

KTQ-Plus: Unangekündigte externe Qualitätsprüfung

Unter dem Motto „Jeden Tag noch ein Stückchen besser“ stellt sich das Klinikum Ludwigshafen einer besonderen Herausforderung

Als bundesweit erste Klinik hat sich das Klinikum Ludwigshafen im Oktober 2016 durch die Geschäftsstelle „Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen“ (KTQ) unangekündigt in mehr als zehn Bereichen prüfen lassen. Trotz des Überraschungseffekts konnten die Spezialisten des Hauses punkten und überzeugten die Visatoren mit Kompetenz und Willen zur Weiterentwicklung.

Ein normales Zertifizierungsvorgehen an Kliniken sieht alle drei Jahre eine über Monate im Voraus geplante mehrtägige Begehung externer Visatoren im Hause vor, wobei über Berufs- und Hierarchieebenen hinweg die Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität durch Begehungen und Dialoge mit dem Personal geprüft und bewertet werden. Zuletzt wurde das Klinikum 2015 erfolgreich rezertifiziert. Die unangekündigte KTQ-Plus-Begehung ist ein Novum im deutschen Gesundheitswesen, weder der Klinikleitung noch den Mitarbeitern waren im Vorfeld die zu begehenden Bereiche bekannt. „Beim Thema Qualität geht es nicht darum, mit großem Aufwand eine regelmäßige Zertifizierung zu absolvieren, sondern durch stetige und nachhaltige

Qualitätssteigerung zu überzeugen“, so **Hans-Friedrich Günther**, Geschäftsführer des Klinikums.

Das Klinikum Ludwigshafen hatte sich drei Kriterien aus dem KTQ-Manual ausgesucht, die überprüft wurden. Das KTQ-Plus Team hat zur Vorbereitung den Selbstbewertungsbericht aus dem letzten Zertifizierungsverfahren sowie den Auditbericht zu den ausgewählten Kriterien erhalten. Aus diesen Informationen hat sich der erfahrene Visitor eine ausführliche Fragenliste erstellt und mit den Mitarbeitern des Klinikums vor Ort bearbeitet. Auf der Prüfliste standen unter anderem die Hygiene des Hauses, die Küche, Mikrobiologie, Endoskopie und die Apotheke. Aber auch klinische Bereiche wie die Medizinische Intensivstation, die viszeralchirurgische Station, die Neurologie, die Strahlentherapie, medizinische und chirurgische Aufnahme und die Onkologie wurden durch den erfahrenen Visitor in Begleitung der Geschäftsführerin der KTQ eingehend geprüft. Insgesamt acht Stunden dauerte die Begehung. Der Visitor hat in den Gesprächen entschieden, welche weiteren Bereiche begangen werden sollten und zu dem bereits angesprochenen



Im Rahmen des 16. KTQ-Fforums im Oktober 2016 erhielt das Klinikum Ludwigshafen das Zertifikat des Projekts „KTQ-Plus“. Der Abschlussbericht nach unangemeldeter Visitation bescheinigte dem Klinikum eine erneute deutliche Weiterentwicklung der Qualität. Alexandra Gräfin von Rex, Pflegedirektorin am Klinikum der Stadt Ludwigshafen, nahm die Auszeichnung entgegen. Rechts daneben: Projektleiterin Kerstin Koch-Bitsch. Foto: KTQ/Peter Kietzmann



Prozess als Schnittstelle passten. Begleitet wurden die externen Visitoren durch Mitarbeiter des Qualitätsmanagements. „In allen Bereichen erfolgte eine transparente und wertschätzende Kommunikation, sodass ein sehr guter Praxis-Eindruck in den klinischen Alltag ermöglicht wurde“, bestätigt das KTQ-Plus-Team. Im Gegensatz zu den in dreijährigen Rhythmen durchgeführten Visitationen besteht bei der KTQ-Plus-Variante die Möglichkeit, sich vertieft mit einzelnen Kriterien und deren Prozessen zu beschäftigen. Die Mitarbeiter konnten die Veränderungen, die in ihren Bereichen umgesetzt wurden erläutern und begründeten, warum welche Maßnahmen etabliert wurden. Diese Vorgehensweise ermöglicht eine breite und vertiefte Auseinandersetzung mit den Prozessen des jeweiligen Bereichs. Die Mitarbeiter meldeten zurück, dass sie die Möglichkeit im KTQ-Plus Verfahren als sehr wertschätzend, konkret und als eine gute Möglichkeit der Weiterentwicklung empfunden haben.

Der Abschlussbericht der eintägigen Begehung bescheinigte dem Klinikum eine erneute deutliche Weiterentwicklung der Qualität in den begangenen Bereichen im Vergleich zur Zertifizierung aus dem Jahr 2015. So wurden zum Beispiel weitere EDV-Systeme im Bereich der Befundung eingesetzt, um die Patientenversorgung und -sicherheit kontinuierlich zu verbessern. Ein Ernährungsmanagement einschließlich eines Ernährungsassessments wurde etabliert.

Zusätzlich legte der Visitor vielversprechende Maßnahmen im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses dar, wie etwa die strukturierte Etablierung eines Delir-Score-Systems auf der ITS oder die Einführung eines Formulars, auf dem

Gesprächsergebnisse mit Angehörigen von Intensivpatienten dokumentiert werden können.

Gerade wenn Kliniken sich mit den Anforderungen des GBA zu Qualitäts- und Risikomanagement auseinandersetzen müssen, erscheint es hilfreich, eine jährliche, unangekündigte Überprüfung mit dem sehr breit aufgestellten KTQ-Manual durchzuführen. Einige der KTQ-Kriterien finden sich auch im Konzept des GBA wieder. Somit stellt das KTQ-Manual eine sichere Basis für die Umsetzung der GBA-Anforderungen, eingebettet in ein Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens, dar. Das KTQ-Plus Team prüft und bewertet, in welchen Kriterien eine zielgerichtete Weiterentwicklung erfolgte und bei welchen Themen noch Entwicklungsbedarf besteht.

Nach dem KTQ-Plus-Verfahren 2016 wurde am Klinikum Ludwigshafen ein Maßnahmenplan erarbeitet, der gemeinsam mit den Mitarbeitern derzeit bearbeitet wird. Bereits im März dieses Jahres werden die umgesetzten Maßnahmen im Rahmen von Führungsveranstaltungen zusammengeführt. „Wir haben uns entschlossen, uns als erstes Haus in Deutschland der Herausforderung einer unangekündigten Begehung zu stellen. Wir setzen großes Vertrauen in unsere Mitarbeiter und wissen, dass sie täglich bestrebt sind, Qualität und Leistungen zu steigern. Das Ergebnis hat uns hierin bestärkt“, so Günther. Bereits beschlossen ist: Das nächste unangekündigte KTQ-Plus-Verfahren gibt es schon in diesem Jahr im Klinikum der Stadt Ludwigshafen.

Yasemin Böhnke, Stabsstelle Kommunikation/Kerstin Koch-Bitsch (QMB), Projektleiterin KTQ-Rezertifizierung am Klinikum der Stadt Ludwigshafen ■