

Die KTQ-GmbH 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-GmbH berufen.

Ihre Ansprechpartner sind:



Gesine Dannenmaier
Dipl.-Pflegerin (FH)

Telefon: 022 41 / 108-379
Telefax: 022 41 / 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.



Susanne Freitag
Dipl.-Pflegerin (FH)

Telefon: 022 41 / 108-303
Telefax: 022 41 / 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 Brüderkrankenhaus St. Josef im westfälischen Paderborn tätig und hat in dieser Zeit an der Fachhochschule Münster Pflegemanagement studiert.



Ingrid Engelmann
Ärztin

Telefon: 022 41 / 108-371
Telefax: 022 41 / 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 auf 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.-Pflegerpädagoge (FH)

Telefon: 022 41 / 108-373
Telefax: 022 41 / 108-565
E-Mail: karlheinz.bothorn@ktq.de

... ist Diplom-Pflegerpädagoge (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. Er betreut die Weiterentwicklung für den „Vertragsärztlichen Bereich“.



Bianka Diehl
Teamassistentin

Telefon: 022 41 / 108-238
Telefax: 022 41 / 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®.

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

stolz können wir zum Ende des Jahres positive Bilanz ziehen: Seit Beginn der Routinephase erhielten 32 Krankenhäuser das KTQ-Zertifikat. Auch die Vorbereitungen für die Zertifizierung Psychiatrischer Kliniken nach KTQ® laufen auf Hochtouren: Erste Fremdbewertungen sind bereits im Dezember erfolgt, so dass ab Ende Januar 2004 mit der Vergabe der KTQ-Zertifikate an Psychiatrische Krankenhäuser gerechnet wird.

Höhepunkt des vergangenen Jahres war das 4. KTQ-Forum, das mit großem Erfolg am 13. November 2003 in Kassel stattgefunden hat. Rund 500 Interessierte informierten sich dort über die aktuellen Entwicklungen der KTQ®. In verschiedenen Workshops nutzten die Teilnehmer die Gelegenheit, Fragen an die Referenten zu stellen. So fanden aufschlussreiche Gespräche zwischen den Vertretern der KTQ®, den KTQ-Visitoren, den KTQ-Zertifizierungsstellen, den KTQ-Anwendern und allen Teilnehmenden statt.

Weitere Schwerpunkte unserer aktuellen Ausgabe sind die erste Zertifizierung einer Kinderklinik sowie die Vorbereitung der Zertifizierung einer Universitätsklinik. Zudem stand uns der Vorsitzende des KTQ-Gesellschaftsausschusses Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann für ein Gespräch zur Verfügung.

Viel Spaß beim Lesen und einen erfolgreichen Start in das Jahr 2004 wünscht Ihnen

Ihre Redaktion



Kooperation
für Transparenz
und Qualität
im Krankenhaus

Höhepunkt eines erfolgreichen Jahres

KTQ-Forum zeigt Perspektiven auf

Als großer Erfolg erwies sich das erste KTQ-Forum nach Beginn der Routinephase. Rund 500 Besucher und zahlreiche Aussteller nutzten das Forum, um Erfahrungen auszutauschen, sich über die KTQ-Zertifizierung zu informieren und mit Experten zu diskutieren. Die Vertreter der KTQ® zeigten sich sehr zufrieden mit den Ergebnissen des vergangenen Jahres und verwiesen auf die Chancen in der Zukunft.



Reges Interesse am Zertifizierungsverfahren der KTQ® zeigten die zahlreichen Besucher des 4. KTQ-Forums.

Mit einer Bilanz von 32 zertifizierten Krankenhäusern zum Ende des Jahres 2003 und der Möglichkeit für Psychiatrische Kliniken, ab Ende Januar dieses Jahres das KTQ-Zertifikat anzustreben, blickt die KTQ-GmbH voll stolz auf den Beginn der Routinephase zurück. Höhepunkt des erfolgreichen Jahres war das 4. KTQ-Forum im November. Dort konnte die KTQ® ihre gute Arbeit präsentieren und Resümee ziehen.

In seiner Begrüßungsansprache betonte Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann, Vorsitzender des KTQ-Gesellschaftsausschusses, das Anliegen der KTQ®, ein praxisbezogenes Verfahren zu bieten, das den Patienten in den Mittelpunkt des Interesses stellt. Er wies deutlich darauf hin, dass die Kriterien des KTQ-Manuals „aus der Krankenhaus-Praxis von Praktikern entwickelt worden sind“. KTQ-Geschäftsführer Dr. Thomas Beck erläuterte den Zuhörern die wichtigsten

Neuerungen, die sich aus der Weiterentwicklung des KTQ-Verfahrens ergeben. So können sich seit Inkrafttreten der Version 4.1 des Manuals erstmals auch Psychiatrische Fachkliniken nach KTQ zertifizieren lassen. Ebenfalls ist das Manual um die Ergebnisse der Arbeitsgruppe Teilstationäre Versorgung/Konsiliarwesen erweitert worden. In einer Machbarkeitsstudie wird zudem die Übertragbarkeit des Verfahrens auf den Bereich der medizinischen Rehabilitation geprüft.

Im kommenden Jahr weitet die KTQ-GmbH außerdem ihr Geschäftsfeld aus: Eine Arbeitsgruppe „Niedergelassener Bereich“ erstellt derzeit ein eigenständiges KTQ-Manual, um eine KTQ-Zertifizierung auch für Arztpraxen zu ermöglichen. Der Pre-Test läuft gerade an – der Startschuss für die Routinephase soll in diesem Herbst fallen.

– Fortsetzung auf Seite 2 –

INHALT >>>

• Editorial	1	• Zertifizierte Krankenhäuser	7
• Erfolgreiches KTQ-Forum	1–2	• Kinderkrankenhaus zertifiziert	8
• Stellungnahme Dr. Thomas Beck	2	• Quiz für Mitarbeiter	8
• Statements der Krankenhäuser	2–5	• Vorbereitung auf Zertifikat für Uniklinik	9
• KTQ-Workshops	3–6	• Vorsitzender des Gesellschaftsausschusses	10
• Vertragsärztlicher Bereich	7	• Trainingspartner	11
• Schiedsstelle	7	• Zertifizierungsstellen	11

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.

Rückblick und Vorschau

4. KTQ-Forum war ein voller Erfolg

– Fortsetzung von Seite 1 –



Teilnehmer des KTQ-Forums stellten Fragen an die Experten.

Über die ersten Erfahrungen einer Psychiatrischen Fachklinik mit den Vorbereitungen einer KTQ-Zertifizierung referierte Stefan Bühler, der plant, mit seiner Klinik Die Weissenau als eine der ersten Psychiatrischen Kliniken die KTQ-Visitoren zu empfangen. Da sich bisher nur wenige Großkrankenhäuser nach KTQ® zertifiziert haben, berichtete Dr. Ingrid Seyfarth-Metzger, Leiterin des Competence Centers Qualitätsmanagement des Krankenhauses München-Schwabing, über die Erfahrungen ihres Hauses bei der KTQ-Zertifizierung. Das Krankenhaus der Maximalversorgung erhielt im Sommer 2003 das KTQ-Zertifikat.

Im Anschluss an die Vorträge konnten die Besucher des Forums an verschiedenen Workshops teilnehmen. Stefan Bühler von den ZfP informierte gemeinsam mit seinen Kollegen Dr. Hermann Rothenbacher, dem Ärztlichen Direktor, und Georg Deifel, dem

Pflegedirektor, ergänzend zum bereits gehaltenen Vortrag über die Vorbereitung ihrer Klinik auf die KTQ-Zertifizierung.

Auch Dr. Ingrid Seyfarth-Metzger und Bernhard Liebich vertieften die Erfahrungen des Krankenhauses München-Schwabing in einem Workshop. Andrea Michelsen vom Klinikum Lahr und Klaus Notz von der Akademie der

Kreiskliniken Reutlingen boten eine Arbeitsgruppe über den KTQ-Selbstbewertungsbericht und den KTQ-Qualitätsbericht an.

Über den Kollegialen Dialog innerhalb der KTQ-Visitation gaben Dr. Thomas Weiler von den Dr.-Horst-Schmidt-Kliniken Wiesbaden und Irma Heine-Penning von der Kreisklinik Spaichingen einen Einblick.

Nermin Cabrera Fugardo vom Qualitätsmanagement des Deutschen Herzzentrum Berlin, sowie Thomas Loichinger vom Krankenhaus Waldfriede Berlin, referierten über den Nutzen der KTQ-Zertifizierung, der bereits während der Vorbereitung auf die Zertifizierung deutlich wird.

Am Rande des Forums präsentierten sich zudem eine Reihe der schon zertifizierten Krankenhäuser genauso wie die lizenzierten Trainingspartner und Zertifizierungsstellen, um den interessierten Gästen Rede und Antwort zu stehen.

Wie ich es sehe!

hmanage-Newsletter 124 Zu Punkt 4. (H&P) 84 KTQ- Trainingspartner – Wow!

Der hmanage-Newsletter 124 von Herrn Prof. Dr. Rolf Hildebrand ist nicht der erste, der sich in ironischer bis diffamierender Art und Weise mit dem KTQ-Verfahren auseinandersetzt. Diesmal werden die Workshops auf dem 4. KTQ-Forum als „getretener Quark“ bezeichnet. Außerdem wird im Beitrag in Bezug auf die 84 lizenzierten Trainingspartner der KTQ-GmbH abgewogen zwischen „geballter Kompetenz oder bloßer (legitimer) Geldgier“.

Ich frage mich: Können sich so viele kompetente Menschen im und außerhalb des Krankenhauses irren? – Am besten hat mir die Ausführung gefallen, wonach Herr Prof. Dr. Rolf Hildebrand diesmal von einer Teilnahme zum 4. KTQ-Forum abgesehen hat. – Lieber Herr Prof. Hildebrand, es wird Sie auch in Zukunft niemand vermissen!

Dr. Thomas Beck

Erfahrungsaustausch und Information

Wertvolle Ergebnisse der KTQ-Workshops

Im Rahmen des 4. KTQ-Forums wurden fünf Workshops angeboten, die über die entscheidenden Fakten des Zertifizierungsverfahrens aus der Praxis heraus informierten. Im Folgenden werden die einzelnen Workshops und ihre Ergebnisse vorgestellt.

Workshop 1: Vorbereitung einer Psychiatrischen Fachklinik auf die Zertifizierung nach KTQ®

„Wenn du ein Schiff bauen willst, so trommle nicht Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Werkzeuge vorzubereiten, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer.“ Mit diesen Worten des Schriftstellers Antoine des Saint-Exupéry fasste der Referent Stefan Bühler, Leiter des Qualitätsmanagements der Südwürttembergischen Zentren für Psychiatrie Bad Schussenried, Die



Stefan Bühler referiert über Psychiatrische Kliniken.

Weissenau und Zwiefalten die Ergebnisse des ersten Workshops zusammen, da sie seiner Meinung nach die Arbeit mit Qualitätsmanagement treffend beschreiben. Gemeinsam mit

seinen Kollegen, dem Ärztlichen Direktor Dr. Hermann Rothenbacher und dem Pflegedirektor Georg Deifels, stellte er den speziellen Fall „seiner“ Fachklinik Die Weissenau vor, über die er die Besucher des Forums zuvor bereits in einem Vortrag informiert hatte. Unter der Moderation von Mechthild Mügge, Mitglied im KTQ-Gesellschaftsausschuss, begann der Workshop mit einer Erläuterung Bühlers der Vor- und Nachteile verschiedener Organisationsformen der Selbstbewertungsphase.

Die Fachklinik Die Weissenau wählte die Form der interdisziplinären, abteilungsübergreifenden 20-köpfigen Großarbeitsgruppe mit Untergruppen. Dabei profitierte sie von verschiedenen Vorteilen, darunter der geringe zeitliche Aufwand bei größtmöglichem Nutzen für alle Beteiligten, die Trennung der Selbstbewertung von den Diskussionen der Qualitätsverbesserungen sowie die Beantwortung und Bewertung in der gleichen Gruppe.

Als besonders günstig wirkte sich vor allem hohe Transparenz auf die Phase der Selbstbewertung aus: „Nicht nur die Mitarbeiter und Führungskräfte müssen geschult werden, auch eine durchgängige Informationsweitergabe an alle Betroffenen muss sichergestellt sein“, so Stefan Bühler. Unabdingbar sei zudem eine aktive Mitwirkung aller Mitarbeiter.

In der anschließenden Diskussion galt das besondere Interesse der Workshop-Teilnehmer der Fragestellung, ob das KTQ-Verfahren EFQM-kompatibel sei. Stefan Bühler betonte daraufhin, dass „das eine das andere nicht ausschließt, sondern eher unterstützt“.

Workshop 2: Vorbereitung eines Krankenhauses der Maximalversorgung auf die KTQ-Zertifizierung

„Es ist KTQ® eigentlich gleichgültig, welches Qualitätsmanagement-System ein Krankenhaus hat – es muss aber den Richtlinien der KTQ® entsprechen“, stellte der Moderator des zweiten Workshops Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann fest und betonte, dass zur KTQ-Zertifizierung keine speziellen Managementsysteme Voraussetzung seien. Auch die Leiter des Workshops Dr. Ingrid Seyfarth-Metzger und Bernhard Liebich, beide vom Krankenhaus München-Schwabing, bestätigten, dass ohne externe Hilfe eine KTQ-Zertifizierung „mit Hilfe der Anleitungen im KTQ-Manual“ zu erreichen sei. Bereits morgens hatte die Referentin in einem Vortrag den Blick hinter die Kulissen ihrer Münchener „Qualitätswerkstatt“ ermöglicht und sich dabei schwerpunktmäßig konzentriert auf die Selbstbewertung, die Aufgaben der Koordinierungsgruppe und die Vorbereitung auf die Visitation.

– Fortsetzung auf Seite 4 –

»»» Statements

Nach einer sehr gelungenen Zertifizierungsfeier war zunächst eine „Hurra, wir haben es geschafft“-Stimmung feststellbar. Doch unser Fazit: Keine Zeit zum Ausruhen, neue Ziele müssen kurzfristig erreicht werden!

Rudolf Graf, Betriebsdirektor des Kreiskrankenhauses Eichstätt

»»»

Die KTQ-Zertifizierung wird von uns sehr positiv bewertet, insbesondere weil der Anforderungskatalog von Krankenhauspraktikern verstanden werden kann und nicht erst eine Übersetzung aus einem „QM-Deutsch“ erfolgen muss.

Ralf Döhr, Leiter des Qualitätsmanagements im Marienhospital Osnabrück

»»»

Die Vorteile des KTQ-Zertifikates: hohe Identifikation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit dem KMS, Imagegewinn durch das Zertifikat, aber auch ein gewisser Druck, diesen Stand zu halten. Der Nutzen für unser Krankenhaus: Ein Stationshandbuch wurde vereinheitlicht und aktualisiert für alle Stationen erarbeitet.

Dr. Ingrid Seyfarth-Metzger, Competence Center Qualitätsmanagement des Krankenhauses München-Schwabing

»»»

Die Transparenz wird erhöht, berufsgruppen- und hierarchieübergreifendes Denken unterstützt. Das Wir-Gefühl wird gestärkt, die Motivation der Mitarbeiter gesteigert, da jeder etwas bewirken kann und die gute Arbeit zudem von außen anerkannt wird.

Irma Heine-Penning, stellvertretende Pflegedienstleiterin Qualitätsmanagement der Kreisklinik Spaichingen

KTQ-Zertifizierung in der Anwendung

Praktische Tipps bei den KTQ-Workshops

– Fortsetzung von Seite 3 –



Engagement von Dr. Ingrid Seyfarth-Metzger

Das Krankenhaus München-Schwabing erarbeitete seinen Selbstbewertungsbericht in Zyklen: Zunächst erfolgten die Entwurfsfassung durch Kategorieverantwortliche in KTQ-DOC und die Vorstellung in der Koordinationsgruppe. Anschließend ergänzten Abteilungsverantwortliche die Inhalte dezentral mit KTQ-DOC und stimmten diese in der Koordinierungsgruppe ab. „Der Bericht muss immer wieder überarbeitet werden, deshalb sollte hierfür genügend Zeit eingeplant werden“, riet Bernhard Liebich. Durch Mitarbeiterzeitungen, Infoblätter, Besprechungen sowie Schulungen in Kleingruppen konnten die Kollegen im Krankenhaus laufend über die Inhalte des KTQ-Verfahrens informiert werden. „Das Sammeln der Strukturdaten war ein besonders kritischer Punkt“, so Dr. Ingrid

Seyfarth-Metzger, „weil jede Abteilung ihr Leistungsspektrum dargestellt haben möchte“. Bernhard Liebich riet zu frühzeitigem Sammeln der Daten der Strukturbereiche, da dies trotz EDV-Unterstützung viel Zeit in Anspruch nehme.

Vor der Visitation, betonten die Referenten, sollten Führungskräfte und Mitarbeiter des Krankenhauses vorbereitet, motiviert und informiert sein. Bernhard Liebich berichtete, vor allem die Mitarbeitermotivation sei manchmal problematisch, da die Fremdbewertung die eigene Arbeit kritisch bewerte und Probleme aufzeige. Zur optimalen Vorbereitung probten die Mitarbeiter deshalb den Kollegialen Dialog mit Hilfe von Rollenspielen. Dabei sollten sie nicht zum Engagement für das KTQ-Verfahren verpflichtet werden, betonte Bernhard Liebich. Vielmehr erwies sich in München-Schwabing das Prinzip der Freiwilligkeit als effektiv.

Workshop 3: KTQ-Selbstbewertungsbericht/KTQ-Qualitätsbericht

„In allen Dingen hängt der Erfolg von der Vorbereitung ab.“ Diese Worte von Konfuzius bildeten das Motto des dritten KTQ-Workshops. Entsprechend betonte Referent Klaus Notz von der Akademie der Kreiskliniken Reutlingen, wie wichtig die

strategische Vorbereitung bei der Durchführung der Selbstbewertung im Krankenhaus sei und dass man dabei vor allem auf die Einbeziehung des Leitbildes achten solle. „Informationsveranstaltungen für Mitarbeiter und Leitungsebene sind das A und O“, erläuterte Klaus Notz und riet, den Selbstbewertungsbericht bereits in den dezentralen Arbeitsgruppen mit KTQ-DOC zu erfassen und anschließend die Ergebnisse in einer Gesamtdarstellung zusammenzutragen. „Die Kommunikation zwischen Lenkungsgremium, Arbeitsgruppen und Krankenhaus-Mitarbeitern ist sehr entscheidend für die Umsetzung.“ Auch eine gute Vorarbeit und ein gutes Zeitmanagement in den Arbeitsgruppen seien wichtig.

Um den Qualitätsbericht einfach und verständlich zu machen, empfahl Klaus Notz, die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit hinzuzuziehen. „Die Berichtsqualität hängt von



Das Interesse an den Referaten war groß, die Ergebnisse überzeugten.

der Vorarbeit des Krankenhauses ab und ist nicht redaktionelle Aufgabe der Zertifizierungsstelle“, unterstrich er.

Im zweiten Teil des Workshops referierte Andrea Michelsen vom Kreisklinikum Lahr über den Entstehungsprozess des Qualitätsberichts in ihrer Einrichtung, welche sich gerade „mitten in der Selbstbewertung“ befindet. Bereits jetzt sei durch diese Selbstbewertung ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess in Gang gesetzt worden, so die Referentin.

Zu den Problemen, welche während des Selbstbewertungsprozesses auftreten können, zählte Andrea Michelsen unter anderem die zeitliche Organisation der vielen Arbeitsgruppen sowie die Motivation der Mitarbeiter: „Nach der Anfangseuphorie ist bei den Mitarbeitern zum Teil die Luft raus, sie sind ungeduldig und wollen, dass es schneller vorangeht.“

In der anschließenden Diskussion stellten die Zuhörer vor allem Fragen in Bezug auf die gesetzlich geforderten Qualitätsberichte. KTQ-Geschäftsführer Dr. Thomas Beck versicherte, noch sei zwar nicht endgültig bekannt, was der gesetzliche Qualitätsbericht genau fordere. Sobald dies geschehe, werde es aber „auf jeden Fall technisch ermöglicht, dass es zwei Knöpfe im KTQ-DOC gibt: Der eine wirft den gesetzlichen Qualitätsbericht aus, der andere den KTQ-Qualitätsbericht“. Der KTQ-Qualitätsbericht ist freiwillig und steht im Zusammen-

hang mit einer KTQ-Zertifizierung. Dagegen ist der gesetzliche Qualitätsbericht Pflicht und wird eine vorgegebene Struktur haben. Die Adressaten der Berichte sind unterschiedlich: „Der gesetzliche Qualitätsbericht ist an die Krankenkassen gerichtet, der KTQ-Qualitätsbericht hauptsächlich an die Patienten und die Öffentlichkeit“, ergänzte Dr. Thomas Beck. Zurzeit ist zudem die Gültigkeitszeit unterschiedlich: Der gesetzliche Qualitätsbericht wird zwei Jahre gültig sein, der KTQ-Qualitätsbericht drei Jahre. In Abstimmung mit dem gesetzlichen Qualitätsbericht solle der KTQ-Qualitätsbericht zukünftig jedoch mehr Zahlen und Fakten enthalten.

Workshop 4: Der Kollegiale Dialog aus Sicht der Klinikmitarbeiter

Der Kollegiale Dialog im Rahmen der KTQ-Visitation ist für Krankenhausmitarbeiter oft eine große Herausforderung. Der vierte Workshop thematisierte unter der Moderation der Präsidentin des Deutschen Pflegerates Marie-Luise Müller die Chancen und Risiken des Kollegialen Dialogs.

Als erster Referent berichtete Dr. Thomas Weiler, Leiter des Qualitätsmanagements der Dr.-Horst-Schmidt-Kliniken GmbH Wiesbaden, über seine Erfahrungen als Visitor in der KTQ-Pilotphase: Ziel des Kollegialen Dialogs sei die Informationsvermittlung durch das Nennen von Stärken und Verbesserungspotenzialen. Arbeitseinteilung und

Zeitmanagement seien im Visitorenteam vor Beginn der Visitation ebenso zu klären wie die Auswahl der richtigen Fragetechniken. So sollten Fragen darauf abzielen, Informationen zu erhalten, Sachverhalte zu überprüfen und Anregungen zu geben. Im Gegensatz dazu müssten es die Visitoren vermeiden, durch ihre Fragen Bewertungen implizit zu übermitteln oder Überlegenheit zu demonstrieren.

Bei der Begehung sollten die Visitoren nicht nur darauf achten, was gezeigt, sondern auch darauf, was nicht gezeigt wird. Dabei sah Dr. Thomas Weiler den Kollegialen Dialog als Chance für das Krankenhaus, den Selbstbericht zu korrigieren: „Im Kollegialen Dialog merkt man oft, dass bereits mehr vorhanden ist als notiert wurde.“



Irma Heine-Penning hält die Ergebnisse fest.

– Fortsetzung auf Seite 6 –

»»» Statements

Der Nutzen der Zertifizierung liegt in der Mitarbeitermotivation und den Verbesserungen in der Patientenversorgung. Viele kleine Verbesserungsprojekte wurden in kurzer Zeit effektiv vorangetrieben. Der Blick in die Zukunft wurde mit dem KTQ-Zertifikat optimistischer.

Frank Vormweg, Leiter des Qualitätsmanagements im Klinikverbund Westmünsterland

»»»

Bei vielen Mitarbeitern hat der Ansatz, interdisziplinär und hierarchie- und berufsgruppenübergreifend in Arbeitsgruppen zu arbeiten, zu einer neuen Denkweise, zu einem Blick über den eigenen Tellerrand hinaus geführt.

Markus Balters, Michael Korf und Susanne Maas, Katholisches Kinderkrankenhaus Wilhelmstift, Hamburg

»»»

Nach Abschluss des gesamten Verfahrens hatten wir das Gefühl, eine objektive Darstellung der Schwächen und Stärken zu erhalten, was uns stark motivierte, mit unserem Qualitätsmanagement weiterzuarbeiten.

Günter Leimberger, Qualitätsmanagementbeauftragter der Kreisklinik Wolftrathausen

»»»

Durch die Arbeit mit dem KTQ-Verfahren konnten in unserem Hause viele Prozesse verbessert und optimiert werden. Die Zertifizierung brachte für das Krankenhaus einen Imagegewinn in der Bevölkerung.

Dr. Wolfgang Scharfenberg, Leitender Arzt der Abteilung Anästhesie im Krankenhaus Möckmühl

Ergebnisse motivieren

Teilnehmer der Workshops dankbar für Anregungen

– Fortsetzung von Seite 5 –

Doch ist für Krankenhausmitarbeiter der Kollegiale Dialog oft mit Prüfungs- und Versagensängsten verbunden, wie die zweite Referentin Irma Heine-Penning, stellvertretende Pflegedienstleiterin der Kreisklinik Spaichingen, berichtete. Daher müssen Mitarbeiter vorab genau informiert werden.

Während Irma Heine-Penning von einer Probevisitation in der Kreisklinik Spaichingen berichtete mit dem Ziel, den Mitarbeitern die Angst vor der Fremdbewertung zu nehmen, lehnte Dr. Thomas Weiler dies für Wiesbaden ab: „Die Mitarbeiter wurden angehalten, so authentisch wie möglich zu bleiben.“

Auf die Frage eines Teilnehmers nach der Rolle des Qualitätsmanagementbeauftragten betonte der Referent dessen große Bedeutung. „Er ist ein wichtiger Mann – er kann in den Phasen zwischen den Dialogen noch Unklarheiten klären. Im Kollegialen Dialog sollte er aber passiv bleiben.“

Ein weiteres Anliegen von Dr. Thomas Weiler war zu betonen, dass die Krankenhausmitarbeiter in den Kollegialen Dialogen die Chance haben, ihre Prozessabläufe umfassend darzustellen.

Workshop 5: Zertifiziert nach KTQ® – Nutzen für das Krankenhaus

„Warum sollen wir einen Selbstbewertungsbericht schreiben? Woher nehmen wir die Zeit?“ Diese Fragen kennt Thomas Loichinger vom Qualitätsmanagement des

Krankenhauses Waldfriede in Berlin von seinen Kollegen vor der Einführung des KTQ-Verfahrens. Mittlerweile sind die Vorbereitungen auf die Visitation im vollen Gange und die Skepsis der Mitarbeiter ist gewichen. Zu groß sind die Vorteile, die durch die Selbstbewertung noch vor Erhalt des Zertifikates erreicht werden konnten.

Im fünften Workshop des KTQ-Forums berichtete Thomas Loichinger über die Erfahrungen seiner Klinik mit der Selbstbe-



Moderatoren und Referenten sind zufrieden mit den Ergebnissen der Workshops.

wertung. Er ist überzeugt davon, dass die Selbstbewertungsphase den abteilungs-, hierarchie- und berufsgruppenübergreifenden Dialog stärkt und hilft, die eigenen Vorgehensweisen zu überdenken. In der Klinik wurden über 200 Verbesserungsvorschläge gesammelt, die in den nächsten Jahren Thema des Qualitätsmanagements sein werden.

Die zweite Referentin des Workshops, Nermin Cabrera Fugardo vom Deutschen Herzzentrum Berlin, sah die an die Selbstbewertung anschließende Fremdbewertung durch

KTQ-Visitoren als „äußerst positiv“ an. Ihre Klinik stellte sich Ende 2002 erfolgreich der Visitation. Anhand der Empfehlungen der KTQ-Visitoren erhielt sie eine Stärken-Schwächen-Analyse und konnte Schwerpunkte setzen. „Wir haben es endlich geschafft, von dem allgemeinen ‚Projekteln‘ wegzukommen“, berichtete die Referentin. Durch Veränderungen der Krankenhausprozesse können die Patienten nun von Verbesserungen profitieren.

Neben diesen internen Effekten bringt die KTQ-Zertifizierung jedoch auch externen Nutzen durch Außenwerbung. Allerdings blieben die Workshop-Teilnehmer hier zurückhaltend: Dieser Nutzen sei – wie auch die monetären Effekte – nur schwer erfassbar, auch wenn die Kosten einer Zertifizierung klar bezifferbar seien, wie Moderator Dr. Martin Walger berichtete. Der monetäre Nutzen sei, so ein Beispiel aus der Praxis, an Einsparungen von

Versicherungsprämien erkennbar, die durch Verbesserungen des Risikomanagements erzielt werden konnten. In einem Krankenhaus führte beispielsweise die elektronische Erfassung von Essensbestellungen in der Küche zu Einsparungen von fünfstelligen Eurobeträgen innerhalb nur eines Jahres. Patientenwanderungen aufgrund der Zertifizierung konnten von keinem Teilnehmer bestätigt werden, denn noch liegen aufgrund der Tatsache, dass die ersten Zertifikate vor gerade mal einem Jahr vergeben wurden, keine evaluierten Daten vor.

KTQ® für vertragsärztlichen Bereich

Unter der Leitung von Herrn Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkman ist derzeit eine Arbeitsgruppe mit der Entwicklung eines KTQ-Katalogs für den vertragsärztlichen Bereich beschäftigt. Noch bis zum Ende dieses Jahres soll ein erster Entwurf eines Kataloges einem Pre-Test unterzogen werden. Ärzte im niedergelassenen Bereich sollen planmäßig im Laufe des nächsten Jahres die Möglichkeit haben, sich nach dem KTQ-Verfahren zertifizieren zu lassen. Zwischenzeitlich wurden die sechs Kategorien des krankenhausspezifischen KTQ-Katalogs hinsichtlich der Besonderheiten im „Niedergelassenen Bereich“ angepasst.

Schiedsstelle der KTQ-GmbH

Die Schiedsstelle der KTQ-GmbH besteht aus fünf Mitgliedern. Dazu zählen je ein Vertreter der Bundesärztekammer, des Deutschen Pflegerates, der Deutschen Krankenhausgesellschaft, der Gesetzlichen Krankenversicherung sowie ein unparteiischer Vorsitzender, der die Befähigung zum Richteramt besitzt. Die Schiedsstelle steht Krankenhäusern zur Verfügung, die Einspruch gegen die Inhalte des Qualitätsberichts oder gegen die Zertifizierungsentscheidung einlegen wollen. Dabei müssen sie eine Frist von sechs Wochen ab Übermittlung des Qualitäts- bzw. des Visitationsberichts einhalten. Außerdem trägt das Krankenhaus die Kosten des Verfahrens wie Reisekosten und Entschädigungszahlungen an Vertreter der Schiedsstelle, Zeugen und Sachverständige.

Am Ende des Verfahrens trifft die Schiedsstelle die rechtsgültige Entscheidung, gegen die das Krankenhaus keine weiteren rechtlichen Schritte mehr einleiten kann.

Krankenhäuser mit KTQ-Zertifikat

Asklepios Stadtklinik Bad Tölz Bayern	Stadtkrankenhaus Bad Arolsen Hessen
Asklepios ASB Klinik Radeberg Sachsen	Städt. Krankenhaus München-Schwabing Bayern
Kreiskrankenhaus Eichstätt Bayern	SLK-Klinik „Krankenhaus Brackenheim“ Baden-Württemberg
Deutsches Herzzentrum Berlin Berlin	SLK-Klinik „Klinikum am Plattenwald“ Baden-Württemberg
Diakonissenkrankenhaus Stuttgart Baden-Württemberg	Kreisklinik Spaichingen Baden-Württemberg
Friesland-Kliniken Sande Niedersachsen	Kreiskrankenhaus Hameln Niedersachsen
Kliniken Erlabrunn gGmbH Sachsen	Kath. Kinderkrankenhaus Wilhelmstift Hamburg Hamburg
Krankenhaus Möckmühl Baden-Württemberg	Malteser St. Franziskus-Hospital Flensburg Schleswig-Holstein
Bethanien Krankenhaus gGmbH Hamburg	Diakonie Krankenhaus Alten Eichen Hamburg
Zentralkrankenhaus Links der Weser Bremen	Knappschaftskrankenhaus Sulzbach Saarland
Kreisklinik Wolftrathshausen gGmbH Bayern	Dr.-Horst-Schmidt-Kliniken GmbH Wiesbaden Hessen

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
Klinikum St. Georg Franziskus-Hospital Niedersachsen
Evangelisches Krankenhaus für Atemwegs-erkrankungen Neustadt Thüringen
St. Bernhard-Hospital Kamp-Lintfort GmbH Nordrhein-Westfalen
St. Elisabeth-Krankenhaus gGmbH Zweibrücken Rheinland-Pfalz
Klinikum St. Marien Amberg Bayern
Krankenhaus Sögel gGmbH Niedersachsen

Erstes Kinderkrankenhaus nach KTQ® zertifiziert

Katholisches Kinderkrankenhaus Wilhelmstift macht gute Erfahrung

Als erstes Kinderkrankenhaus in Deutschland hat das Katholische Kinderkrankenhaus Wilhelmstift in Hamburg das KTQ-Zertifikat erhalten. Stolz über die erfolgreiche Fremdbewertung nahm Erzbischof Dr. Werner Thissen stellvertretend für die Klinik das Zertifikat von KTQ-Geschäftsführer Dr. Thomas Beck entgegen. Bester Beweis dafür, dass sich auch Spezialkliniken der Qualitätsoffensive stellen können.

Susanne Maas, Markus Balters und Michael Korf vom Katholischen Kinderkrankenhaus Wilhelmstift berichten: „Das Wilhelmstift hat sich schon frühzeitig mit dem Verfahren der KTQ® auseinandergesetzt. So wurde bereits im Jahr 2001 nach einer ersten Selbstbewertung ein einheitliches, berufs-

gruppenübergreifendes Qualitätsmanagement eingeführt. Nach einer weiteren Selbstbewertung im Jahr 2003 unterzog sich das Wilhelmstift nun einer Begutachtung durch drei auswärtige Visatoren.

Doch zu Beginn gab es zunächst Schwierigkeiten, da das KTQ-Verfahren für allgemeine Krankenhäuser entwickelt wurde. Die Besonderheiten einer Kinderklinik wurden nicht entsprechend berücksichtigt. So ließen sich beispielsweise die Verhältnisse eines Kinderkrankenhauses mit seinen unterschiedlichen Patientengruppen und deren Bedürfnissen nur unvollständig im Strukturbogen darstellen. Auch das Thema Patientenorientierung war problematisch, da in einer Kinderklinik nie der Patient allein, sondern zusammen mit seinen Eltern berücksichtigt werden muss.



Kleine Patienten haben besondere Bedürfnisse.

Übertragen auf die Besonderheiten von Kinderkliniken führte das Verfahren schließlich zum Erfolg. So war das KTQ-Manual eine gute Möglichkeit, strukturiertes Qualitätsmanagement zu implementieren und eine Selbstbewertung vorzunehmen.“

dieses Spiels abgefragt. Begriffe wie etwa Qualitätsmanagement kennen die Mitarbeiter jetzt nicht nur als Worthülsen, sondern können diese auch mit Inhalten füllen.

Gespielt wurde das Quiz auf der Stationsleitungssitzung zur Einführung ins Thema und auf den Stationen während der Übergaben. Wer eine richtige Antwort gab, wurde selbstverständlich belohnt. So motiviert machte das Quiz allen Mitarbeitern großen Spaß und sie beherrschen das KTQ-ABC inzwischen perfekt.

Fit für KTQ®

Quiz für Krankenhaus-Mitarbeiter

Für die erfolgreiche KTQ-Zertifizierung eines Krankenhauses ist die Information aller Mitarbeiter über das Verfahren eine wichtige Voraussetzung. Nur wenn alle Krankenhausangestellten die Begrifflichkeiten kennen und verstehen, ist eine gute Bearbeitung des Manuals gewährleistet. Schon allein die Abkürzung „K“ bereitet oft Verwirrung und viele denken zunächst an Krankenhaus anstatt an Kooperation. Ein Vortrag reicht da nicht aus, um die spezifischen Ausdrücke zu lernen.

Mit einer originellen Idee hat das Qualitätsmanagement der Kinderklinik Wilhelmstift in Hamburg seinen Mitarbeitern das KTQ-Verfahren näher gebracht. Neben üblichen Informationswegen über Mitarbeiterzeitungen, Intranet oder interne Besprechungen sollte ein Quiz den Mitarbeitern auf spielerische Art und Weise KTQ® näher bringen. Bezeichnungen aus dem KTQ-Manual wie Leitbild, Leitlinien, Pflegestandards, Qualität, Evidence-based Medicine oder auch die EE-Zeit wurden im Rahmen

KTQ-Selbstbewertung für eine Universitätsklinik

Qualitätsrat berichtet über die Vorbereitung der Zertifizierung

Das Besondere am KTQ-Zertifizierungsverfahren ist die Gesamtbewertung aller Leistungen eines gesamten Krankenhauses. Schwierig wird es, wenn es an die Selbstbewertung eines Maximalversorgers geht. Diese Aufgabe hat das Universitätsklinikum Freiburg in Angriff genommen.

Das Universitätsklinikum Freiburg ist ein Krankenhaus der Maximalversorgung und erfüllt einen Auftrag für Forschung und Lehre. In 13 Kliniken mit 39 Fachabteilungen, 5 Instituten und 5 zentralen Einrichtungen werden über 50.000 stationäre und ungefähr 380.000 ambulante Patienten pro Jahr von rund 950 Ärztinnen und Ärzten sowie 2.500 Pflegekräften versorgt. Daher war es keine leichte Aufgabe für den Qualitätsrat des Klinikums, das Gesamtprojekt – Einführung des Qualitätsmanagement-Systems und KTQ-Zertifizierung – effektiv zu koordinieren.

Bereits im Oktober 2000 wurden alle Bereiche vom Klinikumsvorstand mit der Einführung eines Qualitätsmanagements beauftragt. Gemeinsames Ziel ist die KTQ-Zertifizierung des Universitätsklinikums im Jahr 2005. In zwei Schritten soll dieses Ziel erreicht werden: Zunächst erstellen alle Bereiche lokale Selbstbewertungen nach KTQ®. Dezentral bleibt es dabei jedem Bereich selbst überlassen, welches QM-System, wie zum Beispiel DIN EN ISO 9001:2000 oder EFQM, er einführt. In einem zweiten Schritt werden die Selbstbewertungen der einzelnen Bereiche zu einer gemeinsamen Selbstbewertung für das Krankenhaus zusammengeführt. Im Uni-Klinikum Freiburg wird die lokale Verantwortung für

das Qualitätsmanagement betont. Verbunden damit sind allerdings eine Reihe von Problemen. So sind insgesamt circa 70–100 Autoren mit unterschiedlichen KTQ-Kenntnissen an der Erstellung der Selbstbewertung beteiligt.

Die lokale Selbstbewertung erzwingt zudem einen Perspektivenwechsel: Der KTQ-Katalog wird nun nicht mehr für ein ganzes



Eine große Aufgabe hat das Uni-Klinikum Freiburg.

Krankenhaus, sondern nur noch für einen Teilbereich interpretiert. Doch wer ist jetzt mit „Krankenhausführung“ gemeint: Der Vorstand des Klinikums oder die Leitung der eigenen Abteilung? Wie ist mit KTQ-Fragen bezüglich zentraler Stellen umzugehen, wie beispielsweise mit der Frage nach einer administrativen Patientenaufnahme oder der Parkraumbewirtschaftung?

Das Universitätsklinikum Freiburg verfolgt zwei Konzepte, um diesen Problemen zu begegnen: die „Interne Visitation“ und sowohl lokale als auch zentrale Selbstbewertungen. Speziell geschulte Qualitätsmanagementbeauftragte führen in der Rolle der „Visatoren“ gegenseitig in den einzelnen Bereichen Begehungen und Kollegiale Dialo-

ge durch. Als Hilfsmittel erhalten sie den Leitfaden „Erstellung einer Selbstbewertung“ mit Formulierungshilfen und die Verfahrensanweisung „Interne Visitation“. Entsprechende Verbesserungsmaßnahmen werden anhand des Visitationsberichts durch den jeweiligen Bereich ergriffen und die Selbstbewertung dadurch sofort aktualisiert.

Neben den lokalen Selbstbewertungen wird auch eine zentrale Selbstbewertung durchgeführt. Sie enthält alle Regelungen, die klinikumsweit wahrgenommen werden. Dazu gehören die administrativen Bereiche, zentrale Einrichtungen, wie beispielsweise die Arbeitssicherheit, und die Regelungen des zentralen Pflegemanagements. Diese zentrale Selbstbewertung verhindert, dass in den einzelnen Bereichen redundante Beschreibungen entstehen. Außer-

dem wird damit die Erstellung der Selbstbewertung für das Gesamtklinikum stark vereinfacht.

Gut ausgerüstet mit diesen Konzepten, sieht das Universitätsklinikum Freiburg der Erstellung einer gemeinsamen Selbstbewertung nach KTQ® für das gesamte Klinikum mit großer Zuversicht entgegen. So wurden bereits die ersten „Internen Visitationen“ durchgeführt und haben wertvolle Rückmeldungen an die jeweiligen Bereiche geliefert. Ein nicht so erwarteter, aber willkommener Nebeneffekt der „Internen Visitationen“ besteht in einer zusätzlichen Motivation der Mitarbeiter, die durch die Visitation die erste „externe“ Anerkennung ihrer Leistungen erfahren haben.

„Die KTQ® hat ein sehr gutes ‚Standing‘“

Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann im „transparent“-Interview

Bis zum vergangenen Jahr vertrat Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann als Präsident die Landesärztekammer Baden-Württemberg und war Vorsitzender der Qualitätssicherungsgremien der Bundesärztekammer. Zudem engagiert er sich seit vielen Jahren im Marburger Bund und im Hartmannbund. Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann vertritt die Bundesärztekammer in der KTQ® und ist amtierender Vorsitzender des KTQ-Gesellschafterausschusses.

Herr Prof. Dr. Kolkmann, Sie waren im Jahr 1997 als Ansprechpartner der Bundesärztekammer für die Machbarkeitsstudie zur Zertifizierung von Krankenhäusern beteiligt. Hätten Sie damals gedacht, dass sich KTQ® so entwickeln würde, dass bereits zwei Jahre nach Beginn des Routinebetriebes eine Weiterentwicklung zum Beispiel für den „Niedergelassenen Bereich“ geplant wird?

Kolkmann: Nein. KTQ® war ursprünglich nur für den Bereich zugelassener Krankenhäuser geplant. Nachdem KTQ® für diesen Bereich auf Anhieb große Akzeptanz erfahren hat und als „Markenzeichen“ gut eingeführt ist sowie unter dem Eindruck einer rasch zunehmenden Nachfrage nach Zertifizierungen im Niedergelassenen Bereich, hat KTQ® sich entschlossen, das Zertifizierungsangebot auf vertragsärztliche Praxen auszuweiten.

Sie sind Moderator der Arbeitsgruppe „Niedergelassener Bereich“. Welche Institutionen sind unter diesem Begriff zu verstehen? Wer kann sich in Zukunft nach diesem eigenständigen KTQ-Manual für den ambulanten Bereich zertifizieren lassen?

Kolkmann: Im Moment ist das KTQ-Praxis-Zertifikat nur für Vertragsarztpraxen



Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann steht Rede und Antwort.

geplant, wie das Krankenhaus-Zertifikat ja auch nur für zugelassene Krankenhäuser gedacht ist. Ich glaube aber, dass diese Beschränkung sich auf Dauer nicht halten lässt. Es wird zunehmend reine Privatpraxen geben, denen man zumindest aus Sicht der Ärzteschaft das KTQ-Zertifikat nicht verweigern darf. Das gilt übrigens auch für den stationären Bereich. Hier wird man noch eine Lösung finden müssen.

Wo liegen die Vorteile und die Motivation für eine Arztpraxis, sich künftig nach KTQ® zertifizieren zu lassen?

Kolkmann: Auch Arztpraxen sind Unternehmen. Kein Unternehmen kann es sich heutzutage leisten, auf ein Qualitätsmanagement mit Bestätigung durch ein Zertifikat zu

verzichten. Hinzu kommen die gesetzlichen Vorschriften für Arztpraxen. Der Vorteil von KTQ® liegt darin, dass es aus der Praxis für die Praxis, von Praktikern für Praktiker entwickelt wurde und sich bewusst nicht an gewerblichen Normen wie zum Beispiel an DIN ISO orientiert. Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, auch Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten können sich und ihre Praxen in KTQ® wiedererkennen. KTQ® beschränkt sich auf das wirklich Wesentliche, der notwendige Aufwand für die Zertifizierung wird deshalb auch möglichst gering gehalten. Praxisbezug und geringer Aufwand zeichnen KTQ® vor allen anderen Zertifizierungen aus.

Wie sehen sie die Zukunft von KTQ®?

Kolkmann: KTQ® hat in kurzer Zeit ein sehr gutes „Standing“ erreicht. Wenn möglichst viele Krankenhäuser und Arztpraxen unser Angebot annehmen, ist mir um die Zukunft von KTQ® nicht bange.

Wie sehen Sie die Chancen der KTQ-GmbH, sich auch auf dem internationalen Markt zu behaupten?

Kolkmann: KTQ® ist zunächst für das Deutsche Gesundheitswesen entwickelt worden. Es ist aber auf europäischer Ebene und darüber hinaus konkurrenzfähig. Es könnte sogar Vorbild sein, weil es nicht von irgendwelchen Interessengruppen, Berufsverbänden, Spezialisten, die ihr eigenes Süppchen kochen möchten, Industrie oder staatlichen Institutionen entwickelt wurde, sondern von Beteiligten und Betroffenen, Ärzteschaft,

Krankenhausträgern, der Pflege, Kostenträgern und jetzt beispielsweise auch Arzthelferinnen. Das ist mittlerweile in Europa einmalig.

Wann wird die KTQ-GmbH nach internationalen Standards wie zum Beispiel ISQua, EQA akkreditiert bzw. zertifiziert?

Kolkmann: Bald. Wir arbeiten daran. Persönlich meine ich aber, dass es sich um ein zweitangiges Problem handelt. Die KTQ-Partner haben sich eine eigene spezielle „Norm“ aus der Praxis für die Praxis geschaffen. Viel wichtiger als eine nationale oder internationale Akkreditierung ist für uns die Akzeptanz durch Krankenhäuser und niedergelassene Ärzte.

Vielen Dank für das Gespräch, Herr Professor Kolkmann.

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 Informationen 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-GmbH 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: 1.1.2004

Für die Zertifikatsvergabe entscheidend ist die Fremdbewertung, die von regional angesiedelten Zertifizierungsstellen durchgeführt wird. Diese Stellen werden von der KTQ-GmbH in einem speziellen Verfahren akkreditiert. 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
Martinistraße 19, 49080 Osnabrück
Tel.: 05 41/43 00 09, Fax: 05 41/43 00 70

cliniCert GmbH-Zertifizierung im Gesundheits- und Sozialbereich, Bochum

Dr. Heike Schambortski
Lyrenstraße 13, 44866 Bochum
Tel.: 0 23 27/95 45 49, Fax: 0 23 27/95 45 50

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

Diomedes Health Care Consultants GmbH, Melsungen

Dr. med. Michael Claß
Schwarzenberger Weg 23, 34212 Melsungen
Tel.: 0 56 61/71 26 14, Fax: 0 56 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.: 0 69/9 54 27-1 13, Fax: 0 69/9 54 27-2 15

GLOBALCert GmbH, Gosheim

Dipl.-Ing. (FH) Mario Torres-Peraza
Hauptstraße 39, 78559 Gosheim
Tel.: 0 74 26/51 91-0, Fax: 0 74 26/51 91-50

Green & Ibox GmbH, Hamburg

Dipl.-Kfm. Andreas Steenboc
Holstenwall 12, 20355 Hamburg
Tel.: 0 40/35 90 52 87, Fax: 0 40/35 90 52 87

LGA InterCert GmbH, Nürnberg

Dr. phil. nat. Herfried Kohl
Tillystraße 2, 90431 Nürnberg
Tel.: 09 11/6 55 41 61, Fax: 09 11/6 55 41 70

NIS Zertifizierungs- und Umweltgutachter GmbH, Hanau

Dipl.-Ing. Manfred Kruschel
Döringheimer Straße 2, 63452 Hanau
Tel.: 0 61 81/99 37-0, Fax: 0 61 81/99 37 99

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.

proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, Frankfurt a. M.

Clemens Gättinger
August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main
Tel.: 0 69/9 54 27-8 00, Fax: 0 69/9 54 27-8 02

QKZ-Qualität im Krankenhaus Zertifizierungsgesellschaft mbH, Hameln

Dr. jur. Erwig Pinter
Höhenweg 25, 31789 Hameln
Tel.: 0 51 51/6 50 03, Fax: 0 51 51/6 52 04

RWTÜV Systems GmbH, Essen

Dipl.-Ing. Claus-Dieter Korthals
Langemarckstraße 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.: 0 40/30 10 13 69, Fax: 0 40/33 04 08

TÜV Arbeit und Gesundheit GmbH, Köln

Sigrid Mehrend
Siegburger Straße 231, 50679 Köln
Tel.: 02 21/6 50 35-3 60, Fax: 02 21/6 50 35-3 51

TÜV NordCert GmbH & Co. KG, Hamburg

Stephan Becker
Postfach 54 02 20, 22502 Hamburg
Tel.: 0 40/85 57-2 1 57, Fax: 0 40/85 37-21 69

SAMA Cert gGmbH i. G., Stuttgart

Wolfgang Lehner
Adalbert-Stifter-Straße 105, 70437 Stuttgart
Tel.: 07 11/8 48 88 40, Fax: 07 11/8 48 88 40-20