



Zertifizierungsgesellschaft mbH

Modellvorgehensweise

**Zertifizierung
einer Rehabilitationsklinik
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 der Rehabilitationsklinik auf Vollständigkeit und Aktualität.

Zu diesen Unterlagen gehören:

- Selbstbewertungsbericht inkl. Formulierungsmodule für den Qualitätsbericht
- Strukturerhebungsbogen
- Organigramm
- Lageplan der Rehabilitationsklinik
- Bestätigung der Teilnahme an gesetzlichen Qualitätssicherungsmaßnahmen, die für die Einrichtung verbindlich sind

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 Rehabilitationsklinik gegeben mit der Bitte um Korrektur oder Vervollständigung.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH

Terminierung der Visitation

Projektschritt 2

- **Leistungen**
Die Zertifizierungsstelle stimmt mit der Klinik einen Zeitraum für die Visitation ab.
- **Ziele**
Zur besseren Planung der Visitation und der Auswahl der Visitoren ist eine Angabe des von der Klinik 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 Visitorteam wird interprofessionell zusammengesetzt aus einem ärztlichen und einem pflegerischen bzw. psychotherapeutischen Visitor (je nach Indikationsbereich).

Die Auswahl der Visitoren wird der Klinik zur Zustimmung vorgelegt. Die Klinik 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 Visitorteam und deren Beauftragung zur Durchführung der Fremdbewertung.

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH
Rehabilitationsklinik

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.

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

- **Ziele**

Vorbereitung der Visitoren auf die Begehung der Rehabilitationsklinik, 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 Rehabilitationsklinik 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. Die QMS Cert entwickelt einen entsprechenden Visitationsplan, der genaue Angaben zu Teilnehmern und Dauer einzelner Gespräche enthält.

- **Ziele**

Realistische Einschätzung der Ergebnisse der Rehabilitationsklinik 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.

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

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

- **Ziele**

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

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH
Visitoren
Rehabilitationsklinik

Informationsmanagement

Projektschritt 7

Da die KTQ-Visitation während des laufenden Betriebs der Rehabilitationsklinik 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 Kliniken durchgeführt.

Vorbereitung und Nachbereitung der Visitation

Projektschritt 8

- **Leistungen**

Als Vorbereitung auf die Fremdbewertung der Rehabilitationsklinik machen sich die Visitoren einen ersten Eindruck auf Grund des Selbstbewertungsberichts. Im Rahmen dessen schätzen sie jedes der 72 Kriterien 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 Rehabilitationsklinik auf Grund der Selbstbewertung
Verabschiedung des Qualitäts- und Visitationsberichts

- **Beteiligte**

Visitoren

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, sich kennen zu lernen und die Abläufe für die nächsten Tage zu besprechen. Ferner wird intensives Dokumentenstudium vorgenommen (Intranet, Hardcopy).

Im weiteren kann nun über einen möglichen Dissens in den einzelnen Bewertungen der Visitoren diskutiert und der Versuch unternommen werden, zu einem Konsens zu gelangen.

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 findet ein Willkommenstreffen und eine Übersichtsbegehung der Rehabilitationsklinik statt.

Die Visitoren begehen gemeinsam mit dem Visitationsbegleiter der Zertifizierungsstelle die Rehabilitationsklinik.

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 Rehabilitationsklinik zur gezielten Informationssammlung statt. Im Weiteren erfolgt ein Studium entsprechender Dokumente unter Berücksichtigung des Datenschutzes.

Es wird eine konsentierete Gesamtbewertung der Rehabilitationsklinik 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 Klinik 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 der Rehabilitationsklinik und dem Ergebnis der Visitation den Visitationsbericht.

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

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

Der Visitationsbericht verbleibt in der Rehabilitationsklinik zur weiteren inneren Verwendung.

- **Ziele**

Zusammenfassung der Ergebnisse der Fremdbewertung
Vermittlung von möglichen Verbesserungsbereichen in Berichtform

Weiterleitung des Visitationsberichts an die Rehabilitationsklinik vier Wochen nach der Visitation

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH

Visitoren

Rehabilitationsklinik

Erstellen des Qualitätsberichts

Projektschritt 12

- **Leistungen**

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

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

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

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

- **Ziele**

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

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH
Visitoren
Rehabilitationsklinik

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.

Die Klinik wird daraufhin das Zertifikat durch die KTQ übersandt.

- **Ziele**

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

- **Beteiligte**

QMS Cert GmbH
Rehabilitationsklinik

- **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 14

Die Rehabilitationsklinik 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 Rehabilitationskliniken erlangen.

Weitere Bedingung zur Vergabe des Zertifikats ist die Teilnahme an allen, gesetzlich verbindlichen, externen Qualitätssicherungsmaßnahmen, die für die entsprechende Klinik verbindlich sind. Die Klinik muss den Nachweis über die Teilnahme an diesen Maßnahmen erbringen.