

KAPITEL 1

Informationen zum KTQ-Zertifizierungsverfahren

1	Das KTQ-Modell, die KTQ-GmbH, die Partner im KTQ-Zertifizierungsverfahren, spezifische Verfahrensschritte und Berichtsformen.....	10
1.1	Das KTQ-Modell.....	10
1.2	KTQ-GmbH.....	12
1.3	KTQ-Arbeitsgruppen.....	14
1.4	KTQ-Akademie.....	14
1.5	KTQ-Visitor.....	15
1.6	KTQ-Zertifizierungsstellen und Visitationsbegleiter.....	15
1.7	KTQ-Kooperationspartner und KTQ-Berater.....	16
1.8	KTQ-Berichtsformen.....	17
1.8.1	KTQ-Selbstbewertungsbericht.....	17
1.8.2	KTQ-Qualitätsbericht.....	17
1.8.3	KTQ-Visitationsbericht.....	18

KAPITEL 2

Leitfaden für die KTQ-Selbstbewertung

2	KTQ-Selbstbewertung.....	20
2.1	Durchführung der Selbstbewertung.....	22
2.1.1	Etablierung einer übergeordneten Koordinationsgruppe und Etablierung von Arbeitsgruppen.....	22
2.1.2	Die Festlegung der in die Selbstbewertung einzubeziehenden Bereiche der Einrichtung.....	23
2.2	Inhaltliche Querverweise zwischen den Kriterien.....	24
2.3	Erstellung des KTQ-Selbstbewertungsberichts.....	24

2.4	Die KTQ-Bewertungssystematik.....	24
2.5	Der PDCA-Zyklus bildet die Grundlage der KTQ-Bewertungssystematik.....	25
2.6	Aufbau des KTQ-Katalogs.....	26
2.6.1	Kategorien, Subkategorien, Kernkriterien und Kriterien inkl. der Bewertung.....	26
2.6.2	Gesamtergebnis der Bewertung.....	31
2.6.3	Die Bewertung/Bepunktung.....	31
2.7	Sonderfälle der Bewertung/Bepunktung.....	32
2.7.1	Für eine Einrichtung nicht zutreffende Kriterien.....	32
2.7.2	Für eine Einrichtung nicht zutreffende Fragen/Themen eines Kriteriums.....	33
2.8	Umfang des KTQ-Selbstbewertungsberichts.....	33
2.9	Beispiel für die Bearbeitung der Kriterien.....	34
2.10	Konsensfindung für die Gesamtdarstellung der Selbstbewertung.....	35
2.11	Weiterleitung der Selbstbewertung an die Zertifizierungsstelle.....	38
2.12	Voraussetzungen für die Zertifikatvergabe.....	38
2.12.1	Veröffentlichung und Weitergabe des KTQ-Qualitätsberichts.....	38
2.12.2	Verpflichtung zur Übermittlung des KTQ-Visitationsberichts.....	39
2.13	Schiedsstelle.....	40

KAPITEL 3

KTQ-Katalog Krankenhaus ab 2009/Version 2

KATEGORIE 1: Patientenorientierung.....	42
KATEGORIE 2: Mitarbeiterorientierung.....	84
KATEGORIE 3: Sicherheit.....	102
KATEGORIE 4: Informations- und Kommunikationswesen.....	132
KATEGORIE 5: Führung.....	146
KATEGORIE 6: Qualitätsmanagement.....	168

KAPITEL 4

Leitfaden für die KTQ-Fremdbewertung

4	KTQ-Fremdbewertung	186
4.1	Vorbereitung der KTQ-Fremdbewertung	188
4.2	Checkliste zum Ablauf der Fremdbewertung	189
4.2.1	Terminierung der Prozessschritte	191
4.2.2	Auswahl des KTQ-Visitorenteam	192
4.2.3	Begleitung des KTQ-Visitorenteam	193
4.2.4	Information der Patienten über die Visitation	193
4.2.5	Vorbereitung der Fremdbewertung	195
4.3	KTQ-Muster Visitationsplan	197
4.3.1	Willkommenstreffen	204
4.3.2	Übersichtsbegehung	204
4.3.3	Kollegialer Dialog mit der Leitungsebene	204
4.3.4	Begehung von spezifischen Bereichen	204
4.3.5	Kollegiale Dialoge	205
4.3.6	Studium der Dokumente	206
4.3.7	Besprechung des KTQ-Visitorenteam	206
4.3.8	Abschlussgespräch	207
4.3.9	Dokumentation der Ergebnisse der Visitation	208
4.4	Erstellung und Weiterleitung des KTQ-Visitations- und Qualitätsberichts	208
4.5	KTQ-Zertifikat	210
4.6	Aufgaben der KTQ-Zertifizierungsstellen	211
4.7	Erkrankung eines KTQ-Visitors im Rahmen der Fremdbewertung im Bereich Krankenhaus	211
4.8	Verfahrensablauf der KTQ-Rezertifizierung	212

4.9	KTQ-Konfidenzintervall.....	213
4.10	Qualitätsmanagement im KTQ-Zertifizierungsverfahren.....	214
4.11	Umgang mit gesetzlichen Bestimmungen im KTQ-Verfahren.....	216
4.12	Datenschutz im Rahmen der KTQ-Zertifizierung.....	216

Anhang:

	Praxistipps zur Vorbereitung der KTQ-Visitation.....	220
--	---	------------