

Qualitätssicherung/ Zertifizierung

1500. KTQ-Zertifikat geht an Universitätsklinikum Tübingen

Die Qualität im Gesundheitswesen systematisch prüfen und verbessern – mit diesem Auftrag hat sich die „Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen“ (KTQ-GmbH) zum Erfolgsmodell entwickelt. Die KTQ vergab jetzt in Tübingen das 1 500. Zertifikat im Bereich Krankenhaus. Die Auszeichnung ging an das Universitätsklinikum Tübingen.

Dr. Bernd Metzinger, Geschäftsführer in der Deutschen Krankenhausgesellschaft und Vorsitzender des KTQ-Gesellschafterausschusses, überreichte die Urkunde persönlich im Rahmen einer Feierstunde. Er würdigte das große Engagement des Universitätsklinikums, die Prozess- und Ergebnis-Qualität auf allen Ebenen kontinuierlich zu optimieren. Als qualitativ hochwertig habe sich zugleich auch das KTQ-Verfahren erwiesen, so Dr. Metzinger: „1 500 Zertifikate allein im Bereich Krankenhaus – das ist eine hervorragende Bestätigung für die KTQ-Philosophie, die Kompetenz von Experten aus der Praxis für die Praxis zu nutzen.“ Die Strategie, auf allen Ebenen

des KTQ-Verfahrens eine unmittelbare Anbindung an die Lebenswirklichkeit zu schaffen, habe sich eindrucksvoll bewährt.

Prof. Michael Bamberg, Ärztlicher Direktor des Universitätsklinikums, betonte das hohe Gewicht, das dem KTQ-Zertifikat zukomme: „Die KTQ-Rezertifizierung hat uns darin bestätigt, dass wir als Universitätsklinikum eine hervorragende Patientenversorgung leisten, die mit Forschung und Lehre gut vernetzt ist.“ Das Klinikum hatte sich erstmals im Jahr 2009 nach KTQ zertifizieren lassen. Jeweils innerhalb von drei Jahren ist eine Rezertifizierung erforderlich.

Eine Besonderheit der Zertifizierung nach KTQ liegt darin, dass nicht nur die Qualität einzelner Fachabteilungen im Blickpunkt steht. Vielmehr bewerten die KTQ-Visiten prozessorientiert die gesamte Leistung von der Vorbereitung des Aufenthaltes eines Patienten bis zu den Entlassungsmodalitäten. „Das Gütesiegel nach KTQ ist eine Gemeinschaftsleistung aller am Klinikum Beschäftig-

ten“, betont Dr. Dagmar Brendle, Qualitätsmanagerin am Universitätsklinikum Tübingen. „Es verbessert nicht nur die Prozesse, sondern fördert parallel die berufsgruppen- und hierarchieübergreifende Zusammenarbeit.“

Zentral für das KTQ-Verfahren ist die Frage nach Stärken und Verbesserungspotenzialen der Klinik. Es geht also keineswegs nur um „Bestanden“ oder „Nicht bestanden“, sondern jedes Haus erhält umfangreiche Rückmeldungen und Anregungen zur weiteren Prozess-Verbesserung. So konnten auch im Universitätsklinikum Tübingen seit der Erstzertifizierung 2009 schon zahlreiche Hinweise umgesetzt werden, unter anderem die Neuorganisation der chirurgischen Ambulanz oder die Qualitäts-offensive der Empfangsbereiche. Durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess werde das Klinikum den Anliegen von Besuchern, Angehörigen und Patienten jetzt noch besser gerecht, so Dr. Brendle. Ein wichtiger Fortschritt aus Sicht der gut 8 500 Beschäftigten seien zudem der Ausbau der Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und die neu gegründete klinikumseigene Akademie für Bildung und Personalentwicklung.

Professor Bamberg schätzt die durch das KTQ-Verfahren gewonnene Transparenz, die nach innen und außen wirke: „Der kritische Blick von außen rückt Einschätzungen zurecht. Als Klinikumsvorstand konnten wir dadurch wichtige Impulse zur Weiterentwicklung unseres Klinikums gewinnen und umsetzen.“ Dass auf diese Weise Vertrauen entsteht, ist laut Marie-Luise Müller, Vorsitzende der KTQ-Gesellschafterversammlung, ein wesentlicher Gewinn des KTQ-Verfahrens: „Die Anforderungen an die Versorgungsqualität im Gesundheitswesen sind stetig gewachsen“, so Frau Müller, die zugleich Ehrenpräsidentin des Deutschen Pflerates ist. „Das KTQ-Zertifi-



Dr. Dagmar Brendle (Leiterin Qualitätsmanagement) und Prof. Michael Bamberg (Ärztlicher Direktor) mit der KTQ-Urkunde.

Foto: Niethammer/
KTQ-GmbH



Luftaufnahme des Universitätsklinikums Tübingen
Foto: UKT

kat gibt Patienten, Bewohnern und Klienten wie auch den Leistungsanbietern Sicherheit und Vertrauen.“

Die positiven Rückmeldungen bestärken die KTQ-GmbH darin, den vor zwölf Jahren begonnenen Weg konsequent weiter zu verfolgen und ihr Angebot Schritt für Schritt auszubauen. Hatte die KTQ sich zunächst allein auf Krankenhäuser konzentriert, bietet sie mittlerweile spezifische Zertifizierungen im Gesundheitswesen aus einer Hand: Seit 2004 gibt es einen eigenen KTQ-Katalog für Praxen und Medizinische Versorgungszentren (MVZ), seit 2005 werden Rehabilitationseinrichtungen mit der Anerkennung der BAR nach KTQ zertifiziert, und bereits ein Jahr später kam ein Angebot für stationäre und teilstationäre Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize und alternative Wohnformen hinzu. Ganz neu ist die KTQ-Zertifizierung im Bereich Rettungsdienst; hier sind noch in diesem Jahr die ersten Zertifizierungsverfahren zu erwarten.

Als Reaktion auf die steigende Zahl von Kooperationen und Verbänden im Gesundheitswesen bietet die KTQ-GmbH zudem seit Juni 2011 Verbundzertifizierungen und Vernetzte Zertifi-

zierungen an. Eine Verbundzertifizierung zeichnet sich dadurch aus, dass der Anbieter *einer* Versorgungsform mit verschiedenen Standorten (also zum Beispiel ein Träger von Krankenhäusern in mehreren Städten) ein gemeinsames KTQ-Zertifizierungsverfahren durchläuft. Eine vernetzte Zertifizierung kann dagegen durchgeführt werden, wenn ein Träger *unterschiedliche* Versorgungsformen anbietet (also zum Beispiel ein Krankenhaus, ein Altenpflegeheim und einen ambulanten Pflegedienst). In diesem Fall kommen in Haupt- und Nebenverfahren die jeweils spezifischen KTQ-Kataloge zum Einsatz. Durch die bereichsübergreifende Verwendung des KTQ-Modells lassen sich gerade bei ver-

Abbildung 1: KTQ-Zertifikate* in den verschiedenen Bereichen

Bereich	Anzahl der KTQ-Zertifikate
Krankenhäuser	1.529
Praxen & MVZ	109
Rehabilitationseinrichtungen	103
Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen	60

* Inkl. Rezertifizierungen
Quelle: KTQ-GmbH

netzten Zertifizierungen deutliche Synergieeffekte erzielen.

Doch egal, für welche Zertifizierungsvariante sich ein Haus entscheidet, eines gilt immer: „Die Geschäftsführung der jeweiligen Einrichtung muss QM leben und offiziell unterstützen“, betont Gesine Dannenmaier, Geschäftsführerin der KTQ-GmbH. „Qualitätsmanagement nach KTQ soll kein Druckmittel sein, sondern es muss überzeugend gelebt werden, damit es sich lohnt. Dann machen die Mitarbeiter auch unter schwierigen Rahmenbedingungen mit und fühlen sich verantwortlich.“

Diese Denkweise und ihre Implementierung stoßen auch außerhalb Deutschlands auf wachsendes Interesse. Nachdem das KTQ-Verfahren im Nachbarland Österreich schon seit längerem etabliert ist, befinden sich derzeit weitere internationale Kontakte im Aufbau. Von der KTQ-GmbH wird also auch in Zukunft zu hören sein.

Dr. Elke Prestin

Jüdisches Krankenhaus Berlin erneut ausgezeichnet

Nach 2006 und 2009 hat das Jüdische Krankenhaus Berlin erneut das Zertifikat der KTQ-GmbH erhalten. Nach einem 4-tägigen Prüfungsmarathon bestätigten die KTQ-Visitors dem Klinikum herausragende Ergebnisse. Diese platzieren das Krankenhaus unter die ersten 50 aller zertifizierten Krankenhäuser bundesweit.

Ohne die Begeisterung und das überdurchschnittliche Engagement der Mitarbeiter auf allen Ebenen des Krankenhauses wäre dieser Erfolg nicht möglich gewesen, heißt es in einer Pressemitteilung des Krankenhauses. Mit der KTQ-Zertifizierung unterstreicht man seine Ansprüche an eine hohe Patientenzufriedenheit, die Zufriedenheit seiner Mitarbeiter, die Gewährleistung von Patientensicherheit und transparenter Informationsarbeit, verbunden mit einem hohen Maß an Wirtschaftlichkeit und einem gelebten Qualitätsmanagement. Nach der Zertifizierung ist vor der Zertifizierung. In drei Jahren muss das Zertifikat erneut verteidigt werden. ▶