

## KAPITEL 1

### Informationen zum KTQ-Zertifizierungsverfahren

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

## KAPITEL 2

### Leitfaden für die KTQ-Selbstbewertung

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

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

## **KAPITEL 3**

### **KTQ-Katalog Krankenhaus ab 2009/Version 2**

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

# KAPITEL 4

## Leitfaden für die KTQ-Fremdbewertung

<b>4</b>	<b>KTQ-Fremdbewertung</b>	186
<b>4.1</b>	<b>Vorbereitung der KTQ-Fremdbewertung</b>	188
<b>4.2</b>	<b>Checkliste zum Ablauf der Fremdbewertung</b>	189
4.2.1	Terminierung der Prozessschritte	191
4.2.2	Auswahl des KTQ-Visitorenteams	192
4.2.3	Begleitung des KTQ-Visitorenteams	193
4.2.4	Information der Patienten über die Visitation	193
4.2.5	Vorbereitung der Fremdbewertung	195
<b>4.3</b>	<b>KTQ-Muster Visitationsplan</b>	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-Visitorenteams	206
4.3.8	Abschlussgespräch	207
4.3.9	Dokumentation der Ergebnisse der Visitation	208
<b>4.4</b>	<b>Erstellung und Weiterleitung des KTQ-Visitations- und Qualitätsberichts</b>	208
<b>4.5</b>	<b>KTQ-Zertifikat</b>	210
<b>4.6</b>	<b>Aufgaben der KTQ-Zertifizierungsstellen</b>	211
<b>4.7</b>	<b>Erkrankung eines KTQ-Visitors im Rahmen der Fremdbewertung im Bereich Krankenhaus</b>	211
<b>4.8</b>	<b>Verfahrensablauf der KTQ-Rezertifizierung</b>	212

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

**Anhang:**

<b>Praxistipps zur Vorbereitung der KTQ-Visitation.....</b>	<b>220</b>
---	------------