

transparent

Informationsdienst der KTQ®

Sieben Zertifikate vergeben

„Unser Ansporn ist und bleibt der Patient“

Sehr geehrte
Leserinnen und Leser,

auf den ersten Blick wirkt das Jahr 2002 hinsichtlich der Aktivitäten der KTQ® vielleicht etwas verhalten, weil „nur“ sieben Zertifikate vergeben wurden. Doch der Eindruck täuscht: Eine große Zahl von Krankenhäusern bereitet sich derzeit auf die Fremdbewertung, die Grundlage für die Zertifikatsvergabe ist, vor. Diese Phase bedeutet für die Krankenhäuser ein hartes Stück Arbeit, von der in dieser transparent-Ausgabe einige Häuser berichten. Die KTQ® hat den Ausbau ihrer eigenen Infrastruktur vorangetrieben, genauso wie Visatoren, Berater und Mitarbeiter von Zertifizierungsstellen akkreditiert bzw. geschult wurden. Gleichzeitig steht die Entwicklung des Verfahrens für psychiatrische Kliniken kurz vor dem Abschluss (Seiten 5 und 6) und nicht zuletzt informieren wir kontinuierlich Experten aus aller Welt über die Arbeit der KTQ® (Seite 8).

Für uns war 2002 ein Jahr voller Herausforderungen, die wir gemeistert haben. Nicht anders ergeht es da den Krankenhäusern, die sich intensiv mit dem Qualitätsmanagement nach KTQ® auseinandersetzen. Wir sind uns sicher, dass in diesem Jahr eine weitaus größere Zahl von Zertifikaten vergeben wird. Wir wünschen Ihnen noch ein erfolgreiches Jahr 2003,

die Redaktion

Sieben Krankenhäuser haben es im vergangenen Jahr geschafft: Nach der intensiven Analyse des Qualitätsmanagements wurde von der KTQ® das Zertifikat vergeben. Insgesamt arbeitet derzeit eine große Zahl von Krankenhäusern intensiv daran, das Gütesiegel zu erhalten. Gleichzeitig wird in Siegburg, dem Sitz der KTQ®, das Verfahren weiterentwickelt.

Die genaue Zahl der Krankenhäuser und Kliniken, in denen derzeit die Vorbereitungen zur Zertifizierung laufen, ist der KTQ® nicht bekannt. Der Grund ist die dezentrale Organisation des Verfahrens: Die Fremdbewertung wird von Zertifizierungsstellen übernommen. Ein Krankenhaus kann so frei aus einem breiten Spektrum von Anbietern auswählen. Die Mitarbeiter der Zertifizierungsstellen wurden genauso wie die Visatoren intensiv für den Ablauf geschult.

Erst nach erfolgreichem Abschluss der Fremdbewertung erfährt die KTQ-gGmbH von den Aktivitäten des Krankenhauses: Die Zertifizierungsstelle empfiehlt das Krankenhaus für das Zertifikat. Bis es dazu kommt, gibt es viel zu tun, wie die Vorreiter berichten. Dr. Thomas Beck, Geschäftsführer der KTQ®, erläutert: „Wir schätzen, dass sich eine deutlich dreistellige Zahl von Krankenhäusern derzeit mit dem KTQ-Verfahren



Eines von sieben: Zertifikatsübergabe im Deutschen Herzzentrum Berlin

auseinander setzt oder sich in der Selbstbewertung befindet.“ Für ein freiwilliges Verfahren ein enormer Erfolg.

„Der Zug rollt“, stellt Dr. Martin Walger, Vorsitzender der KTQ-Gesellschafterversammlung, fest, „kaum ein Krankenhaus verzichtet – nicht zuletzt aufgrund der politischen Rahmenbedingungen – auf Qualitätsmanagement. Ansporn bleibt die beste Behandlung für den Patienten.“

Mehr als 140 Visatoren, über 40 lizenzierte Trainingspartner und 15 akkreditierte Zertifizierungsstellen bundesweit – das sind die Eckdaten des KTQ-Netzwerkes, das von Siegburg aus in den vergangenen zwölf Monaten aufgebaut wurde. In 2003 wird dieses Netzwerk kontinuierlich erweitert, um den reibungslosen Ablauf der Fremdbewertungen und der Zertifizierungen zu garantieren. Parallel wird die Weiterentwicklung des Verfahrens vorangetrieben.

- Fortsetzung auf Seite 2 -



Kooperation
für Transparenz
und Qualität
im Krankenhaus

INHALT >>>

• Editorial	1	• Weiterentwicklung für psychiatrische Kliniken	5
• Sieben KTQ-Zertifikate vergeben	1-2	• Testphase Psychiatrie: Interview	6
• Erstes Zertifikat in Baden-Württemberg	2	• Zertifizierungsstellen und Trainingspartner	7
• Zertifizierungserfolg im hohen Norden	3	• KTQ® weckt international Interesse	8
• Berliner Herzzentrum zertifiziert	3	• Niedrigere Visitationskosten für kleine Häuser	9
• Erste kommunale Klinik mit Zertifikat	4	• Chance zur Nachbesserung	9
• KTQ-Vorreiter in Sachsen	4	• Dr. Hanns Dierk Scheinert im Ruhestand	10

KTQ® ist bundesweites Netzwerk Qualitätssicherung heißt, Verantwortung zu übernehmen

– Fortsetzung von Seite 1 –

Das nächste Ziel ist der Startschuss für die Zertifizierung psychiatrischer Fachkliniken Mitte 2003, weitere Themenkomplexe sind in der Diskussion. „Die KTQ® stellt hohe Ansprüche an das Qualitätsmanagement. Und Qualitätssicherung im Krankenhaus heißt, Verantwortung für die Patienten zu übernehmen“, ist Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann überzeugt. Er löste Ende Dezember Dr. Hanns Dierk Scheinert als

Vorsitzenden des KTQ-Gesellschafteraussschusses ab. Zum Erfolg der KTQ® gehört, dass inzwischen die einzigartige Kooperation von Bundesärztekammer, Spitzenverbänden der Krankenkassen, Deutschem Pflegerat und Deutscher Krankenhausgesellschaft fester Bestandteil des Klinikalltags ist.

„Klare Pluspunkte für das gesamte Gesundheitssystem, denn die neue Transparenz

stellt sicher, dass Patienten wählen und sich orientieren können. Niedergelassene Ärzte bekommen fundierte Informationen über die Krankenhäuser, denen sie ihre Patienten anvertrauen“, so Dr. Hanns Dierk Scheinert, „auch die Krankenkassen wissen, welche Qualität für das Geld der Versicherten angeboten wird und – besonders wichtig – die Krankenhäuser erfahren, wo Qualitätsmanagement zuvorderst ansetzen muss.“

Ziel erreicht – weiter in Bewegung Diakonissenkrankenhaus erhält erstes KTQ-Zertifikat in Baden-Württemberg

„Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass die Visitation gestern, am 24.10.2002, mit einer positiven Bewertung abgeschlossen wurde“ – das war die von allen Mitarbeitern mit Spannung erwartete Mitteilung der Krankenhausleitung. Die Evangelische Diakonissenanstalt Stuttgart hatte die KTQ-Zertifizierung geschafft.

Das erreichte Etappenziel hat die Stärken wie auch die Ansatzpunkte für den weiterführenden kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichtbar gemacht. Trotz der Mehrarbeit im Vorfeld der Selbstbewertung gelang es, die Motivation und Energie seit der Pilotphase im Jahr 2000 zu halten. „Ideen werden nicht nur hierarchisch umgesetzt, sondern an der Basis werden Arbeitsabläufe optimiert und vereinfacht“, heißt es seitens der Mitarbeiter.

Zur Zertifizierung haben zahlreiche Faktoren beigetragen: Die Krankenhausleitung stellte als Mitglied im obersten Qualitätsgremium kurze Entscheidungswege und eine dichte

Vernetzung mit den AG-Leitern sicher. Hohe Beteiligungsorientierung wurde durch regelmäßige Infoveranstaltungen und Einbeziehung der Mitarbeiterschaft erreicht, denn „Qualität kann nur in einem guten Team funktionieren“, so Helmut Drummer, Leiter des Gesamtprojekts.

Die Strategie im Diakonissenkrankenhaus wurde auf der Basis eines Leitbildprozesses entwickelt, der heute die Grundlage für Organisations-, Personal- und Qualitätsentwicklung bildet. Die QM-Erfahrungen aus bereits nach DIN ISO zertifizierten Abteilungen erwiesen sich als Kompetenzpotenzial. Im Sinne der Dokumentation steht jedem Bereich ein Rahmenhandbuch zur Verfügung, in dem wichtige Strukturdaten, Praxisleitfäden und Regelungen des gesamten Krankenhauses zusammengefasst sind. Zur Weiterführung des Qualitätszirkel-Modells wurden KVP-Teams eingesetzt,

die in interdisziplinärer und hierarchieübergreifender Zusammensetzung die kontinuierlichen Verbesserungsprozesse praxisnah strukturieren und optimieren.

Ins Zentrum der Qualitätsarbeit wurden der Nutzen für den Mitarbeitenden sowie der daraus erwachsende Mehrwert für ihn und die Patienten gerückt. Auch mit KTQ-Zertifikat ist das Haus weiter in Bewegung, um mit dem neuen Instrumentarium des Qualitätsmanagements auf neue Herausforderungen aktiv zu reagieren.

Otto Haußecker, Leiter des Referats für Organisationsentwicklung und Fortbildung



Drei Tage dauerte die Visitation, bei der es ins Detail ging

Erfolge im hohen Norden

Zertifizierung der Friesland-Kliniken nach dem KTQ-Verfahren

Mit der Entscheidung für die Zertifizierung haben wir uns selbst einem hohen Erfolgsdruck ausgesetzt. In den meisten Fachbereichen der Friesland-Kliniken existierte seit Jahren ein Qualitätsmanagement, das nun von allen auf einen Nenner gebracht werden musste.

Zu Beginn war das Engagement der Mitarbeiter aufgrund der zusätzlichen Belastung zurückhaltend. Wozu Zertifizierung? Warum jetzt? Weshalb gerade wir? Skepsis, ob diese Aktion nicht einfach der Kostenoptimierung dient, machte sich breit. Doch während der intensiven Arbeit an dem umfangreichen KTQ-Katalog wurde deutlich, wie sinnvoll die Prüfung der Abläufe ist. Jahrelang praktizierte Methoden und Vor-

gänge waren teils selbstverständlich geworden, sodass erst die dezidierte Nachfrage oder der detaillierte Ablaufplan diese Vorgänge deutlich werden ließ. Bald wurden die Visitoren wegen der informativen und konstruktiven Gespräche überall hoffnungsvoll erwartet, im offenen Dialog wurde ohne Vorbehalte informiert. Die Mitarbeiter der Friesland-Kliniken stellten sehr selbstkritisch ihre Arbeit und ihre Bereiche vor. Anmerkungen und Nachfragen der Visitoren wurden als Anregungen aufgenommen. Auch nach den Visitationstagen besteht eine positive Erwartungshaltung.

Für die Friesland-Kliniken war die Zertifizierung ein Erfolg, aufgrund des KTQ-Zertifikats und weil wir erfahren haben, dass wir



Zertifiziert: Friesland-Kliniken in Sande

gute und fundierte Arbeit leisten, die sich mit anderen Häusern messen lässt. Unsere Klinik ist zukunftsorientiert ausgerichtet: Bei hoher medizinischer Qualität und einem breiten Leistungsspektrum werden unsere Patienten optimal versorgt.

Ute Förster, Leiterin Qualitätsmanagement

Herzklinik beweist Transparenz

Zertifikat an das Deutsche Herzzentrum Berlin vergeben



Redner zur Zertifikatsvergabe: Nermin Cabrera Fugardo, Qualitätsmanagerin (o.), Prof. Dr. Roland Hetzer, Ärztlicher Direktor (r.) und Thomas Höhn, Verwaltungsdirektor



„Mangelhafte Transparenz und mangelnde Kommunikation produzieren hohe Risikopotenziale, sowohl bezogen auf den medizinischen Behandlungserfolg als auch auf die Wirtschaftlichkeit“, weiß Verwaltungsdirektor Thomas Höhn. Nermin Cabrera

In einer Feierstunde am 13. November 2002 in Berlin erhielt die erste Herzklinik das begehrte KTQ-Zertifikat. 18 Monate arbeitete das Deutsche Herzzentrum Berlin (DHZB) intensiv an der Selbstbewertung nach den Manual-Versionen 3.0 und 4.0.

Fugardo, Qualitätsmanagerin im DHZB, ergänzt: „QM bedeutet interdisziplinäre Zusammenarbeit, Respekt gegenüber Patienten und Kollegen genauso wie Förderung der Mitarbeiter und den Erhalt von Arbeitsplätzen.“ Deshalb engagierte sich das DHZB

für die Zertifizierung. Durch die Erfassung von Daten, Strukturen, personeller sowie materieller Ausstattung in der Selbstbewertung wurden Verbesserungspotenziale erkannt, die nun umgesetzt werden. In der Fremdbewertung bescheinigten die Visitoren dem DHZB ein ausgezeichnetes Qualitätsmanagement. Positiver Effekt: Die Bedeutung des Qualitätsmanagements im Haus und das Bewusstsein der Mitarbeiter für die nötigen Schritte wurden deutlich gesteigert.

Dr. Michael Claß, Leiter der Zertifizierungsstelle Diomedes, gratulierte dem DHZB: „Die offene und unkomplizierte Kommunikation des DHZB war vorbildlich.“

Erste kommunale Klinik zertifiziert

Kreiskrankenhaus Eichstätt erhält KTQ-Qualitätssiegel

Im vergangenen Jahr war das Kreiskrankenhaus Eichstätt als eines von 25 Pilotkrankenhäusern aktiv an der Entwicklung des krankenhausspezifischen Zertifizierungsverfahrens der KTQ® beteiligt. Wenige Monate später wurde es von der Zertifizierungsstelle LGA InterCert nach den Regeln der KTQ® begleitet.

Gleichzeitig wurden die Wiederholungsprüfungen nach DIN EN ISO 9001:2000 (Qualitätsmanagement) und 14001 (Umweltmanagement) für die bereits 2001 erfolgten ISO-Zertifizierungen abgeschlossen. Diese Kombination aus KTQ- und zwei ISO-Zertifizierungen ist bundesweit einmalig.

Im Mittelpunkt der Bemühungen steht im Kreiskrankenhaus Eichstätt immer der Patient. Dieser Gedanke bildet die Grundlage für das Qualitätsmanagement der Eichstätter Klinik. Als Lenkungsgremium fungieren die Geschäftsführung und das

Direktorium, die zusammen mit einer Personalratsvertreterin das Qualitätskomitee bilden. Die Projektarbeit wurde von einem Kernteam unter der Leitung des Qualitätsmanagementbeauftragten übernommen. Bestehend aus vier Vertretern der verschiedenen Berufsgruppen wurde das Kernteam gezielt interdisziplinär besetzt. Gemeinsam mit den Verantwortlichen und den Mitarbeitern der einzelnen Abteilungen analysiert es die Arbeitsabläufe in allen Bereichen des Krankenhauses. Die Verbesserungsvorschläge wurden in Form eines Maßnahmenkataloges der Krankenhausleitung zur Entscheidung vorgelegt und allgemein geltende Regelungen in einem Handbuch für alle Mitarbeiter zusammengefasst.

Jeder Bereich hat sich zusätzlich ein patientenorientiertes Ziel gesetzt, dessen Erreichungsgrad durch regelmäßige Begehungen geprüft wird. Ferner wurden Qualitätszirkel gebildet, die sich mit Fragestellungen beschäftigen, die mehrere Bereiche betreffen. Damit beweist das Krankenhaus seine motivierte, engagierte und zukunftsorientierte Einstellung sowie Interesse an einer hochwertigen medizinischen und persönlichen Versorgung seiner Patienten.

Jeder Bereich hat sich zusätzlich ein patientenorientiertes Ziel gesetzt, dessen Erreichungsgrad durch regelmäßige Begehungen geprüft wird. Ferner wurden Qualitätszirkel gebildet, die sich mit Fragestellungen beschäftigen, die mehrere Bereiche betreffen. Damit beweist das Krankenhaus seine motivierte, engagierte und zukunftsorientierte Einstellung sowie Interesse an einer hochwertigen medizinischen und persönlichen Versorgung seiner Patienten.

Jeder Bereich hat sich zusätzlich ein patientenorientiertes Ziel gesetzt, dessen Erreichungsgrad durch regelmäßige Begehungen geprüft wird. Ferner wurden Qualitätszirkel gebildet, die sich mit Fragestellungen beschäftigen, die mehrere Bereiche betreffen. Damit beweist das Krankenhaus seine motivierte, engagierte und zukunftsorientierte Einstellung sowie Interesse an einer hochwertigen medizinischen und persönlichen Versorgung seiner Patienten.



Geschäft: Dr. Thomas Beck (3.v.l.) und Landrat Dr. Xaver Bittl (6.v.l.) überreichen das KTQ-Zertifikat. Mit dabei: Betriebsdirektor Rudolf Graf (1.v.l.), Qualitätsbeauftragte Helga Wolf (2.v.l.), Ärztlicher Direktor Dr. Volker Säger (4.v.l.) und Pflegedirektorin Hildegard Scheurer (3.v.r.) sowie Dr. Herfried Kohl, Hauptgeschäftsführer der LGA InterCert (5.v.r.)



Offene Dialoge prägten die Fremdbewertung

Zertifizierte Bestleistung in Sachsen

Asklepios-ASB Klinik Radeberg setzt Maßstäbe

In feierlichem Rahmen wurde am 17. Juli 2002 die Urkunde für die erfolgreiche Zertifizierung der Asklepios-ASB Klinik Radeberg von KTQ-Geschäftsführer Dr. Thomas Beck übergeben. Vorangegangen war die Überprüfung der Klinik durch ein KTQ-Visitoren-team: Alle Bereiche des Krankenhauses wur-

den nach den strengen Kriterien des KTQ-Verfahrens kontrolliert. Die Asklepios-ASB Klinik Radeberg hat mit dem Abschluss des Zertifizierungsverfahrens und der Übergabe des Zertifikats einen wichtigen Beweis für die erfolgreiche Umsetzung des Qualitätsmanagements in der Klinik geleistet. Zugleich

ist das Haus in seinem Bundesland Vorreiter, denn die Klinik Radeberg ist das erste Haus in Sachsen, das die KTQ-Zertifizierung geschafft hat.

Die Asklepios Kliniken GmbH betreibt insgesamt 78 Häuser und ist damit bundesweit zweitgrößter Krankenhausträger.

Erweiterter KTQ-Katalog besteht Praxistest

KTQ-Verfahren wird für psychiatrische Fachkliniken anwendbar

Ganz im Sinne der stetigen Verbesserung und Erweiterung des KTQ-Verfahrens wurde kürzlich die Testphase des Kriterienkataloges für psychiatrische Kliniken abgeschlossen. Basis für diese Weiterentwicklung war das KTQ® Manual 4.0, das in der ersten Jahreshälfte 2002 um psychiatrie-spezifische Fragen erweitert wurde. Ziel ist, das erweiterte KTQ-Manual ab Mitte 2003 auch in psychiatrischen Kliniken zum Einsatz zu bringen.

„Wir messen einem Verfahren zur Bewertung des Qualitätsmanagements in Psychiatrien eine hohe Bedeutung zu“, so Dr. Thomas Beck, Geschäftsführer der KTQ®, „weil es gerade hier derzeit an einem maßgeschneiderten, praxisorientierten Zertifizierungsverfahren mangelt.“ Besondere Gegebenheiten in psychiatrischen Kliniken

„Die Weissenau“ in Ravensburg ist eine von zwölf Pilot-Kliniken in der Testphase „Psychiatrie“



Erfahrungsaustausch während der Testvisitation



Einblicke in die Details während der Begehung

zu berücksichtigen und spezialisierte Fragen zum Qualitätsmanagement in den Kriterienkatalog zu integrieren, das waren die wichtigsten Aufgaben der KTQ-Arbeitsgruppe „Psychiatrische Versorgungsprozesse“. Parallel wurde der bestehende Katalog auf seine Anwendbarkeit hin überprüft.

Großes Interesse an Testphase

Für die Testphase wählte die KTQ® zwölf Kliniken aus einer großen Zahl von Interessenten aus. Auswahlkriterien waren Trägerschaft, Bettenzahl sowie Erfahrungen im Qualitätsmanagement und die regionale Verteilung der Krankenhäuser. Die Entscheidung fiel auf acht öffentliche, drei freigemeinnützige und eine private Klinik. In diesen Einrichtungen wurde der um psychiatrische Prozessabläufe erweiterte Bewertungskatalog auf seine Praxistauglichkeit geprüft. Außerdem waren 22 Visitoren an der Testphase beteiligt. Die gesammelten Erkenntnisse aus der Testphase werden derzeit in den KTQ-Katalog eingearbeitet.

Neue Inhalte im KTQ-Katalog

Um den Katalog in der psychiatrischen Versorgung einsetzen zu können, war die Aufnahme zusätzlicher spezifischer Fragestellungen notwendig. So wurden neue Fragen notwendig, die sich auf die Sicherstellung einer niederschweligen Aufnahmemöglichkeit für Suchtpatienten oder die Überprüfung des Rechtsstatus zwangsweise eingewiesener Patienten beziehen. Weiteres Beispiel für eine ergänzte Frage: „Wie entsprechen Sie den besonderen inhaltlichen und rechtlichen Anforderungen an die Aufklärung psychisch Kranker (z. B. Behand-

lungsvereinbarung)?“ Ergänzungen wurden in folgenden Kategorien vorgenommen:

- Kategorie 1 „Patientenorientierung in der Krankenhaus-Versorgung“,
- Kategorie 3 „Sicherheit im Krankenhaus“,
- Kategorie 5 „Krankenhausführen“, nur Kriterium 5.3.3 und
- Kategorie 6 „Qualitätsmanagement“, nur Kriterium 6.3.1

Sprache der Praktiker

„Unser Verfahren spricht die Sprache der Mitarbeiter und bedarf keiner Übersetzung oder Interpretation“, betont Dr. Thomas Beck, „so erleichtern wir die Arbeit der Kliniken bei der Selbstbewertung.“ Zudem wird zurzeit das Konzept zur Visitorenschulung auf die Zusatzfragen angepasst.

Teilnehmer der Testphase „Psychiatrische Versorgungsprozesse“

Zentrum für Psychiatrie „Die Weissenau“, Ravensburg (Baden-Württemberg)

Rheinische Kliniken, Langenfeld (Nordrhein-Westfalen)

Rheinische Uniklinik, Düsseldorf (Nordrhein-Westfalen)

Johanna-Odebrecht-Stiftung, Greifswald (Mecklenburg-Vorpommern)

SALUS gGmbH Fachkrankenhaus, Uchtspringe (Sachsen-Anhalt)

Universitätsklinikum Freiburg (Baden-Württemberg)

Landesklinik Teupitz (Brandenburg)

Universitätsklinik Lübeck (Schleswig-Holstein)

Klinikum Nord, Hamburg (Hamburg)

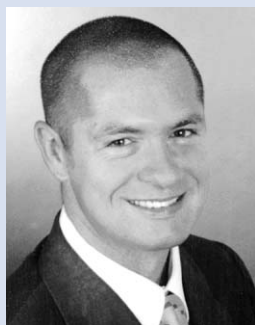
Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge gGmbH Berlin (Berlin)

„...der Zertifizierung gelassen entgegensehen“

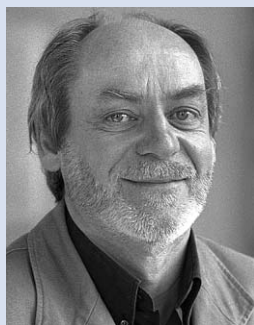
Die Qualitätsverantwortlichen des Zentrums für Psychiatrie

„Die Weissenau“ im Gespräch

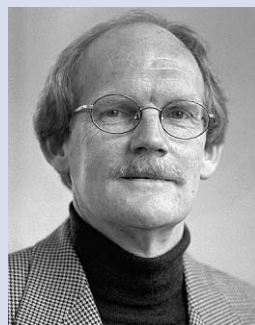
Zu den zwölf Kliniken, in denen das für Psychiatrien angepasste Manual getestet wurde, zählt das Zentrum für Psychiatrie (ZfP) „Die Weissenau“ in Ravensburg. Nach der Testvisitation sprach transparent mit Wolfgang Rieger, ZfP-Geschäftsführer, Dr. Hermann Rothenbacher, Ärztlicher Direktor, Stefan Bühler, Leiter des Fachbereiches Qualitätsmanagement an der „akademie südwest“, der Fortbildungseinrichtung des ZfP „Die Weissenau“, und Pflegedirektor Georg Deifel.



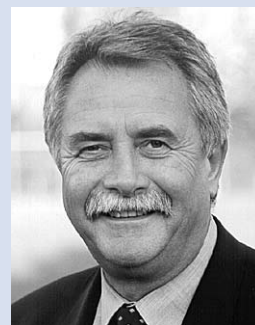
Stefan Bühler



Dr. Hermann Rothenbacher



Georg Deifel



Wolfgang Rieger

Herr Bühler, Sie wirken wie der strahlende Sieger.

Bühler: Allerdings! Die Testvisitation war ein voller Erfolg für uns. Es mag etwas arrogant klingen, aber wir haben festgestellt, dass wir einfach gut sind.

Für die beiden Visitorinnen, eine stellvertretende Pflegedienstleiterin und die Qualitätsbeauftragte einer Klinik als ökonomische Visitorin haben Sie ja ein Mammutprogramm absolviert ...

Bühler: Stimmt. In neun Stunden erhielten sie Einblick in die Arbeit unseres Krankenhauses. Das erstreckte sich über verschiedene Lokaltermine und kollegiale Dialoge, in denen wir den Visitorinnen Rede und Antwort stehen, Akten vorlegen oder unser Intranet präsentieren mussten. Die Zeit war knapp, aber wir sind mit dem gesamten vorgesehenen Programm fertig geworden.

Die Klinikchefs können sich und ihren Mitarbeitern auf die Schulter klopfen?

Rothenbacher: Nun ja. Diese Visitation war ein Test, aus dem alle Beteiligten lernen können. Wir durften erkennen, dass unsere kritische Selbstbewertung in mehr als der Hälfte aller Fragen nach oben korrigiert wurde und die Visitorinnen uns besser einschätzten als wir uns selbst.

Deifel: Insgesamt hat uns der Tag in unserer bisherigen Arbeit bestätigt. Auch was das Qualitätsmanagement betrifft, das von manchen Mitarbeitern als zusätzliche Mehrarbeit betrachtet wird. Das Lob, das wir von den Visitorinnen und den KTQ-Vertretern Professor Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkman und Gesine Dannenmaier erhalten haben, kann einen Motivationsschub auslösen.

Für den Visitationstag wurde im Vorfeld vieles erarbeitet. Standen Aufwand und Ergebnis im akzeptablen Verhältnis?

Bühler: Unbedingt. Unserem Qualitätsteam standen mehr als 20 Kolleginnen und Kollegen aus dem Haus, Führungskräfte und Stationsmitarbeiter zur Seite, die in mehreren Arbeitsgruppen die Selbstbewertung und Strukturhebung ausgearbeitet haben. Und dies während der Haupturlaubszeit im

Sommer. Da war Eile geboten, um bis zur Visitation alle Aufgaben zu bewältigen.

Rothenbacher: Das war der eigentliche Gewinn für das Krankenhaus. Diese intensive Phase des Dialogs und der Reflexion hat uns allen gut getan.

Bühler: Und der andere Gewinn ist, dass wir der Visitation im Routinebetrieb gelassen entgegensehen können. Wir haben gesehen, wo wir uns verbessern können, und müssen jetzt unsere Hausaufgaben machen.

Qualitätsmanagement ist ja in der Weissenau schon lange ein Begriff und wird nicht als bloßes Schlagwort verstanden ...

Rieger: Seit fünf Jahren arbeiten wir nach den EFQM-Richtlinien. Bei allen gebotenen Rationalisierungsmaßnahmen war stets klar, dass wir am Qualitätsmanagement festhalten. Dass wir nun als KTQ-Testkrankenhaus bundesweit eine Vorreiterrolle für die Qualitätssicherung in der Psychiatrie einnehmen, stimmt mich zufrieden. Das ist der Beweis, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Daran werden wir festhalten, selbst wenn die politischen Vorgaben von der Finanzierungsseite her derzeit wenig günstig sind.

Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch.

Partner auf dem Weg zum KTQ-Zertifikat

Zertifizierungsstellen in der Übersicht

Höhepunkt des KTQ-Verfahrens ist die Fremdbewertung, die entscheidend für die Zertifikatsvergabe ist. Sie wird von regional angesiedelten Zertifizierungsstellen durch-

geführt, die von der KTQ-gGmbH in einem speziellen Verfahren akkreditiert werden und für Objektivität stehen. Den Krankenhäusern eröffnet sich so die Möglichkeit,

eine Zertifizierungsstelle in der Nähe zu suchen. Akkreditierten Unternehmen ist es nicht gestattet, parallel zum KTQ-Verfahren beratend für das Krankenhaus tätig zu sein.

Akkreditierte KTQ-Zertifizierungsstellen Stand: 1.1.2003

3cert GmbH, Dortmund

Dr. rer. pol. Alfons Roerkohl
Ruhrallee 9, 44139 Dortmund
Tel.: 02 31/95 25-3 22, Fax: 02 31/95 25-45

Campe & Partner, Osnabrück

Dipl.-Psych. Lothar Campe
Martinistr. 19, 49080 Osnabrück
Tel.: 05 41/43 00 09, Fax: 05 41/43 00 70

Diomedes Health Care Consultants GmbH, Melsungen

Dr. med. Michael Claß
Schwarzenberger Weg 23, 34212 Melsungen
Tel.: 056 61/71 26 14, Fax: 056 61/75 26 14

DQS – Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von

Managementsystemen mbH, Frankfurt/Main

Dipl.-Ing. Stefan Heinloth
August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt a. M.
Tel.: 0 69/95 42 70, Fax: 0 69/95 42 71 11

Green & Ibex GmbH, Hamburg

Dr. rer. pol. Gernod Grüning
Holstenwall 12, 20355 Hamburg
Tel.: 0 40/35 90 52 87, Fax: 0 40/35 90 52 87

LGA InterCert GmbH, Nürnberg

Dr. phil. nat. Herfried Kohl
Tillystraße 2, 90431 Nürnberg
Tel.: 09 11/6 55 41 61, Fax: 09 11/6 55 41 70

NIS Zertifizierungs- und Umweltgutachter GmbH, Hanau

Manfred Kruschel
Döringheimer Straße 2, 63452 Hanau
Tel.: 0 61 81/99 37-0, Fax: 0 61 81/99 37 99

proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, Bonn

Dr. med. Angela Rier
Berliner Freiheit 16, 53111 Bonn
Tel.: 02 28/96 94 12-0, Fax: 02 28/96 94 12-14

QKZ-Qualität im Krankenhaus Zertifizierungsgesellschaft mbH,

Hameln
Dr. jur. Erwig Pinter
Höhenweg 25, 31789 Hameln
Tel.: 0 51 51/6 50 03, Fax: 0 51 51/6 52 04

RWTÜV Systems GmbH, Essen

Dipl.-Ing. Claus-Dieter Korthals
Langemarckstraße 20, 45141 Essen
Tel.: 02 01/8 25-33 41, Fax: 02 01/8 25-32 43

SGS-ICS Ges. für Zertifizierungen mbH, Hamburg

Dipl.-Ing. Hannspeter Haid
Raboiesen 28, 20095 Hamburg
Tel.: 0 40/30 10 13 61, Fax: 0 40/33 04 08

TÜV Arbeit und Gesundheit GmbH, Köln

Sigrd Mehnert
Siegburger Str. 231, 50679 Köln
Tel.: 02 21/6 50 35-3 60, Fax: 02 21/6 50 35-3 51

Deutsche Krankenhaus-Zertifizierungsgesellschaft mbH,

Hannover
Dipl.-Ing. Manfred Schubert
Vahrenwalderstr. 253 a, 30179 Hannover
Tel.: 0 40/85 57-21 57, Fax: 05 11/3 74 90 34

TÜV NORD CERT GmbH & Co. KG, Hamburg

Dr. med. Sabine Willer
Große Bahnstraße 31, 22525 Hamburg
Tel.: 0 40/85 57-21 57, Fax: 0 40/85 37-21 69

GlobalCert GmbH, Gosheim

Dipl.-Ing. (FH) Mario Torres Peraza
Hauptstraße 39, 78559 Gosheim
Tel.: 0 74 26/51 91-0, Fax: 0 74 26/51 91-50

Lizenzierte KTQ-Trainingspartner Stand: 4.12.2002

Lizenzierte Trainingspartner bieten interessierten Mitarbeitern von Krankenhäusern die Möglichkeit, sich in zweitägigen Seminaren für die Selbstbewertung sowie die Fremdbewertung fit zu machen. Alle Trainingspartner werden von der KTQ-gGmbH geschult und lizenziert, damit alle notwendigen Inhalte gemäß eines Curriculums in der Schulung berücksichtigt werden. Eine Adressliste der lizenzierten Trainingspartner finden Sie auf der Homepage der KTQ-gGmbH unter www.ktq.de.

Akademie der Kreiskliniken Reutlingen (Tel.: 0 71 21/20 0-0)

akademie südwest, Bad Schussenried (Tel.: 0 75 83/33-10 52)

Asklepios Kliniken GmbH, Lich (Tel.: 0 70 01/8 35 33-66)

Bildungsinstitut am Elisabeth-Krankenhaus,

Essen (Tel.: 02 01/82 14 70)

buchmann beratung im gesundheitswesen,

Merzig (Tel.: 0 68 61/54 50)

contec GmbH, Bochum (Tel.: 02 34/45 27 30)

Deutsches Krankenhaus Institut GmbH,

Düsseldorf (Tel.: 01 73/2 35 07 27)

dqmd drinkewitz qualitätsmanagement dienstleistung,

Harmstorf (Tel.: 0 41 05/57 05 01)

ENTACON GmbH, Fürth (Tel.: 09 11/97 14-918)

gecco GmbH, Freiburg (Tel.: 07 61/2 17 11 80)

Global Quality Management Akademie GmbH i. G.,

Gosheim (Tel.: 0 74 26/52 77-0)

GSG Consulting GmbH, Herne (Tel.: 0 23 23/9 25-270)

Hessische Krankenhausgesellschaft, Eschborn

(Tel.: 0 61 96/40 99 62)

Holzäpfel & Neufang Projektmanagement GdbR,

Saarbrücken (Tel.: 06 81/7 09 66 12)

Dr. Hungerhoff GmbH, Bochum (Tel.: 02 34/9 61 92 51)

Ingenius, Berlin (Tel.: 0 30/4 63 86 68)

JMC Joint MedConsult GmbH, Berlin (Tel.: 030/84 40 90 41)

Kath. Akademie für Berufe im Gesundheits- und

Sozialwesen e. V., Regensburg (Tel.: 09 41/56 96-0)

Krankenhausberatung Jüngerkes & Schlüter GmbH,

Düsseldorf (Tel.: 02 11/5 57 00 77)

Krücken & Consulting Team, Berlin (Tel.: 0 30/27 58 25 50)

Landesgewerbeanstalt Bayern,

Nürnberg (Tel.: 09 11/6 55-49 61)

Landesvereinigung für Gesundheit Sachsen-Anhalt e. V.,

Magdeburg (Tel.: 03 91/8 36 41 11)

Managementberatung im Gesundheitswesen,

Haan (Tel.: 0 21 29/84 17)

MEDITEXT Krankenhausberatung, Ottensoos bei Nürnberg

(Tel.: 0 91 23/1 23 77)

Münster & Partner Unternehmensberatung GbR,

Diespeck (Tel.: 0 91 61/57 59)

Paulus-Netzwerk Rehn & Partner Unternehmensberatung,

Flonheim (Tel.: 0 67 34/96 00 89)

pfennig-consulting Unternehmens- und

Personalentwicklung, Berlin (Tel.: 0 30/4 40 38 12-8)

[q]3 unternehmensberatung GbR,

Osnabrück (Tel.: 05 41/1 50 51 28)

Q4 Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen GmbH,

München (Tel.: 0 89/6 42 22 99)

QKB GmbH, Hameln (Tel.: 0 51 51/6 50 03)

Quant GmbH, Hamburg (Tel.: 0 40/25 40 78-40)

R. Lapschiesch Organisationsberatung & Qualitätsmanagement,

Winsen/Luhe (Tel.: 0 41 71/60 43 11)

Recht & Partner, Bielefeld (Tel.: 05 21/9 24 88 70)

SALSS-GmbH, Bonn (Tel.: 02 28/5 59 12-0)

schlossakademie für medizin & management gmbh,

Hamburg (Tel.: 040/35 07 04 78)

Siemens Medical Solutions Health Services GmbH –

Managed Healthcare Services,

Hamburg (Tel.: 0 40/89 96 68 60)

SKB Beratung und Training im Gesundheitswesen,

Wiesbaden (Tel.: 06 11/4 29 6-5 72)

Sozial- u. Arbeitsmed. Akademie Baden Württemberg e. V.,

Stuttgart (Tel.: 07 11/84 88 84-0)

Steenbock, Grüning & Partner,

Hamburg (Tel.: 0 40/35 90 52 94)

TransSoftConsult Happe & Partner G.i.G.,

Reutlingen (Tel.: 0 71 21/2 05 58 11)

TÜV-Akademie Rheinland GmbH,

Köln (Tel.: 02 21/8 06 30 79)

UVM Consulting GmbH, Bochum (Tel.: 02 34/7 77 94-0)

WIESO QRM CONSULT, Köln (Tel.: 02 21/8 80 08 56)

Zentrum für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

GmbH, Hannover (Tel.: 05 11/3 80-25 40)

ZeQ Zentrum für europäisches Qualitätsmanagement

gGmbH i. G., Heppenheim (Tel.: 0 62 52/91 02 10)

KTQ® weckt weltweit Interesse

Zertifizierungsverfahren setzt international Maßstäbe

Zahlreiche Anfragen aus aller Welt bestätigen den wegweisenden Charakter des KTQ-Verfahrens: Delegationen aus Ghana, Chile, Korea und Moldawien besuchten die KTQ®, um sich über die Bewertung des Qualitätsmanagements in Krankenhäusern zu informieren. Weitere Anfragen liegen vor.

„Das ist eine Bestätigung der ganz besonderen Art“, freut sich Dr. Thomas Beck, Geschäftsführer der KTQ®, über die große internationale Resonanz, „uns erreichen immer mehr Anfragen.“ Das Interesse der Delegationen zielt dabei in sehr unterschiedliche Richtungen.

Krankenversicherung in Ghana

Derzeit arbeitet die Regierung Ghanas an der Einführung einer gesetzlichen Krankenversicherung. Im Oktober 2002 besuchten fünf Abgeordnete des ghanaischen Parlaments Deutschland, um sich über Stärken und Schwächen des hiesigen Gesundheitssystems zu informieren. Auch ein Besuch

der KTQ® stand auf dem Programm, da schon im Zuge der Einführung des Versicherungssystems Maßnahmen zur Qualitätssicherung ergriffen werden sollen. Dabei soll eine überprüfbare Qualität die Beitragszahlungen der Mitglieder rechtfertigen.

Krankenhausbewertung in Korea

Ziemlich genau ein Jahr zuvor begrüßte die KTQ® Besuch aus Korea: Angereist waren sieben Vertreter der dortigen Health Insurance Review Agency (HIRA), einer Aufsichtsbehörde für die Krankenversicherung, sowie der Korean Medical Association (KMA), der koreanischen Ärztekammer. Aufgrund der vielen Gemeinsamkeiten im Gesundheitswesen wie dem beitragsfinanzierten GKV-System ist Korea sehr am KTQ-Verfahren interessiert. Zudem prüft und bewertet HIRA schon jetzt Ärzte und Krankenhäuser in Südkorea und will die eigenen Methoden kontinuierlich verbessern. Ziel von HIRA und KMA ist, ein ähnliches Verfahren zur Bewertung des Qualitätsmanagements aufzubauen.

Qualitätssicherung in Chile

Die schwierige wirtschaftliche Situation in Chile macht dort eine Reform des Gesundheitssystems namens FONASA notwendig. Im Sommer 2002 informierte sich deshalb eine Delegation mit Vertretern des chilenischen Gesundheits- und Finanzministeriums sowie des staatlichen Gesund-

heitssystems und der privaten Krankenkassen auch über die Arbeit der KTQ®, da Qualitätsmanagement helfen kann, eine gute Versorgung sicherzustellen.

„Das internationale Interesse belegt den guten Ruf der KTQ®“, resümiert Dr. Thomas Beck, „wir werden auch zukünftig den Anfragen gerne nachkommen.“

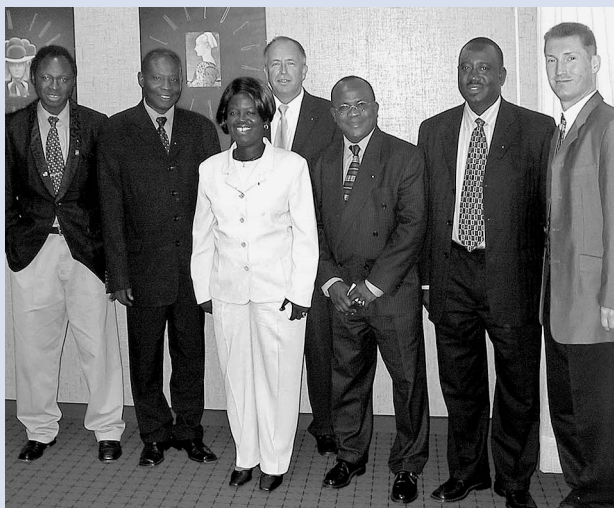
Ergänzungslieferung ab Februar

Erweiterung des KTQ-Manuals kann bestellt werden

Transparenz über das gesamte Zertifizierungsverfahren garantiert das KTQ-Manual: Das Handbuch enthält das gesamte Kriterienschema des Verfahrens und ist damit für die Selbstbewertung unentbehrlich. Darüber hinaus liefert es alle Informationen, die für das Erreichen des Zertifikats notwendig sind, vom PDCA-Zyklus bis zum Qualitätsbericht. Im Februar 2003 erscheint übrigens die erste Ergänzungslieferung. Alle Manual-Besitzer werden automatisch über Bestellmöglichkeiten für die Ergänzungen informiert. Bestellformulare für das Manual sind auf der Homepage der KTQ® (www.ktq.de) oder bei der DKVG (02 11/17 92 35-0) erhältlich.



Loseblattsammlung KTQ-Manual im DIN-A4-Ordner, ca. 350 Seiten
ISBN 3-928083-99-6
€ 203,- mit kostenpflichtigen Ergänzungslieferungen (ein bis zwei Lieferungen im Jahr)



Besuch aus Ghana, begleitet von AOK-Vorstand Dr. Hans Jürgen Ahrens

Maßgeschneiderte Visitation

Größe des Krankenhauses entscheidet über Dauer und Teamzahl

Erfolgreiche Selbst- und Fremdbewertung des KTO-Verfahrens fordern von Krankenhäusern ein hohes Engagement für die Qualitätssicherung. Entsprechend ist die Umsetzung eines Qualitätsmanagements mit Kosten verbunden. Für die Fremdbewertung hat die KTO® Regeln festgelegt, bei denen sich die Zertifizierungskosten an der Größe eines Krankenhauses orientieren.

Seit Ende August 2002 gilt deshalb die Regelung, dass Dauer der Fremdbewertung und Anzahl der Visitoren sich an der Anzahl der Fachabteilungen und ihrer Fallzahlen orientieren. Dabei gilt nun die Faustregel: Je kleiner ein Krankenhaus ist, desto geringer sind die durch die Fremdbewertung entstehenden Kosten. Ein Beispiel: Hat ein Krankenhaus nicht mehr als sechs Fachabteilungen mit jeweils weniger als 6.000 Fällen pro Jahr, ist das Visitationsteam nur

zwei Tage vor Ort. In einem Krankenhaus mit mehr als 10 Fachabteilungen und jeweils mehr als 14.000 Fällen werden hingegen zwei Visitoren-Teams über drei Tage eingesetzt, die ihre Ergebnisse jedoch gemeinsam konsentieren müssen. Zudem wurde eine Regelung für sehr kleine Einrichtungen mit bis zu zwei Fachabteilungen und maximal 2.000 stationären Fällen pro Jahr gefunden.

An den grundlegenden Inhalten der Visitation ändert sich nichts: Es werden „kollegiale Dialoge“ von Experte zu Experte und Begehungen der Stationen durchgeführt sowie Dokumente sorgfältig studiert. Kurzbesprechungen dienen

dazu, erste Ergebnisse festzuhalten. Zum Abschluss wird genauso über einen Konsens in der Bewertung diskutiert wie die Ergebnisse für den Visitationsbericht dokumentiert werden. Jedes Visitorenteam besteht aus drei Experten aus dem ärztlichen, ökonomischen und pflegerischen Bereich und einem Begleiter der Zertifizierungsstelle.

Umgang mit Krankenhäusern unterschiedlicher Größe

	bis 2 Fachabteilungen	bis 6 Fachabteilungen	7 bis 10 Fachabteilungen	mehr als 10 Fachabteilungen
≤ 2000 stat. Fälle	1 VT zzgl. 1 VB 1 Tag			
< 6.000 stat. Fälle		1 VT zzgl. 1 VB 2 Tage	1 VT zzgl. 1 VB 3 Tage	1 VT zzgl. 1 VB 4 Tage
≥ 6.000 stat. Fälle, ≤ 14.000 stat. Fälle		1 VT zzgl. 1 VB 3 Tage		
> 14.000 stat. Fälle		1 VT zzgl. 1 VB 3 Tage	1 VT zzgl. 1 VB 4 Tage	2 VT zzgl. 2 VB 3 Tage

Erklärung: VT=Visitorenteam, VB=Visitationsbegleiter der Zertifizierungsstelle. Für die Visitoren und den Visitationsbegleiter kommt die Vorbereitungsbesprechung hinzu, die am Vorabend des ersten Visitationstages stattfindet und ca. drei Stunden dauert.

Zertifikat im zweiten Anlauf

Konfidenzintervall bietet Chance zur Nachbesserung

Hohe Anforderungen an das Qualitätsmanagement in Krankenhäusern sind das Herzstück des KTO-Verfahrens. Entsprechend schaffen nicht alle Krankenhäuser die Hürde der Zertifizierung im ersten Anlauf. Deshalb bietet ein „Konfidenzintervall“ betroffenen Krankenhäusern die Chance zur Nachbesserung.

Vertrauen ist die Basis für den Erfolg des KTO-Verfahrens. Aus diesem Gedanken entstand ein Weg für den Umgang mit Krankenhäusern, die in der Fremdbewer-

tung nur 50 bis 54 Prozent der möglichen Gesamtpunktzahl erreichen: KTO® und Zertifizierungsstelle bewahren Stillschweigen und räumen statt dessen dem Krankenhaus Zeit ein, gefundene Schwachstellen im Qualitätsmanagement nachzubessern. Maximal neun Monate hat das Krankenhaus Zeit, um in den Kriterien, die weniger als 55 Prozent der Gesamtpunktzahl erreicht haben, aufzuholen. In einer maximal einen Tag dauernden Nachvisitation – unabhängig von der Größe des Krankenhauses – wird kontrolliert, ob die Kriterien nun erfüllt werden.

An welchen Stellen im Sinne einer erfolgreichen Zertifizierung Handlungsbedarf besteht, zeigt der Visitationsbericht: Die Visitoren kennzeichnen die entsprechenden Kriterien mit dem Vermerk „Nachbesserung erforderlich“. Wartet ein Krankenhaus länger als neun Monate, muss die gesamte Fremdbewertung neu gestartet werden, was erhebliche Mehrkosten im Vergleich zur Nachvisitation verursacht. Für die Nachvisitation sollten dieselbe Zertifizierungsstelle und dieselben Visitoren zuständig sein wie bei der Erstvisitation.

„Wir wollen Transparenz wagen“

Dr. Hanns Dierk Scheinert, ein Vater der KTQ-Idee, geht in den Ruhestand

Mehr als fünf Jahre hat sich Dr. Hanns Dierk Scheinert für ein Verfahren eingesetzt, mit dem das Qualitätsmanagement in Krankenhäusern einer intensiven Prüfung unterzogen wird und das sich nun als Zertifizierungsverfahren der KTQ® auf dem Markt beweist. Mit seiner Energie und klaren Worten hat er die KTQ® geprägt. Am 25. November 2002 wurde er im Rahmen einer Feierstunde mit Wirkung zum 31. Dezember 2002 in den Ruhestand verabschiedet. Neuer Vorsitzender des Gesellschafterausschusses ist seit Januar 2003 Prof. Dr. Friedrich-Wilhelm Kolkmann.

„Wir wollen Transparenz wagen“: Dieser Satz von Dr. Hanns Dierk Scheinert vom 3. KTQ-Forum im November 2001 ist zum Leitspruch aller geworden, die sich für die KTQ® engagieren. Er hat wesentlich dazu beigetragen, dass es der KTQ® gelungen ist, für das Ver-



Theo Riegel vom VdAK (li.) lobte den Einsatz von Dr. Hanns Dierk Scheinert

In seiner Ansprache während der Veranstaltung würdigte Prof. Friedrich-Wilhelm Kolkmann, Präsident der Landesärztekammer Baden-Württemberg, das Engagement seines Kollegen hinsichtlich der Etablierung von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der stationären Versorgung. Der Hauptgeschäftsführer der Deutschen Krankenhausgesellschaft, Jörg Robbers, erinnerte an die weiteren Betätigungsfelder des scheidenden Vorsitzenden. So war er Mitglied der Arbeitsgruppe Entgeltsystem beim Bundesministerium für Gesundheit, die sich



fahren die Bundesärztekammer, die Spitzenverbände der Krankenkassen, den Deutschen Pflegerat und die Deutsche Krankenhausgesellschaft an einen Tisch zu bekommen und dabei nie das Wesentliche aus dem Blick zu verlieren: die Leistungsfähigkeit eines Qualitätsmanagements, die Patienten, die gut und respektvoll behandelt werden wollen, das Informationsbedürfnis der niedergelassenen Ärzte sowie der Krankenkassen und selbstverständlich die Motivation der Mitarbeiter in den Krankenhäusern. Mit dem Abschluss der Entwicklungsarbeiten und dem Beginn der Routinephase Anfang 2002 war es geschafft.

seinerzeit mit der Kalkulation und Einführung von Fallpauschalen und Sonderentgelten in den deutschen Krankenhäusern beschäftigte. Auf diese Weise habe Dr. Hanns Dierk Scheinert bereits sehr frühzeitig an der Entwicklung eines leistungsbezogenen Entgeltsystems für die deutschen Krankenhäuser mitgewirkt.

Marie-Luise Müller, Präsidentin des deutschen Pflegerates, würdigte die interprofessionelle Ausrichtung Scheinerts, der sich stets auch für die Belange der Pflegenden eingesetzt habe. Dies spiegelte sich nicht zuletzt in seinem Engagement zur Pflegepersonal-Regelung wider. Theo Riegel,

Leiter der Abteilung stationäre Einrichtungen beim VdAK/AEV e. V. Siegburg, dankte Scheinert stellvertretend für alle Spitzenverbände der Krankenkassen für seinen Einsatz, den er als Mitarbeiter des VdAK/AEV e. V. gezeigt hat. Die Jahre seines Schaffens seien von innovativen Ideen und Pragmatismus geprägt gewesen.

Dr. Thomas Beck, Geschäftsführer der KTQ-gGmbH, konstatierte, dass mit der Entwicklung und Routinisierung des krankenhausspezifischen Zertifizierungsverfahrens der KTQ® eine Vision Scheinerts in Erfüllung gegangen sei. Er versprach, dass alle Beteiligten sein Werk nach besten Kräften fortführen und weiterentwickeln würden.

Als Höhepunkt wurde Dr. Hanns Dierk Scheinert in der Veranstaltung zum Ehrenvorsitzenden des KTQ-Gesellschafterausschusses ernannt.

IMPRESSUM

Herausgeber

KTQ-gGmbH
Frankfurter Str. 84
53721 Siegburg
Tel.: 0 22 41 / 1 08-3 79 oder -3 03

Redaktion

Gesine Dannenmaier (verantwortlich),
Thomas Beyer

Konzept & Realisierung

vE&K Werbeagentur, Essen

Wir weisen darauf hin, dass namentlich gekennzeichnete Beiträge nicht unbedingt die Meinung der KTQ-gGmbH und der Redaktion wiedergeben.

■ Prozessoptimierung

■ Kosteneffizienz

■ Qualitätssteigerung



Gesundheitsmarkt im Umbruch

Ihr Management- und Organisations-Know-how ist gefordert!

Der Jahreskongress
für betriebswirtschaftliche
Entscheider mit begleitender
Fachausstellung

1. – 2. April 2003 in Düsseldorf
Workshoptag: 3. April 2003

Weiter Informationen unter:
Info-Telefon: 0 61 96 / 47 22-805
Anmeldung: 0 61 96 / 47 22-702
www.gesundheitsgipfel.de

Im Brennpunkt

- **Allianzen, Kooperationen, Fusionen:**
Welche Versorgungsnetzwerke sind die Zukunft?
- **Neue Finanzierungs- und Geschäftsfelder –**
und wie Sie sie erschließen!
- **Disease Management: Optimieren Sie Ihr**
Controlling und Berichtswesen!
- **Arbeitszeitmodelle und Rollenverständnis:**
Senken Sie aktiv Ihre Personalkosten!

Ihr Kongress-Vorteil:

Stellen Sie sich Ihr individuelles Kongress-Programm zusammen!

- Experten erläutern Ihnen, wie Sie Prozesse und Kostenstrukturen optimieren
- Erfahren Sie, wie Sie der geforderten Qualitätsoffensive begegnen müssen
- Lernen Sie neue Finanzierungsformen und Geschäftsmodelle kennen
- Treffen Sie das Who-is-Who im Gesundheitswesen und knüpfen Sie persönliche Kontakte
- Praktiker erläutern Ihnen Konzepte zur Patientenbindung und zum Disease Management

Sponsor:

INNOVACARE
Ihr persönlicher Gesundheitsberater

GÖK

Veranstalter:

MANAGEMENTCIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Die KTQ-gGmbH stellt sich vor

Geschäftsführung:



Dr. rer. pol. Thomas Beck
Dipl.-Kaufmann

... arbeitete von 1994 bis 1997 beim Deutschen Krankenhausinstitut in Düsseldorf. Arbeitsschwerpunkte waren Krankenhausfinanzierung und Qualitätssicherung. Im November 1997 wurde er zunächst Referent in der Abteilung „Stationäre Einrichtungen“ beim VdAK/AEV e. V. in Siegburg und war seither an der Entwicklung des KTQ-Verfahrens beteiligt. In 2000 übernahm er als Leiter das Referat „Versorgungsstrukturen und Qualitätssicherung“. Ende 2001 wurde er zum Geschäftsführer der KTQ-gGmbH berufen.

Ihre Ansprechpartner sind:



Gesine Dannenmaier
Dipl.-Pflegerin (FH)

Telefon: 02241/108-379
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: gesine.dannenmaier@ktq.de

... ist Diplom-Pflegerin. Seit März 2000 ist sie Wissenschaftliche Mitarbeiterin der KTQ®. Sie begleitete die KTQ-Pilotphase, betreut Arbeitsgruppen und organisiert KTQ-Trainings, zum Beispiel für Visitoren. Bei ihr laufen zudem die Fäden der Öffentlichkeitsarbeit zusammen. Erfahrungen sammelte sie während ihres Studiums des Pflegemanagements an der ASFH in Berlin und während ihrer über 20-jährigen Arbeit im Krankenhaus, wovon sie die meiste Zeit im chirurgischen OP verbrachte.



Susanne Freitag
Dipl.-Pflegerin (FH)

Telefon: 02241/108-303
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: susanne.freitag@ktq.de

... ist Diplom-Pflegerin. Seit März 2001 verstärkt sie als Wissenschaftliche Mitarbeiterin das Team der KTQ®. Dort ist sie zentrale Ansprechpartnerin für das KTQ-Manual und betreut insbesondere die Weiterentwicklung der Leitfäden. Susanne Freitag war 15 Jahre als Krankenschwester im Brüderkrankenhaus St. Josef im westfälischen Paderborn tätig und hat in dieser Zeit an der Fachhochschule Münster Pflegemanagement studiert.



Ingrid Engelmann
Ärztin

Telefon: 02241/108-371
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: ingrid.engelmann@ktq.de

... studierte Humanmedizin mit Vollapprobation an der Universität in Gießen. Anschließend arbeitete sie in den Bereichen Anästhesiologie und Schmerztherapie in Bochum, Mülheim an der Ruhr und Köln. In Köln spezialisierte sie sich für das Thema „Medizinische Informatik“ und war einige Jahre als Medizinische Beraterin tätig. Im Mai 2002 stieß sie als Wissenschaftliche Mitarbeiterin zur KTQ®. Dort betreut sie die Testphase „Psychiatrische Versorgungsprozesse“ und deren Evaluation.



Bianka Diehl
Teamassistentin

Telefon: 02241/108-238
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: bianka.diehl@ktq.de

... stellte über mehrere Jahre als Empfangsleiterin in einem Sporthotel ihr Organisationstalent unter Beweis. Im Januar 2002 stieg sie als Teamassistentin in der KTQ-gGmbH ein und betreut nun die Kunden der KTQ®.



Karlheinz Bothorn
Dipl.-Pfleger (FH)

Telefon: 02241/108-373
Telefax: 02241/108-565
E-Mail: karlheinz.bothorn@ktq.de

... ist Diplom-Pfleger (FH) und war mehr als zehn Jahre als Fachkrankenpfleger für Anästhesie- und Intensivpflege im Ev. Krankenhaus Johannisstift im westfälischen Münster tätig. Während seines Studiums der Pflegepädagogik an der Fachhochschule Münster von 1998 bis 2002 unterstützte er die Pflegedirektion im Johannisstift im Bereich der innerbetrieblichen Fortbildung und übernahm Tätigkeiten im Bereich des Qualitätsmanagements.



Öffnungszeiten:

Die KTQ-gGmbH ist montags bis donnerstags in der Zeit von 8:30 bis 16:30 Uhr und freitags von 8:30 bis 14:00 Uhr zu erreichen.