

15. KTQ-Forum

Perspektiven des Qualitätsmanagements



KTQ®-Best-Practice-Auszeichnung für die LVR-Klinik Düren

Mehr als 200 Fach- und Führungskräfte aus dem Gesundheitswesen informierten sich auf dem 15. KTQ-Forum am 16. und 17. Oktober 2015 in Berlin unter dem Motto „15 Jahre KTQ® – Qualität hat Zukunft!“ über aktuelle Entwicklungen im Qualitätsmanagement und nutzten die Gelegenheit zu Diskussion und Austausch.

Axel Mertens, Abteilungsleiter für QS-Verfahren am Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen (IQTiG), informierte über den aktuellen Stand der Diskussion zu Qualitätsindikatoren für die Landeskrankenhausplanung und über die voraussichtlichen Aufgabenschwerpunkte des IQTiG in nächster Zeit. Mit der Bewertung von Zertifikaten und Qualitätssiegeln könne man sich erst dann befassen, wenn ein konkreter Auftrag des G-BA vorliege, sagte Mertens: „Da sind wir Auftragnehmer.“ Dr. Bernd Metzinger, Vorsitzender des KTQ-Gesellschaftsausschusses und Mitglied im G-BA, betonte in der anschließenden Diskussi-

on die hohe Priorität, die dieses Thema für die Kliniken habe. Gemeinsam mit den anderen Gesellschaftern der KTQ-GmbH wolle er sich weiterhin für eine baldige Umsetzung engagieren.

Kontrovers diskutiert wurden auch die aktuellen Überlegungen zur Einführung qualitätsbezogener Zu- und Abschläge im Gesundheitswesen. Axel Mertens wies darauf hin, dass ein rechtsicherer Qualitätsbegriff hierfür erst noch entwickelt werden müsse. Zu den derzeit ungelösten Fragen und Problemen zählten insbesondere die Risikoadjustierung und die Langzeitmessung von Qualität.

Langjährige Kunden und Partner der KTQ-GmbH gaben Einblick in ihre Erfahrungen: Für das Deutsche Herzzentrum Berlin (DHZB), das seit dem Jahr 2002 durchgehend nach KTQ® zertifiziert ist, sprachen Nermin Cabrera Fugardo (Stellvertretende Pflegedirektorin) und Karina Rosenke (Leiterin der Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement). Um die umfangreichen Rück-

meldungen der KTQ-Visitoren optimal nutzen zu können, hat das DHZB ein detailliertes internes Priorisierungssystem entwickelt. Jeder Empfehlung der KTQ-Visitoren werden anhand einer vorgegebenen Skala Punktwerte für die Kriterien „Kosten“, „Personalbedarf“, „Machbarkeit“, „Nutzen/Patientenorientierung“ und „Wichtigkeit“ zugeschrieben. Anhand der ermittelten Werte lässt sich effizient entscheiden, in welcher Reihenfolge die Empfehlungen umzusetzen sind.

Das DHZB hat sich bereit erklärt, dieses Priorisierungssystem anderen KTQ-zertifizierten Einrichtungen zur Verfügung zu stellen. Interessenten können sich an die KTQ-Geschäftsstelle wenden.

Über den derzeitigen Stand der Überarbeitung der KTQ-Manuale/Kataloge informierte KTQ-Geschäftsführerin Gesine Dannenmaier. Sie präsentierte das erste Vorab-Exemplar des neuen KTQ-Manuals/Katalogs Krankenhaus, Version 2015, und stellte die darin ent-

haltenen Neuerungen vor (siehe Info-Kasten). Die Kataloge für die Bereiche Rehabilitation, Praxen/MVZ und Pflege sowie für das Betreute Wohnen und Hospiz würden in den nächsten Monaten ebenfalls überarbeitet, kündigte sie an.

Bei Vernetzten Zertifizierungen nach KTQ® werde es künftig möglich sein, mit nur noch einem Katalog zu arbeiten, so Gesine Dannenmaier. Dafür würden die relevanten Kriterien des Nebenverfahrens direkt in den KTQ-Katalog des Hauptverfahrens eingefügt. Entsprechende kombinierte Kataloge für Vernetzte Verfahren seien derzeit in Arbeit und würden teils bereits in Pilotverfahren getestet.

Einen ersten Erfahrungsbericht aus der Praxis des neuen KTQ-Manual/Katalogs Krankenhaus, Version 2015, gab **Judith Hantl-Merget**, Pflegedirektorin am Klinikum der Stadt Ludwigshafen am Rhein. Zusammen mit ihrer Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) **Kerstin Koch-Bitsch**, die in einer Videoübertragung zu den Gästen des 15. KTQ-Forums sprach, lobte sie die unmittelbar an die Bedürfnisse der Praxis angepasste Weiterentwicklung des KTQ-Verfahrens. So sei der KTQ-Selbstbewertungsbericht „wesentlich einfacher, besser lesbar und weniger umfangreich“ geworden und gebe dem Klinikum „einen wunderbaren Überblick über den aktuellen Status“. Zudem habe der neue KTQ-Katalog die Mitarbeitenden in besonderer Weise für wichtige Themen wie beispielsweise die Sicherheitskultur sensibilisiert. In Übereinstimmung mit mehreren weiteren Referenten des 15. KTQ-Forums betonte Judith Hantl-Merget die hohe Bedeutung der Führungsebene für die Etablierung und Umsetzung des KTQ-Verfahrens in einer Einrichtung. Gutes Qualitätsmanagement müsse von der Leitung gewollt sein und vorgelebt werden, waren sich die Teilnehmenden des KTQ-Forums einig.

Was gelebtes Qualitätsmanagement konkret bedeuten kann, schilderte **Mag. Dr. Esther Thaler**. Sie ist zentrale QMB der KRAGES Burgenländische Krankenanstalten-Ges.m.b.H., einer gemeinnützigen Gesellschaft des Landes Burgenland (Österreich), zu der vier Landes-

krankenanstalten gehören. Die Klinikleitung entschloss sich im August 2014, von der Zertifizierung nach Joint Commission International (JCI) zu KTQ® zu wechseln und setzte diese Entscheidung konsequent um. Im Rahmen einer In-house-Schulung durch die KTQ-GmbH wurden kurzfristig 20 Mitarbeitende zu KTQ-Coaches ausgebildet; weitere sechs nahmen am fünftägigen KTQ-Training in Berlin teil. Inzwischen sind zwei KRAGES-Standorte bereits nach KTQ® zertifiziert und haben zugleich als erste Kliniken überhaupt das Deutsche Palliativsiegel erworben; die beiden anderen Standorte sollen 2016 folgen. Für das Jahr 2018 ist dann eine KTQ-Verbundzertifizierung aller vier KRAGES-Kliniken geplant.

Die KTQ-Zertifizierungen in Österreich erfolgen mittlerweile unter dem Dach der KTQ International GmbH, die weltweit aktiv ist. Ein Schwerpunkt ihrer Arbeit liegt seit einiger Zeit in China. Das dortige Tongji Hospital, eine vom deutschen Arzt **Dr. Paulun** im Jahre 1900 gegründete Universitätsklinik mit derzeit über 4 000, demnächst 6 000 Betten, wurde kürzlich bereits zum zweiten Mal nach KTQ® zertifiziert.

Professor Jia-Zhi Liao, Vizepräsident des Tongji Hospitals, war mit einer sechsköpfigen chinesischen Delegation zum KTQ-Forum angereist. In seinem simultan übersetzten Vortrag würdigte er KTQ® als „a world-class system“ und sagte dem KTQ-Verfahren „eine sehr gute Zukunft“ in China voraus, da sich viele chinesische Kliniken bei Vorträgen des Tongji Hospitals sehr interessiert zeigten. Vor allem in der KTQ-Kategorie Mitarbeiterorientierung könne China von Deutschland lernen, sagte Professor Liao.

KTQ-Award, KTQ® Best Practice und Deutsches Palliativsiegel

Dass es hier in der Tat bereits einige vorbildliche Projekte gibt, zeigte der KTQ-Award, der in diesem Jahr zum Thema „Zufriedene Mitarbeiter – zufriedene Patienten: Zeitgemäße Projekte der Mitarbeiterorientierung im Gesundheitswesen“ ausgeschrieben worden war. Aus einer Reihe hochklassiger Bewerbungen wählte die Jury, besetzt mit erfahrenen Vertretern der KTQ-Gesellschafter, das Projekt „Mitarbeiterzufriedenheit nachhaltig entwickeln: Von der Vereinbarkeit

KTQ-Manual/Katalog für den Bereich Krankenhaus, Version 2015

Der neue KTQ-Manual/KTQ-Katalog Krankenhaus, Version 2015, ist ab dem 30. November 2015 beim Kohlhammer Verlag erhältlich. Ab diesem Zeitpunkt können auch Verträge über eine KTQ-Zertifizierung auf der Grundlage des neuen Manuals/Katalogs geschlossen werden. Es gilt eine Übergangsfrist von 18 Monaten (also bis Ende Mai 2017) für Verfahren nach dem KTQ-Manual/Katalog Version 2009/2, sofern der Vertrag vor dem 30. November 2015 abgeschlossen wurde.

Wesentliche Neuerungen in der Version 2015:

- Die sechs Kategorien bleiben erhalten, die Benennungen ändern sich jedoch geringfügig, um Schwerpunkte zu verdeutlichen:
Kategorie 3 heißt Sicherheit – Risikomanagement (vorher: Sicherheit)
Kategorie 5 heißt Unternehmensführung (vorher: Führung)
- Es gibt nur noch 55 statt bisher 63 zu bearbeitende Kriterien. Die meisten Kriterien, nämlich jeweils 14, gehören zu den Kategorien „Patientenorientierung“ und „Sicherheit – Risikomanagement“.
- Die Kriterien sind auf den Ebenen der Themen jeweils *insgesamt* nach dem PDCA-Zyklus zu bearbeiten, wodurch Wiederholungen in den Einzelschritten Plan-Do-Check-Act entfallen.
- Ab der zweiten Rezertifizierung kann die Darstellung im Selbstbewertungsbericht reduziert werden: Im DO-Schritt sind lediglich die Punkte, ggf. ergänzt durch einige kurze Erläuterungen, anzugeben.
- Für den Erhalt des KTQ-Zertifikates müssen
 - in der Erstzertifizierung und in der ersten Rezertifizierung 55 Prozent der Punkte *auf Kategorien-Ebene* erreicht werden – dies erleichtert den Einstieg zur ersten KTQ-Zertifizierung;
 - ab der zweiten Rezertifizierung (also ab der dritten KTQ-Zertifizierung insgesamt) 55 Prozent der Punkte *auf Kriterien-Ebene* erreicht werden.



KTQ®-Best-Practice-Auszeichnung für das Ernst von Bergmann-Klinikum Potsdam



KTQ-Geschäftsführerin Gesine Dannenmaier und Dr. Bernd Metzinger



Gäste des KTQ-Forums aus Tongji (China)

von Familie und Beruf zu einer gemeinsam gestalteten Zukunft“ der SHG-Kliniken Völklingen aus.

Dr. Josef Mischo, Vorsitzender der KTQ-Gesellschafterversammlung und Präsident der Ärztekammer des Saarlandes, überreichte die Auszeichnung. Das Projekt der SHG-Kliniken sei inhaltlich hoch aktuell, ganzheitlich, innovativ und nachhaltig, zitierte er aus dem Votum der Jury.

In seiner Projektpräsentation zeigte sich Dr. Rudolf Altmeyer, Verwaltungsdirektor der SHG-Kliniken, „sehr stolz“ über die Auszeichnung mit dem KTQ-Award. Das jetzt prämierte Projekt gehe ursprünglich auf eine Initiative aus dem Jahr 2010 zurück, erläuterte Dr. Altmeyer. Angesichts des zunehmenden Fachkräftemangels habe man damals besondere Angebote für Mitarbeitende entwickelt, deren Fokus auf der Vereinbarkeit von Beruf und Familie lag. Seitdem wurde das Projekt kontinuierlich weiterentwickelt und durch die Schaffung dauerhafter Strukturen fest im Unternehmen etabliert. Nicht zuletzt diese Dynamik und Nachhaltigkeit wurde mit dem KTQ-Award belohnt.

Im Rahmen eines umfangreichen, lebensphasen- und alltagsorientierten Konzeptes richteten die SHG-Kliniken seitdem u. a. eine flexible Kinderbetreuung ein: Das Haus Sterntaler bietet an sieben Tagen der Woche von 6 Uhr bis 22 Uhr neben der Regelbetreuung auch eine bedarfsweise Betreuung an. So können zum Beispiel Mitarbeitende entlastet werden, die im Dienst für erkrankte Kollegen einspringen müssen. Zudem gibt es in allen Schulferien Freizeiten für die Kinder von Mitarbeitenden und deren Freundinnen und Freunde. Zu den weiteren Angeboten gehören eine flexible Arbeitszeitgestaltung, haushaltsnahe Dienstleistungen, Informationsvermittlung zu Betreuungsmöglichkeiten sowie Familientage für Mitarbeitende und deren Angehörige. Darüber hinaus wurde ein betriebliches Gesundheitsmanagement für die 1 180 Mitarbeitenden etabliert.

Neben dem KTQ-Award, der einmal jährlich zu einem speziellen Thema ausgeschrieben wird, vergibt die KTQ-GmbH auch die Auszeichnung „KTQ®

Deutsches Palliativsiegel vergeben

Die KTQ-GmbH ist exklusiver Kooperationspartner des Deutschen Palliativsiegels, das vom Medizinischen Seminar George (MeSeGe) entwickelt wurde. Das Siegel kann auf Antrag zusätzlich innerhalb einer

KTQ-Zertifizierung erworben werden. Im Rahmen des 15. KTQ-Forums erhielten die Rhein-Kreis Neuss Kliniken, ein kommunales Krankenhaus der Grund- und Regelversorgung, als erste deutsche Einrichtung das Deut-

sche Palliativsiegel. Zuvor hatte bereits die KRAGES Burgenländische Krankenanstalten-Ges.m.b.H. (Österreich) als erste Einrichtung überhaupt das Deutsche Palliativsiegel erworben.



Professor Wolfgang George (2. von rechts) überreichte im Rahmen des 15. KTQ-Forums das Deutsche Palliativsiegel an die Rhein-Kreis Neuss Kliniken.

Best Practice“. Bewerbungen mit innovativen und vorbildlichen Projekten sind jederzeit möglich. Die Bewertung erfolgt durch eine Gruppe von KTQ-Fachexperten aus der Praxis. Beim 15. KTQ-Forum überreichten die KTQ-Gesellschafter zwei Urkunden für KTQ®-Best-Practice-Projekte: Die LVR-Klinik Düren erhielt die Auszeichnung für ihren „Kitteltaschenführer“, der eine kompakte Zusammenstellung aller relevanten Informationen für Ärzte im Bereitschaftsdienst enthält. Das Ernst von Bergmann-Klinikum aus Potsdam wurde für die Einführung einer systematischen Patientenkoordination ausgezeichnet. Die Projektbeschreibungen finden sich auf der KTQ-Homepage www.ktq.de in der Rubrik Best Practice.

Abgerundet wurde das 15. KTQ-Forum durch einen Vortrag von **Professor Heinz Lohmann** (Hamburg). „Patienten werden auch Konsumenten“, lautete seine anschaulich vorgetragene These. Diesen Trend gelte es aufzugreifen, ohne die Bedeutung von Empathie und Humanität aus dem Blick zu verlieren.

Zum Abschluss des zweitägigen KTQ-Forums freute sich Moderator Dr.

Bernd Metzinger (DKG), Vorsitzender des KTQ-Gesellschafterausschusses, über eine „rundum gelungene Tagung“ mit einer Vielzahl anregender Beiträge. „Nach dem Forum ist vor dem Forum“, sagte er in Anlehnung an den KTQ-Grundsatz „Nach der Zertifizierung ist vor der Zertifizierung“ – und lud die Teil-

nehmenden zum 16. KTQ-Forum ein, das am 14. und 15. Oktober 2016 wieder im andel's Hotel Berlin stattfinden wird.

Weitere Informationen und eine Bildergalerie zum 15. KTQ-Forum unter www.ktq.de.

Bericht: Dr. Elke Prestin, Bielefeld



Rund 200 Fach- und Führungskräfte aus dem Gesundheitswesen informierten sich auf dem 15. KTQ-Forum