-Verfahren geändert werden können?



„Qualität ist eine unteilbare Aufgabe“, erklärt Pflegeexpertin Marie-Luise Müller im KTQ-Interview.

Müller: Pflege und ihr Management sind seit vielen Jahren unterwegs, was die Verbesserung von Organisation, Arbeitszeitabstimmung, Wartezeiten, Leistungsaufkommen, Angemessenheit von Information und Ähnlichem betrifft. Qualitätsbezogene Projekte im Krankenhaus finden heute überwiegend interprofessionell und interdisziplinär statt. Damit kann Pflege ihre wertvollen Erfahrungen auf dem Gebiet der Patientenorientierung, der sozialen Aspekte, der Kommunikation und des Konfliktmanagements einbringen. Dies ist kein leichter Prozess, da nach wie vor das Krankenhaus einerseits stark medizindominierend ist und

durch die Knappheit der Ressourcen eine massive Durchökonomisierung stattfindet. KTQ® hilft, die Prozesse zu objektivieren und Sachthemen mit hohem Patientenbezug ins Zentrum der internen Diskussion zu bringen, so dass zu erwarten ist, dass der Durchdringungsgrad mit qualitätsorientierten Handlungsabläufen die Zusammenarbeit verbessern hilft.

Welche Resonanz gibt es von den Vertretern der Pflege aus der Praxis des KTQ-Verfahrens, beispielsweise aus der Phase der Selbstbewertung?

Müller: Durch die gute Streuung von pflegerischen Visitoren unter den Pflegermanagerinnen und Pflegemanagern verläuft die Diskussion sehr positiv. Unabhängig von dem jeweiligen Entwicklungsstand und QM-System in den Krankenhäusern steht die Pflege KTQ® sehr

offen gegenüber. Es ist schließlich erkennbar, dass es ein Verfahren aus dem deutschen Krankenhauswesen ist. Von Experten aus der Praxis entwickelt und sprachlich auf die reale Arbeitswelt umgesetzt, finden sich die Pflegekräfte leicht wieder.

Wie lautet Ihre zentrale Botschaft an alle Pflegekräfte in Bezug auf KTQ®?

Müller: Wer sich an Qualität messen lassen will, muss sich an Qualitätsprozessen beteiligen. Wer mitgestalten will, muss auch Verantwortung übernehmen und mittragen. Für Pflege ist die interprofessionelle Qualitätsdiskussion ein entscheidender Schlüssel für die erfolgreiche Umsetzung ihrer patientenbezogenen Ziele. KTQ® reicht hierfür die Hand.

Wir danken Ihnen für das Gespräch, Frau Müller.

Kollegialer Dialog mit kompetenten Partnern

Bericht aus Sicht eines Medizintechnikers

Michael Scholz, Medizintechniker im Zentralkrankenhaus Links der Weser, berichtet von seinen Eindrücken des Kollegialen Dialogs während der KTQ-Visitation: „Eine Woche vor der geplanten Visitation erfuhr ich von der Überprüfung meines Bereichs auf der Intensivstation (IST). Da ich wusste, dass die im ‚KTQ-Berichte LDW‘ formulierte Selbstbewertung in unserem Haus organisiert und umgesetzt worden war, würden wir einer externen Überprüfung problemlos standhalten.“

Schon war es so weit: Die Visitoren kamen zur Begehung und zogen sich mit den Vertretern unseres Krankenhauses in den Büro- und Werkstattbereich der Medizintechnik (MT) zurück. Ich lernte die Visitoren als gleichrangige, kompetente Gesprächspartner kennen, die einerseits kritisch und hartnäckig nach Unstimmigkeiten und Verbesserungspotenzialen bei der Umsetzung des Medizinproduktegesetzes (MPG) und 0 Medizinbetriebsverordnung (MPBetreibV) suchten, andererseits die Darstellung der

IMPRESSUM

Herausgeber

KTQ-gGmbH
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-gGmbH und der Redaktion wiedergeben.

erbrachten Leistungen wohlwollend würdigten. Anhand dokumentierter Beispiele präsentierte ich Produktverbesserungen an MT-Geräten, die auf unsere Initiative in Zusammenarbeit mit den Herstellern mittlerweile zu weltweiten Umrüstungen geführt hatten bzw. in der industriellen Fertigung umgesetzt wurden. Dies sowie die Präsentation der umgesetzten Punkte zur Selbstbewertung brachte uns das Prädikat ‚gute Qualität‘ ein. Ein schönes Feedback für die Arbeit unserer Abteilung.“