

## Zertifizierung

### 9. KTQ-Forum „Wandel im Gesundheitswesen“: Sektorübergreifende Qualitätssicherung im Fokus

**W**ie die Krankenversorgung wird auch die Qualitätssicherung zunehmend sektorenübergreifend organisiert. Diesen Trend hat die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ®) erkannt. Beim 9. KTQ-Forum unter dem Motto „Wandel im Gesundheitswesen“ Anfang November 2009 in Berlin präsentierte KTQ® daher wegweisende Projekte aus diesem Bereich.

„Qualitätssicherung macht heute nicht mehr an den Grenzen der Sektoren halt“, so die grundsätzliche Feststellung des derzeitigen Vorsitzenden der KTQ-Gesellschafterversammlung, Dr. Bernd Metzinger. Er wies zum Auftakt der Veranstaltung darauf hin, dass die KTQ® den veränderten Rahmenbedingungen gerecht werde, indem sie sich stärker als bisher an Behandlungspfaden der Patienten statt an institutionellen Grenzen orientiere. Als Beispiel dafür nannte der Geschäftsführer in der DKG das Pilotprojekt der KTQ-Zertifizierung für Verbünde und Netze, das noch bis 2010 läuft. „Damit wird erstmals der traditionelle Zertifizierungsansatz bezogen auf die verbindliche Einbeziehung aller Klinikbereiche verlassen“, so Metzinger.

#### Neue Zertifizierungsverfahren für Verbünde und vernetzte Zertifizierungen

„Wenn ein Krankenhaus mit einem MVZ kooperiert, entsteht eine engere Abstimmung in den Abläufen, es gibt kürzere Wege und veränderte Informations- und Handlungsstränge. Diese Effizienzsteigerung gilt es darzustellen“, erläuterte KTQ-Geschäftsführerin Gesine Dannenmaier das neue, sektorenübergreifende Qualitätssicherungs-Konzept der KTQ®. Gerade in Zeiten knapper Kassen werde es wichtig, Synergieeffekte zu nutzen und zugleich bei der Qualität an einem Strang zu ziehen. Derzeit noch in kleinem Rahmen können sich Netze aus Krankenhäusern und Rehakliniken bzw. aus dem Bereich der Pflege oder aus Krankenhäusern und MVZ oder Arztpraxen gemeinsam zertifizieren lassen. Das Zertifizierungsverfahren wird laut Dannenmaier als Einzelfall beantragt und umfasst einen Zeitraum von sechs Wochen mit Begleitung der KTQ-Visitoren.

Noch in der Pilotphase befindet sich das Verbundzertifikat der KTQ®. Dabei werden mehrere Standorte in allen KTQ-

Bereichen zertifiziert. Das Verfahren kennt allerdings Grenzen bei der Anzahl der Standorte. Drei bis vier seien möglich, 50 nicht, so Dannenmaier. Die Standorte der Trägereinrichtung müssen dazu ein gemeinsames Qualitätsmanagement nachweisen. Dieses Verbundzertifikat soll nach den Angaben der KTQ-Geschäftsführerin die Führungsebene entlasten. Das operative Verfahren muss bis ca. September 2009 abgeschlossen sein, damit das Zertifizierungsverfahren bis Ende 2010 komplett ist. Derzeit befinden sich fünf Verbünde im Krankenhausbereich in diesem Zertifizierungsverfahren, zehn Anfragen gebe es von Praxen und MVZ sowie aus dem Bereich der Pflege. Das erste Verbundzertifikat wurde während der Veranstaltung an die Kreis-Senioreneinrichtung Rendsburg-Eckernförde mit drei Pflegeheimen im Norden Deutschlands überreicht.

Insgesamt hat die KTQ® inzwischen mehr als 1 000 Zertifikate vergeben, davon alleine 500 seit 2007. Dies spricht laut Dannenmaier für eine „große Akzeptanz“, ebenso die hohe Anzahl von mehr als 500 Rezertifizierungen. Deut-



Die KTQ® suchte anlässlich des 9. Forums in Berlin wie gewohnt auf einer Pressekonferenz den Kontakt zu den Medien, um ihre Anliegen offensiv zu vertreten.



Parallel zum KTQ-Forum bestand Gelegenheit, sich mit Partnern aus dem Beratungsbereich und aus der Industrie auseinanderzusetzen.

lich werde daran, dass der Nutzen des Zertifizierungsverfahrens im alltäglichen Betrieb den Aufwand überwiege. Außerhalb des Krankenhaussektors sind inzwischen 53 Arztpraxen, 32 Rehakliniken und 27 Pflegeeinrichtungen KTQ-zertifiziert. Für Praxen und MVZ gibt es ein vereinfachtes elektronisches QM-Verfahren unter dem Titel eQMB, das die KTQ® in Zusammenarbeit mit q3 entwickelt hat. Den Kliniken werden mit dem Angebot der KTQ-Zertifizierung einzelner Organisationseinheiten, zum Beispiel Brustzentren oder bettenführenden Kliniken einer Universitätsklinik, weitere Gestaltungsmöglichkeiten im Zertifizierungsprozess ermöglicht. Neu entwickelt wurde ein KTQ-Produkt in Zusammenarbeit mit der Firma ROG zur Thematik der Sicherheit bzw. Krankenhausalarmplanung mit dem Titel KTQ-Sicherheit/ROGSi, mit dem das Vorgehen im Alarmfall systematisch zusammengefasst wird. Neu ist auch, dass die KTQ-Akademie im Bereich des Visitorentrainings nicht mehr nur für Füh-

rungskräfte, sondern auch für QM-Bauftragte und weitere Interessierte aus dem Gesundheitswesen geöffnet ist. Erweitert wurde das Angebot der KTQ-Akademie um Fortbildungen in den Bereichen QMs, Kommunikation, Kennzahlen und Messungen sowie Produkt-schulungen.

#### KTQ-Awards für beispielhafte Kooperationen

Kooperationen über die Grenzen einzelner Einrichtungen hinweg waren das Thema bei der Verleihung des KTQ-Awards. „Wenn der Markt eine grundlegende Neuorientierung erfordert, ist Kooperation entscheidend“, so die Vorsitzende des KTQ-Gesellschaftsraats, Mechthild Mügge. Anlässlich der Preisverleihung an die beiden Einrichtungen, die von der Jury wegen ihrer beispielhaften externen Kooperationen ausgewählt wurden, äußerte Mügge die „feste Überzeugung, dass patientengerechte Versorgung nur

noch gelingen kann, wenn wir kooperieren“.

**Ausgezeichnet wurde das Wirbelsäulenzentrum Marburg.** Es ist von einer neurochirurgischen Einzelpraxis innerhalb von zehn Jahren dank zahlreicher Kooperationen zum zentralen Anlaufpunkt für Rückenschmerzpatienten in Marburg und Umgebung gewachsen. Neben dem Diakonissenkrankenhaus ist auch die Uniklinik Kooperationspartner. Zwei weitere Kliniken kommen in diesem und im nächsten Jahr hinzu. 77 physiotherapeutische Praxen und fünf radiologische Institute zählen zu den Partnern. Außerdem hat das Zentrum Integrationsverträge mit verschiedenen Krankenkassen abgeschlossen. „Ab 2007 war eine Strukturdichte erreicht, die eine Zertifizierung nötig machte, um die Strukturen transparent darzustellen“, erläuterte Dr. Thomas Kuhn, einer der vier Ärzte des Zentrums. Er zeigte sich überzeugt, dass die Fortführung der Integrationsverträge, die alle fünf Jahre erneuert wer-



Links: Prof. Heinz Lohmann warf in seinem Vortrag einen Blick auf eine veränderte Krankenhaus- und Zertifizierungslandschaft „in zehn Jahren“.

Rechts: Aufmerksame Zuhörer beim 9. KTQ-Forum.

Alle Fotos: KTQ®/Ausserhofer.

den, nur mit einem Qualitätsnachweis zu erreichen sein wird. Diesen Nachweis sehen er und sein Praxiskollege Dr. Heiko Mewes im KTQ-Zertifikat. Als zusätzlichen Vorteil des Zertifizierungsverfahrens betrachtet Mewes die fortgeschrittene Standardisierung von Abläufen, zum Beispiel bei der An- und Abmeldung von Patienten.

#### **Der zweite KTQ-Award ging an die Ammerland-Klinik GmbH in Westerstede.**

In einer ländlichen Region pflegt das akademische Lehrkrankenhaus der Uni Göttingen mit 343 Betten eine „bundesweit einmalige Kooperation mit einem Bundeswehrkrankenhaus“, so Geschäftsführer Dietmar Imhorst. Mit Hilfe externer Partner könne das Haus ein Brustzentrum vorhalten, das die Qualitätsanforderungen des G-BA erfülle. Kooperationen pflegt die Ammerland-Klinik unter anderem mit zahlreichen Rettungsdiensten und Selbsthilfegruppen sowie mit einer Notfallpraxis der KV, die auf dem Klinikgelände eröffnet wurde. „Das KTQ-Modell enthält alle wesentlichen Ansätze und Instrumente einer optimalen Krankenhausführung. Insofern ist es hilfreich, sowohl die strategische Planung als auch das operative Geschäft auf diese Struktur auszurichten“, so Imhorst. Er schätzt vor allem die Module zur Mitarbeiter- und Patientenorientierung. Nach dem KTQ-Zertifikat für die gesamte Klinik hat die Ammerland-Klinik auch einzelne medizinische Zentren der KTQ-Zertifizierung unterzogen. In der Planung ist eine Zertifizierung des Prostata- und des onkologischen Zentrums.

#### **Qualitätsmanagement als „Zeichen der Zeit“**

Wie in jedem Jahr hat das KTQ-Forum neben zahllosen praktischen Beispielen und Informationen, die am Nachmittag in einer Fülle von Workshops erläutert wurden, den Praktikern auch Gelegenheit zur theoretischen Auseinandersetzung mit dem Thema Qualitätssicherung gegeben, dieses Mal unter dem aktuellen Stichwort „Wandel im Gesundheitswesen“. Anregungen zum Nachdenken lieferte Prof. Heinz Lohmann,

Vorsitzender der Initiative Gesundheitswirtschaft und Geschäftsführer der Beratungsfirma Lohmann Konzept GmbH. „Wir sind in einem Entwicklungsprozess, der die Transparenz stärkt“, sagte Lohmann. Er verwies auf die wachsende Zahl von gedruckten Klinikführern und Patientenforen mit Bewertungen im Internet. Diese Entwicklung zeige, dass sich das Gesundheitswesen zunehmend vom expertendominierten Anbietermarkt zum Nachfragemarkt wandle. Die Patientensouveränität steige und damit das Bewusstsein, dass nicht alles Wünschenswertes gezahlt wird, aber auch die Bereitschaft, selbst in Gesundheit zu investieren. „Sich stärker auf die Bedürfnisse der Menschen zu orientieren“ ist für Lohmann „ein Gebot der Stunde“.

#### **Wünsche der Patienten als „Treiber“ im Gesundheitswesen**

Der Wandel im Gesundheitswesen werde künftig von den Wünschen der Patienten angetrieben. Deshalb müsse die Patientenperspektive ein wesentlich stärkeres Gewicht erhalten. Qualität werde bisher von denen gedacht, die Gesundheit produzieren, die Patientenperspektive dagegen sei bisher vernachlässigt worden. Während Experten institutionell dächten, suchten Patienten vorrangig durchgängige Lösungen. Daher nehme die Prozessorientierung zu. Lohmann prognostizierte das Entstehen von Agenturen, die Pauschalreiseanbietern vergleichbar sind. Eine sogenannte „Gesundheits-TUI“ könnte Angebote von Leistungsanbieterseite zu komplexen, alle Sektoren umfassenden Pauschalangeboten kombinieren und sie den 50 bis 100 verbleibenden Krankenkassen vermitteln, so die Zukunftsvision des früheren Krankenhausmanagers. Auf diese Weise entstünde eine „strukturierte Medizin“. Die Menschen würden dann kein isoliertes Krankenhaus auswählen, sondern ein bereits strukturiertes „Pauschalangebot“, das ihnen am meisten zusage. „In zehn Jahren wird auch strukturierte Markenmedizin zertifiziert“ – lautete Lohmanns Voraussage zur Zukunft der KTQ®.

Angela Mißbeck