

Qualitätssicherung/ Zertifizierung

KTQ-Zertifizierungen setzen dynamische Prozesse im Unternehmen voraus

Einrichtungen des Gesundheitswesens sind gesetzlich zu einem Qualitätsmanagement verpflichtet. Das ist gut so und ganz im Sinne des Patienten, kann auf diese Weise doch ein beständiger Ausbau der Qualität erreicht werden. Eine Zertifizierung ist zwar nicht verpflichtend, kann aber als logischer Abschluss eines sehr umfangreichen Prozesses betrachtet werden. Mit einer Zertifizierung beweist sich, dass die Bemühungen des Qualitätsmanagements in die richtige Richtung laufen, die Qualität wird nach außen hin transparent.

Doch Einrichtungen wie das Landeskrankenhaus (AÖR) mit zahlreichen Krankenhäusern, Fachkliniken und Heimen verteilt über Rheinland-Pfalz haben die Qual der Wahl: Für welchen Anbieter entscheidet man sich? Im Landeskrankenhaus entschied sich ein Lenkungs-



Die Vertreter der Rheinhessen-Fachklinik Alzey, Pflegedirektor Frank Müller, Verwaltungsdirektor Alexander Schneider und der Ärztliche Direktor Dr. Wolfgang Guth (v. l.) mit der KTQ-Geschäftsführerin Gesine Dannenmeier bei der Zertifikatsübergabe.

Foto: Landeskrankenhaus (AÖR)

gremium ganz klar für die KTQ-Zertifizierungen.

Ein Grund dafür sind die verschiedenen Stufen, die die jeweilige Einrichtung erklimmen muss, um am Ende zertifiziert zu werden. Das ist ein dynamischer Prozess. Hier wird der PDCA-Zyklus entsprechend dem Qualitätsexperten William Edwards Deming durchlaufen: Plan, Do, Check, Act. Werden in der Planungsphase Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung entwickelt, müssen sie in der zweiten Phase umgesetzt werden. Hier können auch Subzyklen auf Bereichsebene initiiert werden, die vor Ort Verbesserungen planen, umsetzen, kontrollieren und bei Bedarf anpassen. In der dritten Phase wird die Wirksamkeit der Maßnahmen kontrolliert und bewertet. Aufgrund dieser Bewertungen können schließlich eventuelle Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden.

Wichtige Hinweise im Vorfeld einer KTQ-Zertifizierung gibt der Katalog mit seinen sechs Kategorien, erklärt Dr. Gerald Gaß, Geschäftsführer des Landeskrankenhauses (AÖR). Im Gegensatz zu anderen Anbietern konnte man hier durch konkrete Fragestellungen eine hohe Praxistauglichkeit feststellen, die eigene Leistungsfähigkeit am besten abbilden und einen hohen Differenzierungsgrad aufzeigen.

Selbstkritische Betrachtung

Die am KTQ-Verfahren teilnehmenden Einrichtungen des Landeskrankenhauses (AÖR) mussten sich auf eine selbstkritische Betrachtung einstellen. Erst wenn diese Hürde überwunden ist, kann ernsthaft an der weiteren Verbesserung der Qualität gearbeitet werden. Auch hier zeige sich die Praxistauglichkeit der Zertifizierung nach KTQ.

Die anschließende Fremdbewertung durch die Visitoren war ein „kollegialen Dialog“, mit zusätzlich für diese Arbeit geschulten Fachleuten, die den Durchdringungs- sowie den Erreichungsgrad

der eingeführten Qualitätsmaßnahmen überprüfen und bewerten. So wird im Grunde die Selbstbewertung von neutraler Seite geprüft und bewertet.

Ist eine Zertifizierung erreicht, ist das keineswegs ein Schlusspunkt. Die laufenden Prozesse der Qualitätsoptimierung werden stetig überprüft, selbstkritisch hinterfragt und bei Bedarf erneut im Sinne einer Optimierung angepasst. Der „PDCA“-Zyklus geht in die nächste Runde, die revolvierende Planung im Sinne einer Überprüfung aller bisherigen Planungen geht weiter. Und das geschieht stets in der notwendigen Zusammenarbeit über die Hierarchiestufen hinweg. Dr. Gaß: „Das Ziel einer gemeinsamen Zertifizierung kann man nur erreichen, wenn man wirklich gemeinsam daran arbeitet, wenn alle an einem Strang ziehen.“

Der dynamische Prozess im Qualitätsmanagement des Landeskrankenhauses (AöR) endet, nicht zuletzt durch die Anbindung an die KTQ-Zertifizierungen, also nicht. Das ist im Sinne der Patienten, im Sinne der Beschäftigten und im Sinne der Kliniken, die sich durch die Veröffentlichung des KTQ-Qualitätsberichtes in einem fairen Wettbewerb befinden.

*Frank Müller, Pflegedirektor der Rheinhesse-
Fachklinik Alzey*