

## Vorwort

Sehr geehrte Leser,

seit September 2011 ist das neue Zertifizierungssystem KTQ-Rettungsdienst am Markt und ergänzt damit die bereits etablierten Zertifizierungsverfahren der Kooperation für Transparenz im Gesundheitswesen-KTQ® für Krankenhäuser, Rehabilitationseinrichtungen, Pflegeeinrichtungen/Pflegedienste sowie Praxen und Medizinische Versorgungseinrichtungen/MVZ.

KTQ-Rettungsdienst wurde, gemäß der KTQ-Philosophie „von der Praxis-für die Praxis“ von Praktikern in einer Arbeitsgruppe aus Experten des Rettungsdienstes und des Qualitätsmanagements unter Leitung der KTQ-Geschäftsstelle erarbeitet. Es ist ein verständliches und an der täglichen Arbeitspraxis orientiertes Zertifizierungsverfahren, das dem Gesundheitswesen in seinen intersektoralen Strukturen ganz im Sinne der Patienten- und Mitarbeiterorientierung umfassend gerecht wird.

Qualitätsmanagement bedeutet insbesondere einen strukturierten Umgang mit den Prozessen der täglichen Arbeitspraxis – dies ist gerade im Rettungsdienst eine hohe Herausforderung.

Dieses KTQ-Handbuch Rettungsdienst beschreibt somit nicht nur den Weg zu einer KTQ-Zertifizierung durch ein für das Gesundheitswesen spezifisch entwickeltes Verfahren, sondern bietet auch eine optimale Unterstützung zur Vorbereitung und zum Aufbau eines

individuellen Qualitätsmanagements. Mögliche Fragen in diesem Zusammenhang werden mit viel Praxisorientierung beantwortet, Beispiele motivieren und zeigen Wege auf, damit Qualitätsmanagement kein Fremdwort für alle Beteiligten/Mitarbeiter ist.

Zwischenzeitlich konnte bereits ein breites Spektrum mit unterschiedlichen Rettungsdiensteinrichtungen erfolgreich nach KTQ® zertifiziert werden. Dabei waren Hilfsorganisationen, kommunale und private Einrichtungen sowie auch die Luftrettung vertreten. Die nach dem KTQ-Verfahren zertifizierten Einrichtungen können Sie auf der Homepage unter [www.ktq.de](http://www.ktq.de) einsehen.

Bedanken möchte ich mich bei Herrn Stefan Kruse, der mit sehr viel Engagement und Praxiserfahrung an der Umsetzung dieses Handbuchs, basierend auf dem KTQ-Manual, gearbeitet hat.

Herrn Ronald Neubauer, dem Projektleiter des KTQ-Verfahrens Rettungsdienst, danke ich für die sehr engagierte Arbeit auch in Form der Begleitung der ersten Zertifizierungen vor Ort und bei der Erstellung dieses Handbuchs.

Somit ist ein Handbuch von Praktikern für Praktiker entstanden. Wir freuen uns, mit Ihnen in Kontakt zu bleiben und sind interessiert an Ihren Rückmeldungen zu diesem Handbuch und dem KTQ-Verfahren!

Berlin, den 27. September 2013  
Gesine Dannenmaier  
Geschäftsführerin der KTQ-GmbH