



Zertifizierungsgesellschaft mbH

Modellvorgehensweise

**Zertifizierung
einer vollstationären
Pflegeeinrichtung 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. Visitation	12
11. Erstellen des Visitationsberichts	13
12. Erstellen des Qualitätsberichts	14
13. Zertifikatsvergabe	15
14. Veröffentlichung	16

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 der Einrichtung auf Vollständigkeit und Aktualität.

Zu diesen Unterlagen gehören:

- Selbstbewertungsbericht inkl. Formulierungsmodule für den Qualitätsbericht
- Strukturerhebungsbogen
- Organigramm
- Lageplan der Einrichtung
- 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 die Einrichtung gegeben mit der Bitte um Korrektur oder Vervollständigung.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH

Terminierung der Visitation

Projektschritt 2

- **Leistungen**

Die Zertifizierungsstelle holt von der beteiligten Einrichtung 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 von der Einrichtung 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 zwei Personen aus.

Das Visitorenteam wird interprofessionell zusammengesetzt aus einem ökonomischen (i.d.R. Heimleitung) und einem pflegerischen Visitor.

Die Auswahl der Visitoren wird der Einrichtung zur Zustimmung vorgelegt. Die Einrichtung 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
Einrichtung

Übersendung der Datenbank

Projektschritt 4

- **Leistungen**

Die Zertifizierungsstelle übermittelt den in Schritt 3 ausgewählten Visitoren den Selbstbewertungsbericht inkl. der Formulierungsmodule für den Qualitätsbericht, den Strukturhebungsbogen, das Organigramm und den Lageplan der Einrichtung.

Die Visitoren können sich mit Hilfe dieser Daten einen Überblick über die Einrichtung verschaffen.

- **Ziele**

Vorbereitung der Visitoren auf die Begehung der Einrichtung, 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 der Einrichtung 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 Einrichtung aufgrund der Ergebnisse 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 der Einrichtung und den Visitoren der endgültige Visitationsplan erstellt.

- **Ziele**

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

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH
Visitoren
Einrichtung

Informationsmanagement

Projektschritt 7

Da die KTQ-Visitation während des laufenden Betriebs der Einrichtung stattfindet, ist es sinnvoll und auch notwendig, die Mitarbeiter und Bewohner/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/Bewohner 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/Bewohner wird in Eigenregie von der Einrichtung durchgeführt.

Vorbereitung und Nachbereitung der Visitation

Projektschritt 8

- **Leistungen**

Als Vorbereitung auf die Fremdbewertung der Einrichtung machen sich die Visitoren einen ersten Eindruck auf Grund des Selbstbewertungsberichts. Im Rahmen dessen schätzen sie jedes Kriterium auf Grund der eigenen Erfahrungen ein. Auf diesem Wege definieren die Visitoren 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 Visitoren verabschiedet.

- **Ziele**

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

- **Beteiligte**

2 Visitoren

Visitation

Projektschritt 9

- **Leistungen**

Zu Beginn der Visitation findet ein Willkommenstreffen und eine Übersichtsbegehung der Einrichtung statt.

Die zwei Visitoren begehen gemeinsam mit dem Visitationsbegleiter der Zertifizierungsstelle die Einrichtung. 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 der Einrichtung zur gezielten Informationssammlung statt. Im Weiteren erfolgt ein Studium entsprechender Dokumente unter Berücksichtigung des Datenschutzes.

Es wird eine konsentiertere Gesamtbewertung der Einrichtung 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 der Einrichtung 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 10

- **Leistungen**

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

Er wird zur Abstimmung an die Visitoren weitergeleitet. Im Anschluss wird er der Einrichtung übermittelt.

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

Der Visitationsbericht verbleibt bei der Einrichtung zur weiteren inneren Verwendung.

- **Ziele**

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

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH
Visitoren
Einrichtung

Erstellen des Qualitätsberichts

Projektschritt 11

- **Leistungen**

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

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

Die Erstellung des Qualitätsberichts erfolgt im Benehmen mit der Einrichtung und im Einverständnis mit den Visitoren.

Adressaten des Qualitätsberichts sind Patienten/Bewohner, Mitarbeiter der Einrichtung, niedergelassene Ärzte, Krankenkassen und die interessierte Öffentlichkeit.

- **Ziele**

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

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH
Visitoren
Einrichtung

Zertifikatsvergabe

Projektschritt 12

- **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.

Der Einrichtung wird daraufhin das Zertifikat durch die KTQ übergeben.

- **Ziele**

Bescheinigung über die erfolgreiche Teilnahme der Einrichtung an der KTQ-Zertifizierung. Der Qualitätsbericht wird zeitgleich durch die Einrichtung veröffentlicht.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH
Einrichtung

- **Kosten**

Eine Lizenzgebühr von 1.500,-- € zzgl. MwSt. wird mit der Übersendung des Zertifikates direkt von der KTQ erhoben und ist nicht Bestandteil unseres Angebotes.

Veröffentlichung

Projektschritt 13

Die Einrichtung 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 Einrichtungen erlangen.

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