



**Zertifizierungsgesellschaft mbH**

## **Modellvorgehensweise**

**Zertifizierung  
eines Krankenhauses  
nach dem  
Modell der KTQ**



**QMS Cert**  
**Zertifizierungsgesellschaft mbH**  
**Postfach 62 35 ■ 49095 Osnabrück**  
Tel.: 0541 / 202 85 45  
Fax: 0541 / 43 00 70  
e-mail: info@qmscert.de

## Inhalt

## Inhalt

1. Die QMS Cert GmbH	3
2. Eingangsprüfung der Antragsunterlagen	4
3. Terminierung der Visitation	5
4. Auswahl der Visitoren	6
5. Übersendung der Datenbank	7
6. Ersteinschätzung durch die Visitoren	8
7. Zusammenfassen der Ersteinschätzungen und Erstellen des Visitationsplans	9
8. Informationsmanagement	10
9. Vorbereitung und Nachbereitung der Visitation	11
10. Treffen der Visitoren am Vortag der Visitation	12
11. Visitation	13
12. Erstellen des Visitationsberichts	14
13. Erstellen des Qualitätsberichts	15
14. Zertifikatsvergabe	16
15. Veröffentlichung	17

## Die QMS Cert GmbH

Die QMS Cert GmbH ist eine akkreditierte Zertifizierungsstelle der **KTQ** GmbH (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) und wurde Anfang 2004 von Herrn Klostermann, als geschäftsführender Gesellschafter, in Osnabrück gegründet.

Die KTQ zertifiziert nicht selber, sondern überträgt diese Aufgaben an 14 Zertifizierungsstellen bundesweit.

Neben der KTQ-Zertifizierung können auch die sogenannten levels of excellence nach dem **EFQM**-Modell (European Foundation for Quality Management) zertifiziert werden. Die hierfür notwendige open market licence ist ebenfalls im Besitz der QMS Cert GmbH. Die Zertifizierung nach **DIN ISO 9000-9004** sowie QEP (KBV) rundet unser Angebot ab.

Auf Grundlage dieser Modelle, der KTQ, der EFQM und der DIN ISO, QEP (KBV) werden die Strukturen, Prozesse und Ergebnisse von Unternehmen fremdbewertet.

Wir zertifizieren bisweilen Einrichtungen im Gesundheitswesen, vor allem Krankenhäuser, Arztpraxen, Unternehmen im sozialen Bereich und Einrichtungen im öffentlichen Bereich.

Zu den genannten Modellen erfolgen Selbstbewertungen der eigenen Organisation durch Ihre Führungskräfte und qualifizierten Mitarbeiter. Nach dieser Standortbestimmung und der entsprechenden Berichtserstellung, übernimmt die QMS Cert GmbH alle weiterführenden organisatorischen und administrativen Aufgaben bis hin zur Zertifikatvergabe.

QMS Cert  
Zertifizierungs-  
gesellschaft  
mbH

## Eingangsprüfung der Antragsunterlagen

Projektschritt 1

- **Leistungen**

Im Rahmen der Tätigkeit als Zertifizierungsstelle prüft QMS Cert GmbH die Antragsunterlagen des Krankenhauses auf Vollständigkeit und Aktualität.

Zu diesen Unterlagen gehören:

- Selbstbewertungsbericht inkl. Formulierungsmodule für den Qualitätsbericht
- Strukturerhebungsbogen
- Organigramm
- Lageplan des Krankenhauses
- Nachweise über die Teilnahme an Maßnahmen zur externen Qualitätssicherung

In diesem Projektschritt erfolgt die Prüfung auf formale Vollständigkeit der Antragsunterlagen.

- **Ziele**

Um einen reibungslosen Ablauf des Vorgangs der Zertifizierung zu gewährleisten, sollen den Visitoren nur vollständige Unterlagen zugesandt werden.

Falls die Antragsunterlagen unvollständig sind, wird eine Rückmeldung an das Krankenhaus gegeben mit der Bitte um Korrektur oder Vervollständigung.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH

## Terminierung der Visitation

Projektschritt 2

- **Leistungen**

Die Zertifizierungsstelle holt vom beteiligten Krankenhaus Vorschläge für den Zeitraum der bevorstehenden Visitation ein.

Dieser Zeitraum sollte mindestens sechs Wochen betragen.

- **Ziele**

Zur besseren Planung der Visitation und der Auswahl der Visitoren ist eine Angabe des vom Krankenhaus geplanten Visitationszeitraums notwendig.

Die Auswahl der Visitoren wird somit vereinfacht und eine hohe Planungssicherheit gewährleistet.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH

## Auswahl der Visitoren

Projektschritt 3

- **Leistungen**

Die Zertifizierungsstelle wählt aus dem Pool der bereits von der KTQ akkreditierten Visitoren drei Personen aus.

Das Visitorenteam wird interprofessionell zusammengesetzt aus einem ärztlichen, einem ökonomischen und einem pflegerischen Visitor.

Die Auswahl der Visitoren wird dem Krankenhaus zur Zustimmung vorgelegt. Das Krankenhaus hat die Möglichkeit, Visitoren unter der Angabe einer Begründung abzulehnen. In diesem Fall muss eine erneute Auswahl durch die Zertifizierungsstelle vorgenommen werden.

- **Ziele**

Auswahl des Visitorenteam und deren Beauftragung zur Durchführung der Fremdbewertung.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH  
Krankenhaus

## Übersendung der Datenbank

Projektschritt 4

- **Leistungen**

Die Zertifizierungsstelle übermittelt den in Schritt 3 ausgewählten Visitoren den Selbstbewertungsbericht inkl. der Formulierungsmodule für den Qualitätsbericht, den § 137 Qualitätsbericht, das Organigramm und den Lageplan des Krankenhauses.

Die Visitoren können sich mit Hilfe dieser Daten einen Überblick über das Krankenhaus verschaffen.

- **Ziele**

Vorbereitung der Visitoren auf die Begehung des Krankenhauses, Sichtung der Unterlagen. Die Übersendung der Datenbank an die Visitoren durch die Zertifizierungsstelle muss acht Wochen vor der Visitation erfolgen.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH

## Ersteinschätzung durch die Visitoren

Projektschritt 5

- **Leistungen**

Der Selbstbewertungsbericht wird von den Visitoren einzeln und unabhängig voneinander gesichtet. Anhand der Angaben des Krankenhauses nehmen die Visitoren eine persönliche Bewertung der Kriterien des KTQ-Kataloges vor.

Aus dieser Beurteilung ergeben sich Ansatzpunkte für die bevorstehende Visitation. Die Visitoren entwickeln einen Interviewleitfaden für die Fremdbewertung, der konkrete Fragen zu spezifischen Themen enthält. Im weiteren erarbeiten die Visitoren Vorschläge für den Visitationsplan.

Die Beurteilungen, die Interviewleitfäden und die Vorschläge für den Visitationsplan werden an die Zertifizierungsstelle weitergeleitet.

- **Ziele**

Realistische Einschätzung der Ergebnisse des Krankenhauses aus der Selbstbewertung und Erstellung eines Entwurfs für den Visitationsplan. Diese Unterlagen gehen der Zertifizierungsstelle vier Wochen vor der Visitation zu.

- **Beteiligte**

Visitoren

## Zusammenfassen der Ersteinschätzungen und Erstellen des Visitationsplans

Projektschritt 6

- **Leistungen**

Die Ersteinschätzungen der Visitoren werden von der Zertifizierungsstelle zusammengefasst. Ein Dissens besteht dann, wenn die Bewertungen der Visitoren eine Differenz von mehr als 25% aufweisen. In diesem Fall werden die Visitoren gebeten, im Vorfeld der Visitation über den Dissens abzustimmen und möglichst einen Konsens zu entwickeln.

Des Weiteren werden die Vorschläge der Visitoren für die Visitation zu einem vorläufigen Visitationsplan zusammengefasst.

Die Zusammenfassung der Ersteinschätzungen und der vorläufige Visitationsplan werden zur Abstimmung an die Visitoren weitergeleitet.

Im letzten Schritt wird in Abstimmung mit dem Krankenhaus und den Visitoren der endgültige Visitationsplan erstellt.

- **Ziele**

Festlegung eines endgültigen Visitationsplans  
Information an das Krankenhaus und die Visitoren zwei Wochen vor der Visitation

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH  
Visitoren  
Krankenhaus

## Informationsmanagement

### Projektschritt 7

Da die KTQ-Visitation während des laufenden Betriebs des Krankenhauses stattfindet, ist es sinnvoll und auch notwendig, die Mitarbeiter und Patienten über die bevorstehende Begehung zu informieren.

Dies kann über entsprechende Aushänge, Patientenzeitungen, Flyer, Intranet etc. geschehen.

Auf diesem Wege kann ein reibungsloser Ablauf der Visitation unterstützt werden, was im Interesse aller Beteiligten liegt.

Neben der Information der Patienten und Mitarbeiter werden die Gruppen für die kollegialen Dialoge, die während der Visitation stattfinden, zusammengestellt. Diese Gruppen werden berufs- und hierarchieübergreifend zusammengesetzt.

Die Information der Mitarbeiter und Patienten wird in Eigenregie von den Krankenhäusern durchgeführt.

## Vorbereitung und Nachbereitung der Visitation

Projektschritt 8

- **Leistungen**

Als Vorbereitung auf die Fremdbewertung des Krankenhauses machen sich die Visatoren einen ersten Eindruck auf Grund des Selbstbewertungsberichts. Im Rahmen dessen schätzen sie jedes Kriterien hinsichtlich des PDCA-Zyklus ein. Auf diesem Wege definieren die Visatoren die Bereiche, die sie sich vor Ort ansehen möchten. Hieraus fertigt die Zentralstelle den Visitationsplan an.

Als Nachbereitung werden die Berichte (Qualitätsbericht, Visitationsbericht) durch die Visatoren verabschiedet.

- **Ziele**

Ersteinschätzung des Krankenhauses auf Grund der Selbstbewertung  
Verabschiedung des Qualitäts- und Visitationsberichts

- **Beteiligte**

3 Visatoren

## Treffen der Visitoren am Vortag der Visitation

Projektschritt 9

- **Leistungen**

Die Visitoren kommen am Tag vor der Visitation erstmalig zusammen. In dieser Runde haben sie die Möglichkeit, die Abläufe für die nächsten Tage zu besprechen. Ferner wird ein intensives Dokumentenstudium vorgenommen (Intranet, Hardcopy).

Im weiteren kann nun über einen möglichen Dissens in den einzelnen Bewertungen der Visitoren diskutiert werden.

An diesem Treffen nimmt ebenfalls der Visitationsbegleiter der Zertifizierungsstelle teil.

- **Ziele**

Koordination der Visitation

- **Beteiligte**

Visitoren

Visitationsbegleiter

## Visitation

Projektschritt 10

- **Leistungen**

Zu Beginn der Visitation finden ein Willkommenstreffen und eine Übersichtsbegehung des Krankenhauses statt.

Die drei Visitoren begehen gemeinsam mit dem Visitationsbegleiter der Zertifizierungsstelle das Krankenhaus. Dabei wird die Selbstbewertung mit den Gegebenheiten vor Ort verglichen. Die Beurteilung der Selbstbewertung erfolgt auf der Ebene der Kriterien des KTQ-Kataloges.

Anhand des vorher aufgestellten Visitationsplans werden bestimmte Bereiche zur Begehung ausgewählt. Im Rahmen dieser Begehung finden kollegiale Dialoge mit den Mitarbeitern des Krankenhauses zur gezielten Informationssammlung statt. Im Weiteren erfolgt ein Studium entsprechender Dokumente unter Berücksichtigung des Datenschutzes.

Es wird eine konsentierete Gesamtbewertung des Krankenhauses durch die Visitoren mit Unterstützung durch den Visitationsbegleiter erstellt. Der Visitationsbegleiter hilft bei Abstimmungsproblemen und dokumentiert die Ergebnisse im Einverständnis mit den Visitoren in einem PC-Tool (KTQ Doc).

Das vorläufige Ergebnis wird dem Krankenhaus in einem Abschlusstreffen mitgeteilt.

- **Ziele**

Ziel der Visitation ist die Validierung der Selbstbewertung durch hierarchisch und beruflich Gleichgestellte (Peers-Prinzip). Aus den Ergebnissen der Fremdbewertung sollen Anregungen entstehen, die bestehenden Strukturen und Prozesse zu verbessern und das interne Qualitätsmanagement zu fördern.

- **Beteiligte**

Visitoren  
Visitationsbegleiter

## Erstellen des Visitationsberichts

Projektschritt 11

- **Leistungen**

Die Zertifizierungsstelle erstellt aus dem Selbstbewertungsbericht des Krankenhauses und dem Ergebnis der Visitation den Visitationsbericht.

Er wird zur Abstimmung an die Visitoren weitergeleitet. Im Anschluss wird er dem Krankenhaus übermittelt.

Der Bericht enthält Details der Selbst- und Fremdbewertung auf Grundlage der Kriterien des KTQ-Kataloges und vermittelt dem Krankenhaus einen Überblick über Stärken und Verbesserungspotentiale. Zu jedem der 72 Kriterien des KTQ-Kataloges wird eine detaillierte Beschreibung gegeben, die Einblick in die Prozesse des Krankenhauses gibt.

Der Visitationsbericht verbleibt im Krankenhaus zur weiteren inneren Verwendung.

- **Ziele**

Zusammenfassung der Ergebnisse der Fremdbewertung  
Vermittlung von möglichen Verbesserungsbereichen in Berichtform  
Weiterleitung des Visitationsberichts an das Krankenhaus vier Wochen nach der Visitation

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH  
Visitoren  
Krankenhaus

## Erstellen des Qualitätsberichts

Projektschritt 12

- **Leistungen**

Die Zertifizierungsstelle erstellt aus den vorliegenden Daten und unter Verwendung der Formulierungsvorschläge des Krankenhauses den Qualitätsbericht.

Bei diesem Qualitätsbericht handelt es sich um eine verkürzte Fassung des Visitationsberichts.

Die Erstellung des Qualitätsberichts erfolgt im Benehmen mit dem Krankenhaus und im Einverständnis mit den Visitoren.

Adressaten des Qualitätsberichts sind Patienten, Mitarbeiter des Krankenhauses, niedergelassene Ärzte, Krankenkassen und die interessierte Öffentlichkeit.

- **Ziele**

Umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte Informationen über das beteiligte Krankenhaus in standardisierter Form. Der Qualitätsbericht geht dem Krankenhaus vier Wochen nach der Visitation zu. Bei Einwänden kann das Krankenhaus binnen fünf Arbeitstagen eine Rückmeldung an die Zertifizierungsstelle geben.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH  
Visitoren  
Krankenhaus

## Zertifikatsvergabe

Projektschritt 13

- **Leistungen**

Nachdem der Qualitätsbericht von den Visitoren genehmigt wurde, übermittelt die Zertifizierungsstelle die Empfehlung zur Zertifikatsvergabe an die KTQ-Geschäftsstelle.

Von der Geschäftsstelle erfolgt eine Rückmeldung über die Bestätigung der Zertifikatsvergabe.

Daran anschließend erfolgt die Übermittlung des Qualitätsberichts an die KTQ-Geschäftsstelle zwecks Veröffentlichung auf der Homepage der KTQ.

Der Visitationsbericht wird ebenfalls an die KTQ GmbH übermittelt. Eine Zertifikatsausstellung ohne Visitationsbericht ist nicht möglich.

Dem Krankenhaus wird daraufhin das Zertifikat durch die KTQ übergeben.

- **Ziele**

Bescheinigung über die erfolgreiche Teilnahme des Krankenhauses an der KTQ-Zertifizierung. Der Qualitätsbericht wird zeitgleich durch das Krankenhaus veröffentlicht.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH  
Krankenhaus

- **Kosten**

Eine Lizenzgebühr von 2.000,-- € zzgl. MwSt. wird mit der Übersendung des Zertifikates direkt von der KTQ erhoben und ist nicht Bestandteil unseres Angebotes.

## Veröffentlichung

Projektschritt 14

Das Krankenhaus ist durch den Vertrag, der vor der Zertifizierung mit der Zertifizierungsstelle geschlossen wurde, dazu verpflichtet, den Qualitätsbericht zu veröffentlichen. Die Veröffentlichung weiterer Informationen zum Prozess der Zertifizierung ist möglich, um der interessierten Öffentlichkeit einen möglichst detaillierten Überblick über das Geschehen zu geben.

Die KTQ-Geschäftsstelle veröffentlicht den Qualitätsbericht ebenfalls auf ihrer Homepage. Hier können interessierte Leser einen Überblick über alle zertifizierten Krankenhäuser erlangen.

Weitere Bedingung zur Vergabe des Zertifikats ist die Teilnahme an den Verfahren der externen Qualitätssicherung. Das Krankenhaus muss den Nachweis über die Teilnahme an diesen Maßnahmen erbringen.