



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

## **Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen - KTQ®**

### **Kurzbeschreibung des Zertifizierungsverfahrens**

Die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen GmbH (KTQ-GmbH) wurde 2001 mit dem Ziel gegründet, ein für die Krankenhäuser freiwilliges Zertifizierungsverfahren zur Verfügung zu stellen, um damit die kontinuierliche Verbesserung des internen Qualitätsmanagements zu fördern. Im Vorfeld wurde das KTQ-Projekt von 1998 bis 2001 vom Bundesgesundheitsministerium (BMG) gefördert, da von Seiten der Politik die Forderung nach Transparenz im Gesundheitswesen zur Stärkung der Position des Patienten bestand. Die Gesundheitsministerkonferenz und der Sachverständigenrat sprachen in diesem Zusammenhang davon, dass den Patienten in geeigneter und verständlicher Form Informationen über die Qualität medizinischer und pflegerischer Versorgung anzubieten sind. Wissenschaftlich wurde das KTQ-Projekt in der Entwicklungszeit vom Institut für Medizinische Informationsverarbeitung (IMI), Tübingen, begleitet. 2001 ging mit der Firmengründung das krankenhausspezifische Zertifizierungsverfahren in den Routinebetrieb über. Die KTQ-GmbH ist eine Gesellschaft der Spitzenverbände der Krankenkassen, der Bundesärztekammer, der Deutschen Krankenhausgesellschaft e.V., des Deutschen Pflegerates e.V. und seit Herbst 2004 des Hartmannbundes – Verband der Ärzte Deutschlands e.V. Seit Oktober 2004 bietet die KTQ® auch ein Zertifizierungsverfahren für den „Niedergelassenen Bereich“ (Arzt-, Zahnarzt- und Psychotherapeutenpraxen) an; ein Jahr später wurde speziell für Praxen und Institute der Pathologie und Zytologie ein angepasster Katalog entwickelt. Im Oktober 2005 fiel nach Abschluss der Pilotphase der Startschuss für das KTQ-Zertifizierungsverfahren für den Bereich Rehabilitation. Im Rahmen des 6. KTQ-Forums im November 2006 wurde das Verfahren für stationäre, teilstationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen nach erfolgreicher Pilotphase vorgestellt.

Ziel des für die Einrichtungen im Gesundheitswesen freiwilligen Verfahrens ist es, die Geschäftsführung und Mitarbeiter der jeweiligen Einrichtung zu motivieren, ein internes Qualitätsmanagement im Sinne der Patientenorientierung zu implementieren bzw. dieses kontinuierlich zu verbessern. Im Mittelpunkt steht die Betrachtung der Prozeßabläufe - berufsgruppen-, hierarchieübergreifend und interdisziplinär.

Ein wichtiger Grundsatz der Verfahren war von Beginn an der Bezug zur Praxis, um eine möglichst hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern im Krankenhaus, in den Praxen und Rehabilitationskliniken zu erreichen. Nach dem Leitgedanken "aus der Praxis - für die Praxis" konstituierte die KTQ® Arbeitsgruppen, die mit Praktikern aus den jeweiligen Bereichen besetzt wurden. Die KTQ-Arbeitsgruppen hatten die Aufgabe, Themengebiete (Kategorien) zur Überprüfung des Qualitätsmanagements im Krankenhaus, in Praxen und Rehabilitationskliniken festzulegen. Die Ergebnisse der Arbeitsgruppen bildeten die Basis für die in den aktuellen Versionen vorliegenden KTQ-Kataloge für die jeweiligen Bereiche.

Neben der Pflege und Weiterentwicklung des KTQ-Zertifizierungsverfahrens, hat die KTQ-GmbH die Aufgabe der Schulung und Akkreditierung von KTQ-Visitoren und KTQ-Zertifizierungsstellen, der Schulung von KTQ-Trainingspartnern sowie der Vergabe von Nutzungsrechten an der Marke KTQ®.

## Schritte des Zertifizierungsverfahrens

Das gesamte Vorgehen innerhalb der Zertifizierungsverfahren besteht aus drei Schritten:

### 1. Selbstbewertung

Die Selbstbewertung ist die Gesamtdarstellung der jeweiligen Einrichtung bezogen auf die im KTQ-Katalog beschriebenen Strukturdaten und Anforderungen zu einzelnen Prozessabläufen (Kriterienfragen). Sie dient der Gesundheitseinrichtung zur IST-Analyse bzw. Standortbestimmung. Bei der Selbstbewertung beurteilen und bewerten die Mitarbeiter ihre Leistungen in den folgenden sechs Kategorien: 1. Patientenorientierung, 2. Mitarbeiterorientierung, 3. Sicherheit, 4. Informationswesen, 5. Führung und 6. Qualitätsmanagement.

Als Unterstützung dient hierzu die **KTQ-Bewertungssystematik**, die auf der Grundlage des *Plan-Do-Check-Act-Zyklus* sowie dem *Erreichungs- und Durchdringungsgrad* basiert:

- Plan:** Beschreiben Sie die Planung der Prozesse, auf die sich das Kriterium bezieht, sowie die geregelten Verantwortlichkeiten.
- Do:** Beschreiben Sie den „Ist-Zustand“ bzw. die Umsetzung der Prozesse, auf die sich das Kriterium bezieht.
- Check:** Beschreiben Sie, wie die regelmäßige, nachvollziehbare Überprüfung und Bewertung der Zielerreichung der im Do dargestellten Prozesse erfolgt, ggf. gemessen an den Zielen des Plan (Kennzahlen, Messgrößen).
- Act:** Beschreiben Sie die Verbesserungsmaßnahmen, die Sie aus den Ergebnissen des Check abgeleitet haben.
- Nehmen Sie bitte Bezug auf alle Prozessbeschreibungen, die im Do und Check beschrieben sind.
  - Beschreiben Sie, wie diese Verbesserungsmaßnahmen ggf. in die erneute Prozessplanung einfließen.

Im Krankenhausbereich, im Bereich der Rehabilitation sowie im Bereich der stationären, teilstationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen, Hospize und alternative Wohnformen wird bei der Bewertung noch zusätzlich der Erreichungs- und Durchdringungsgrad unterschieden: Für die Bewertung des **Erreichungsgrades** ist die Qualität der Kriterienerfüllung ausschlaggebend, bei dem **Durchdringungsgrad** wird die Breite der Umsetzung bewertet, d. h., ob das Vorgehen in allen für die entsprechende Einrichtung zutreffenden Bereichen angewandt wird. Im Niedergelassenen Bereich (Praxen) entfällt diese Differenzierung. Hier beschränkt sich die Überprüfung darauf, in welchem Maße die Anforderungen erfüllt werden. Ein Teil der Kriterien wird außerdem über Checklisten abgefragt.

### 2. Fremdbewertung/Visitation

Im Anschluss an die Selbstbewertung kann die Einrichtung über eine KTQ-Zertifizierungsstelle eine KTQ-Fremdbewertung beantragen. Bei der Fremdbewertung besuchen Fachkollegen (Visitoren) die Einrichtungen und bewerten diese auf Grundlage der Selbstbewertung durch „Kollegiale Dialoge“ und „Begehungen einzelner Bereiche“. Die

KTQ-Visitoren haben neben einer langjährigen Berufserfahrung und einer fundierten Ausbildung im Qualitätsmanagement ein spezifisches KTQ-Visitorentraining absolviert.

### **3. Zertifikatvergabe/Veröffentlichung des KTQ-Qualitätsberichtes**

Nach einer erfolgreichen Fremdbewertung/Visitation erfolgt dann die für drei Jahre begrenzte Vergabe eines Zertifikates. Der damit zu veröffentlichende KTQ-Qualitätsbericht beschreibt die konkreten Leistungen sowie Strukturdaten der zertifizierten Einrichtung/Praxis und macht diese Prozessabläufe für die Öffentlichkeit transparent. Er wird sowohl auf der KTQ-Homepage als auch von der Einrichtung/Praxis veröffentlicht.

Zusammenfassend ist das Ziel der KTQ-GmbH, Einrichtungen im Gesundheitswesen durch ein freiwilliges Zertifizierungsverfahren - durch die Bearbeitung des KTQ-Manuals im Rahmen der Selbstbewertung - Anregungen zu geben, neue Elemente des Qualitätsmanagements auf der Grundlage einer Analyse und Weiterentwicklung bestehender Strukturen und Versorgungsprozesse zu implementieren. Die KTQ-Zertifizierungsverfahren ermöglichen eine Zertifizierung der gesamten Einrichtung (d. h. einschl. aller Abteilungen/Bereiche), einzelne Abteilungen in Kliniken können mit diesen Verfahren nicht zertifiziert werden. Im Zentrum aller Qualitätsbemühungen steht die Verbesserung der Patientenversorgung sowohl hinsichtlich der Prozesse als auch der Ergebnisse.

### **Aussagen von KTQ-zertifizierten Krankenhäusern:**

KTQ-zertifizierte Krankenhäusern sagen, dass ...

- „... das Qualitätsmanagement nach der Zertifizierung als feste Institution im Krankenhaus etabliert wurde und dass durch die interdisziplinäre Zusammenarbeit in den Arbeitsgruppen ein wertschöpfender Prozess angestoßen wird.“
- „... die bevorstehende Fremdbewertung den Anstoß gab, längst geplante Projekte umzusetzen.“
- „... KTQ® ein sehr gutes Instrument ist, um ein Krankenhaus bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) zu unterstützen.“
- „... die Mitarbeiter motiviert werden ein QMS aufzubauen, da die Fragen des KTQ-Kataloges sehr praxisbezogen gestellt sind.“

Weitere Informationen über das KTQ-Zertifizierungsverfahren erhalten Sie auf der Internetseite der KTQ® ([www.ktq.de](http://www.ktq.de)) oder unter folgender Adresse:

KTQ-GmbH, Garnisonkirchplatz 1, 10178 Berlin, Tel.: +49 (0) 30 - 20 64 386 - 0,  
Fax: +49 (0) 30 - 20 64 386 - 22, E-Mail: [info@ktq.de](mailto:info@ktq.de)