

QMS Cert

Zertifizierungsgesellschaft mbH



Ablauf einer KTQ- Visitation

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.08.2011
gültig bis: 01.08.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

Inhaltsverzeichnis

I Vor der Visitation	3
1. Zusammenstellung und Abgabe der Antragsunterlagen	3
2. Visitationsplan	6
3. Dokumentenliste	7
4. Arbeitsplatz des Visitationsteams	8
5. Vorbereitung der begangenen Bereiche	9
und der beteiligten Mitarbeiter	9
6. Räumlichkeiten für die kollegialen Dialoge	9
II Während der Visitation (<u>Krankenhaus und Rehaklinik</u>)	10
1. Erster Visitationstag	10
2. Zweiter bis vorletzter Visitationstag	11
3. Letzter Visitationstag	11
II Während der Visitation (<u>Rettungsdienst</u>)	12
1. Erster Visitationstag	12
2. Zweiter bis vorletzter Visitationstag	13
3. Letzter Visitationstag	13
III Nach der Visitation	14
1. Umgang mit dem KTK-Qualitätsbericht	14
2. Umgang mit dem Visitationsbericht	15
3. Feedback für die Beteiligten	15
Anhang	16
Bekanntmachung	13

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH Sandbachstr. 10 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmcert.de www.qmcert.de

I Vor der Visitation

1. Zusammenstellung und Abgabe der Antragsunterlagen

Im Rahmen des KTQ-Verfahrens nimmt die Zusammenstellung der Antragsunterlagen einen großen Zeitrahmen für die Einrichtung ein. Spätestens **14 Wochen** vor der Visitation muss der QMSCert die schriftl. Begründung, der bereits im Vertrag erwähnten, auszuschließenden Kriterien vorliegen. Die QMSCert leitet die Begründung zwecks Genehmigung an die KTQ weiter. Die Antragsunterlagen sind **12 Wochen** vor der Visitation bei der QMS Cert GmbH einzureichen. Nur dann kann ein fristgerechter Zeitablauf des Verfahrens sichergestellt werden. Zum Ablauf des Verfahrens erhalten Sie von der QMS Cert GmbH einen Terminplan, in dem die wichtigsten Daten des Verfahrens enthalten sind. Ein Beispiel ist im Anhang angefügt. Nachfolgend sind die erforderlichen Antragsunterlagen aufgelistet:

a) **Exportdatei** aus der Software KTQ-Zert mit folgenden Inhalten:

1. Selbstbewertungsbericht inkl. Bewertung
2. Vorschlag zum KTQ-Qualitätsbericht
3. Einleitung KTQ-Qualitätsbericht

Bitte schicken Sie uns nicht die Selbstbewertungsdatenbank. Diese kann von der Zertifizierungsstelle nicht weiter verarbeitet werden. Wir benötigen die sog. Zertifizierungsdatenbank. Bei Exportproblemen kontaktieren Sie bitte den Softwareanbieter Nexus/Holl unter der Telefonnummer 089-96241890.

Bitte überprüfen Sie vor dem Export, ob alle Felder des Selbstbewertungsberichtes und des KTQ- Qualitätsberichtes ausgefüllt sind. Nicht bearbeitete Kriterien sind in der Software auszuschließen.

Bei der Formulierung des **KTQ-Qualitätsberichtes** bitten wir Sie, folgendes zu beachten:

- Gängige Abkürzungen wie zum Beispiel: z. B., u.a., ggf., etc. dürfen verwendet werden, sollten aber nicht zu häufig eingesetzt werden, um den Lesefluss nicht zu sehr zu beeinträchtigen.
- Es dürfen keine Fachtermini verwendet werden
- Nicht gängige Abkürzungen wie z.B. QMB für Qualitätsmanagementbeauftragte müssen mindestens in jedem Kriterium einmal ausgeschrieben werden.
- Ausgeschlossenen Kriterien müssen im KTQ-Qualitätsbericht enthalten sein und eine kurze Begründung für den Ausschluss formuliert werden (Beispiel: „ In unserer psychiatrischen Klinik werden keine Operationen durchgeführt.“)

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

Zusätzlich im Bereich Krankenhaus und Rettungsdienst:

- Es dürfen 40.000 Zeichen ohne Leerzeichen für alle Kriterien frei verteilt werden.
- Der Text ist nach einer der folgenden Varianten zu gliedern:

1. Aufzählung mit Nummerierung: Die Kategorie, die Subkategorien und die Kriterien werden entsprechend dem KTQ-Katalog nummeriert. Dann sind auch die Subkategorien einzufügen und die Reihenfolge ist einzuhalten.

2. Aufzählung ohne Nummerierung: Alle Kriterien werden in Form einer Überschrift dargestellt. Die Beschreibung des Kriteriums erfolgt durch einen Text. Alle Kriterien werden in ihrer Kategorie genannt, die Bezeichnung der Kategorie ist deutlich hervorzuheben.

3. Fließtext mit Hervorhebung der Überschriften: Alle Kriterien einer Kategorie werden im Fließtext geschrieben. Die einzelnen Kriterien sind dann durch Fettschrift oder Unterstreichung hervorzuheben. Die Bezeichnung der Kriterien erfolgt genauso, wie im KTQ-Katalog.

Zusätzlich im Bereich Rehakliniken/Pflegeeinrichtungen

- Es dürfen pro Kriterium 500 Zeichen ohne Leerzeichen verwendet werden.
- Derzeit werden die Textvorschläge noch separat zu jedem Kriterium erfasst und dann bei der Erstellung eines Word-Dokumentes automatisch mit den entsprechenden Überschriften versehen.

b) **Schriftliche Begründung für den Ausschluss einzelner Kriterien**, sofern Kriterien für die Einrichtung nicht relevant sind.

c) **Gesetzlicher Qualitätsbericht nach §137 SGBV**, der zum Zeitpunkt der Visitation veröffentlicht ist (als Krankenhaus) bzw.

d) **ausgefüllte Strukturdaten** in der Software KTQ-Zert (als Rehabilitationsklinik, Pflegeeinrichtung, Rettungsdienst)

e) **Nachweis über die Teilnahme an der externen verpflichtenden Qualitätssicherung** (im Krankenhausbereich)

f) **Lageplan der zu zertifizierenden Einrichtung** (im Bereich Krankenhaus und Rehaklinik)

Im Lageplan sollte ersichtlich sein, wo die Klinik im Ort liegt. Gleichfalls ist es hilfreich, wenn Sie uns einen Übersichtsplan erstellen, in dem die Bezeichnung der Stationen, deren fachliche Ausrichtung und die Lage im Krankenhaus sowie die Lage der Funktionsabteilungen ersichtlich sind. Diese Unterlagen ermöglichen uns eine individuelle Erstellung des Visitationsplanes, die der Struktur Ihres Hauses gerecht wird.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
 geändert am: 01.12.2011
 gültig bis: 01.12.2015
 freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
 Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
 E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

g) Organigramm der zu zertifizierenden Einrichtung

Das aktuelle Organigramm stellen Sie uns bitte als Excel- oder PDF-Datei zur Verfügung.

h) Logo der zu zertifizierenden Einrichtung (als jpg-Datei)

Das Logo wird für die Erstellung des KTQ-Qualitätsberichtes benötigt.

i) evtl. Bilder der zu zertifizierenden Einrichtung (als jpg-Datei)

Sofern Sie uns einige Bilder des Hauses übermitteln, arbeiten wir diese in die Einleitung des KTQ- Qualitätsberichtes ein.

j) Visitationsbericht der vorherigen Zertifizierung (ab Re-Zertifizierung)**k) Kopie der Hotelreservierung und Kostenübernahme**

Bitte reservieren Sie jeweils ein Einzelzimmer für unseren Visitationsbegleiter (nicht im Bereich Rettungsdienst) und die entsprechenden Visatoren (drei Visatoren im Krankenhausbereich und zwei bei Reha- und Pflegeeinrichtungen sowie Rettungsdiensten).

Bitte denken Sie daran, dass im Bereich Rettungsdienst die Anreise bereits am Vorabend erfolgt.

Es ist für alle Beteiligten der einfachste Weg, wenn Sie direkt mit dem Hotel eine Kostenübernahme durch die Einrichtung vereinbaren.

Zur Einhaltung der von der KTQ gesetzten Fristen benötigen wir die Unterlagen mindestens **12 Wochen vor dem Visitationstermin.** Nur dann können wir sicherstellen, dass bei ggf. Unvollständigkeiten dennoch die Fristen eingehalten werden. Bitte senden Sie Unterlagen in elektronischer Form per E-Mail an:

info@qmscert.de

Nach Zusendung der Unterlagen wird die QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft die Unterlagen prüfen. Über das Ergebnis der Prüfung erhalten Sie von uns eine Rückmeldung. Ggf. werden wir Sie bitten, weitere oder noch fehlende Unterlagen nachzureichen.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

2. Visitationsplan

Der Visitationsplan wird von der Zertifizierungsstelle gemeinsam mit den Visitoren aufgrund der Struktur Ihrer Einrichtung erstellt. Hierbei versuchen wir nach Möglichkeit, alle Kliniken sowie Funktionsbereiche zu berücksichtigen.

Der Visitationsplan der QMS Cert GmbH legt fest, welche Bereiche wann mit wem begangen werden sollen und welche Themen besprochen werden sollen:

Montag, xxx			
Wann? Was? Wo?	Wer?	Namen der Teilnehmer	Welche Themen?
<p>13.45 – 14.15 Uhr</p> <p>Begehung</p> <p>Allgemeine Chirurgie</p> <p>Station 4</p> <p>Kollegialer Dialog</p> <p>14.15 – 15.00 Uhr</p> <p>Konferenzraum</p>	<p><u>Zur Begehung und Dialog:</u></p> <p>Chefarzt Chirurgie</p> <p>Funktionsoberarzt+ MTA (Labor)</p> <p>OP-Koordinator</p> <p>Anästhesist</p> <p><u>Zusätzlich zum Dialog:</u></p> <p>Ass Arzt Chirurgie</p> <p>QM-Beauftragte Hämotherapie</p> <p>Mitarbeiter OP</p> <p>Sozialdienst</p> <p>Mitarbeiter Pflege</p> <p>Mitarbeiter Apotheke (med. Sachbedarf)</p> <p>Qualitätsmanagementbeauftragte</p>		<ul style="list-style-type: none"> 1.2.3 Festlegung des Behandlungsprozesses 1.3.5 Koordinierung der Behandlung 1.3.6 Koordinierung der Behandlung OP- Koordination 1.3.7 Kooperation mit allen Beteiligten der Patientenversorgung 1.4.2 Bereitstellung kompletter Informationen zum Zeitpunkt des Überganges des Patienten in einen anderen Versorgungsbereich (Entlassung / Verlegung u. a.) 2.3.2 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten 3.3.2 Anwendung von Arzneimitteln 3.3.3 Anwendung von Blut und Blutprodukten 6.3.3 Umgang mit Patientenwünschen und Patientenbeschwerden
<p>15.00 - 15.30 Uhr</p> <p>Besprechung des Visitorenteam Zi 64</p>			

Diesen vorläufigen Plan, der von den Visitoren freigegeben wurde, erhalten Sie in der Regel ca. sechs – acht Wochen vor der eigentlichen Visitation. Hier bitten wir Sie, die Teilnehmer, die wir in der zweiten Spalte funktionell benannt haben, in der Spalte „Namen der Teilnehmer“ namentlich zu benennen sowie Stationsnummern und Raumnummern für die Dialoge einzutragen.

Diesen Plan schicken Sie uns dann bitte bis spätestens vier Wochen vor der Visitation zurück. Sollten Sie zum Visitationsplan Änderungswünsche haben, nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf. Anregungen im Hinblick auf die Zuordnung von Teilnehmern zu den Themen und zu den zu begehenden Bereichen nehmen wir gern auf.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
 geändert am: 01.12.2011
 gültig bis: 01.12.2015
 freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH Sandbachstr. 10 49134 Wallenhorst
 Tel.: 05407 / 8032650 Fax: 05407 / 8032659
 E-Mail: info@qmscert.de www.qmscert.de

3. Dokumentenliste

Vier Wochen vor der eigentlichen Visitation bekommen Sie von uns eine Dokumentenliste zugesendet. Diese wurde von den Visitoren aufgrund der Selbstbewertung zusammengestellt. Diese stellt im engeren Sinne eine Mindestanforderung an die zur Verfügung zu stellenden Unterlagen dar.

Grundsätzlich gelten im Umgang mit den zur Verfügung stehenden Dokumenten folgende allgemeine Hinweise:

- Es ist sinnvoll, wenn pro Kategorie ein Ordner mit Dokumenten angelegt wird. Innerhalb dieses Ordners sollten die Dokumente dann nach Kriterien sortiert sein.
- Das gleiche Dokument kann bei mehreren Kriterien angefordert worden sein. Dann sollte das Dokument an der aus Ihrer Sicht sinnvollsten Stelle abgelegt werden und bei allen anderen Stellen ein entsprechender Verweis gemacht werden, wo das Dokument zu finden ist.
- Es müssen **nur** die Dokumente papiergebunden zur Verfügung gestellt werden, welche **nicht** im Intranet zu finden sind. Daher sind zwei Intranetarbeitsplätze im Rahmen der Visitation sehr hilfreich, um Dokumente schnell zu finden.
- Teilweise ist es möglich, dass die Visitoren die ihnen geläufige Bezeichnung des Dokumentes gewählt haben, welche ggf. von der Bezeichnung Ihres Hauses abweicht. In diesem Fall stellen Sie bitte das Dokument zur Verfügung, von dem Sie denken, dass es gemeint ist. Falls Ihnen kein entsprechendes Dokument bekannt ist, lassen Sie dies bitte außer Acht und besprechen Sie diese Dokumente in der Vorbesprechung mit dem Visitationsteam.
- Grundsätzlich sollten von langfristig geltenden Dokumenten wie z.B. Dienstanweisungen, Formularen, Konzepten, Pflegestandards etc. nur die aktuell gültigen abgelegt werden.
- Bei fortlaufend zu erstellenden Dokumenten wie z.B. Besprechungsprotokollen aus Gremien oder Begehungsprotokollen etc. sollten mindestens die letzten vier bis fünf Exemplare abgelegt werden. Dies ist notwendig, um den Verlauf und die Maßnahmenverfolgung nachvollziehen zu können.
- Grundsätzlich ist es außer auf Anforderung nicht notwendig, Dokumente abzulegen, die älter als drei Jahre sind. Diese haben in der Regel wenig Aussagekraft zum aktuellen Stand der Klinik. Dies gilt natürlich nicht für angeforderte Dokumente, die älter als drei Jahre sind und nach wie vor Gültigkeit besitzen (z.B. VA/DA/Konzept o.ä.).

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

4. Arbeitsplatz des Visitationsteams

Während der Visitation bitten wir Sie, uns einen separaten Arbeitsraum zur Verfügung zu stellen. Dieser sollte in der Nähe des Raumes liegen, in dem die Kollegialen Dialoge durchgeführt werden.

Der Arbeitsraum sollte folgende Ausstattung enthalten:

- Von der Einrichtung in Papierform zur Verfügung gestellte Dokumente entsprechend der unter Punkt 3 beschriebenen Hinweise.
- Zwei EDV- Arbeitsplätze, von denen ein Zugriff auf das Intranet und das Internet möglich ist.
- Beamer
- Telefon
- Garderobe

In diesem Arbeitsraum werden die morgendlichen Besprechungen mit dem Qualitätsbeauftragten sowie die Vorbesprechung am ersten Visitationstag stattfinden. Ansonsten wird ausschließlich das Visitationsteam diesen Arbeitsraum für die Erstellung des Visitationsberichtes und der Bewertung nutzen. Dies erfolgt in den Pausen zwischen den Dialogen sowie am Abend nach den letzten Gesprächen.

Daher bitten wir Sie, einen Schlüssel für diesen Raum zur Verfügung zu stellen. Dadurch ist eine Anwesenheit des Qualitätsbeauftragten am Abend bis zum Arbeitsende des Visitationsteam nicht erforderlich.

Es würde dem Visitationsteam die Arbeit erleichtern, wenn Sie uns Kaffee, Tee und Kaltgetränke im Arbeitsraum zur Verfügung stellen könnten. Gleichfalls möchten wir Sie bitten, am Abend einen Imbiss zur Verfügung zu stellen, da das Ende des Arbeitstages schwer vorauszusehen ist.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

5. Vorbereitung der begangenen Bereiche und der beteiligten Mitarbeiter

Da die KTQ-Visitation im Routinebetrieb stattfindet, ist eine Information der Patienten und Besucher sinnvoll. Im Anhang finden Sie diesbezüglich einen entsprechenden Anhang. Auf Wunsch suchen wir Ihnen diesen gerne zur weiteren Bearbeitung zu.

Nach Zusendung des Visitationsplanes sind die zu begehenden Bereiche und die teilnehmenden Mitarbeiter bekannt. Wir bitten Sie, die entsprechenden Teilnehmer zu den im Visitationsplan festgelegten Uhrzeiten zu bestellen.

Die Teilnehmer, die zur Begehung und zum Dialog vorgesehen sind, bitten wir, sich direkt in dem zu begehenden Bereich einfinden. Die Teilnehmer, die zusätzlich zum Dialog eingeladen sind, können sich direkt zu der entsprechenden Uhrzeit im dem Raum einfinden, der für den Dialog vorgesehen ist. Durch diese Teilung möchten wir erreichen, dass die Arbeitsroutine in den Bereichen so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.

Bitte laden Sie nur die genannten Mitarbeiter ein. Insgesamt sollte die Anzahl der Teilnehmer seitens des Krankenhauses nicht mehr als 10 Personen betragen. Bei Fragen rufen Sie uns bitte an.

6. Räumlichkeiten für die kollegialen Dialoge

Zusätzlich zum Arbeitsraum des Visitationsteams ist im Rahmen der KTQ- Visitation notwendig, einen zentralen Besprechungsraum zur Verfügung zu stellen. Dieser sollte sich nach Möglichkeit in der Nähe des Arbeitsraumes des Visitationsteams befinden. In diesem Besprechungsraum finden mindestens alle Dialoge statt, die keinen konkreten Bezug zu einem Bereich haben (z.B. Führung oder QM).

Stühle und Tische sollten nach Möglichkeit in U-Form aufgestellt sein. Tischkarten mit Name und Funktion der Teilnehmer machen den Visitoren das Führen des kollegialen Dialoges leichter.

Die kollegialen Dialoge, die konkreten Bezug zu Bereichen haben, können je nach räumlicher Situation bevorzugt auch in den Bereichen stattfinden. Hier ist dann ein Stuhlkreis ausreichend. Alternativ können diese Dialoge auch im zentralen Besprechungsraum stattfinden.

Seitens des Visitationsteams spricht nichts gegen die Bewirtung der Teilnehmer mit Kaffee, Tee oder Kaltgetränken auch während des Dialoges. Dies ist aber selbstverständlich der Einrichtung überlassen.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

II Während der Visitation (Krankenhaus und Rehaklinik)

1. Erster Visitationstag

Am ersten Visitationstag reisen die Visitoren und der Visitationsbegleiter an. Grundsätzlich treffen sich die Beteiligten zuerst im Hotel. Von dort fährt das Visitationsteam gemeinsam zu Ihnen in die Einrichtung. Ein Transfer seitens der Klinik muss also nicht extra organisiert werden.

Der erste Visitationstag beginnt mit der Vorbesprechung zwischen Visitationsteam und Qualitätsbeauftragten der Einrichtung im Arbeitsraum der Visitoren. Hier ist Gelegenheit, alle noch offenen Fragen zu den Visitationstagen zu besprechen. Folgende Dinge sollte auf jeden Fall thematisiert werden:

- Zugang zu Intranet und Internet (Passwort?)
- Sortierungssystem der papiergebundenen Dokumente
- Datenschutzerklärung: die Visitoren sind im Vertrag mit der QMS Cert zum Datenschutz verpflichtet, eine Unterschrift der Datenschutzerklärung des Hauses ist auf Wunsch jederzeit möglich.
- Mittagessen: bei dreitägigen Visitationen ist es hilfreich, wenn Sie dem Visitationsteam ein Mittagessen im Arbeitsraum organisieren könnten. Bei längeren Visitationen werden natürlich auch gern die Einrichtungen des Krankenhauses genutzt.

Je nach Dauer der Visitation finden am ersten Visitationstag nach der Vorbesprechung oder zu Beginn des zweiten Visitationstages auch bereits das Willkommenstreffen und die Übersichtsbegehung statt.

Das **Willkommenstreffen** gemeinsam mit der Geschäftsführung/Einrichtungsleitung dient dem ersten Kennenlernen der Personen und der Einrichtung. Hier bietet sich eine **max. 20-minütige** Power-Point-Präsentation über die Einrichtung an. Hier kann die Einrichtung auch anhand prägnanter Zahlen wie z.B. Patientenzahl, Mitarbeiterzahl, CMI etc. vorgestellt werden.

Die **Übersichtsbegehung** findet bereits mit Beteiligung weiterer Mitarbeiter wie technische Leitung, Brandschutzbeauftragter etc. statt. Die Übersichtsbegehung sollte grob dem Weg des Patienten/Bewohners folgen. Grundsätzlich haben Sie an dieser Stelle aber die Möglichkeit, alle Bereiche vorzustellen, die Sie besonders hervorheben wollen. Bereiche, die im weiteren Verlauf der Visitation begangen werden, brauchen an dieser Stelle nicht berücksichtigt werden.

⇒ Die Gestaltung der Übersichtsbegehung ist stark von der Visitationsdauer und vom Visitationsplan abhängig. Daher bitten wir Sie, diesbezüglich Rücksprache mit der QMS Cert GmbH zu halten.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
 geändert am: 01.12.2011
 gültig bis: 01.12.2015
 freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
 Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
 E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

2. Zweiter bis vorletzter Visitationstag

Der zweite Visitationstag beginnt ggf. mit dem Willkommenstreffen und der Übersichtsbegehung.

Sollte dies bereits am ersten Visitationstag erfolgt sein, findet an den folgenden Visitationstagen zunächst immer ein Treffen zwischen Qualitätsbeauftragtem und dem Visitationsteam statt. Treffpunkt ist hier immer der Arbeitsraum der Visitoren. Hier ist Gelegenheit, offene Fragen des Visitationsteams zum Vortag bzw. aktuelle Änderungen im Ablauf seitens der Klinik zu besprechen.

Danach wird der Visitationsplan mit den geplanten Zeiten und Treffpunkten abgearbeitet. Das Visitationsteam ist bestrebt, die vorgegebenen Zeiten verlässlich einzuhalten. Wegezeiten zu den einzelnen Treffpunkten sind daher vom Qualitätsbeauftragten zu berücksichtigen und das Visitationsteam entsprechend rechtzeitig aus dem Arbeitsraum abzuholen.

3. Letzter Visitationstag

Der letzte Visitationstag unterscheidet sich insofern, dass die Dialoge in der Regel bis zur Mittagspause abgeschlossen sind. Danach folgt eine längere Arbeitspause des Visitationsteams zur Findung des abschließenden Ergebnisses. Zwischen etwa 14- und 16 Uhr wird dann die Abschlussbesprechung stattfinden. Die Gestaltung und der Teilnehmerkreis dieser sind der Einrichtung überlassen. Grundsätzlich können Sie dies bereits im Vorfeld mit der QMS Cert GmbH telefonisch bzw. mit dem Visitationsteam am vorletzten Visitationstag abstimmen.

Seitens der Visitoren erfolgt hier die Bekanntgabe, ob eine Empfehlung zur Vergabe des Zertifikates ausgesprochen wird sowie ein allgemeines Feedback zu den Eindrücken im Hinblick auf die sechs Kategorien des KTQ- Kataloges. Die QMS Cert GmbH leitet das Ergebnis der Visitation zeitnah an die KTQ weiter.

Bitte haben Sie Verständnis, dass das Visitationsteam nach der Abschlussbesprechung zeitnah abreist. In der Regel haben alle Beteiligten eine noch eine längere Heimreise zu absolvieren.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

II Während der Visitation (Rettungsdienst)

Am Vorabend der Visitation reisen die Visatoren an.

1. Erster Visitationstag

Grundsätzlich treffen sich die Beteiligten zuerst im Hotel. Von dort fährt das Visitationsteam gemeinsam zu Ihnen in die Einrichtung. Ein Transfer seitens der Klinik muss also nicht extra organisiert werden.

Der erste Visitationstag beginnt mit dem **Willkommenstreffen**. Dies findet gemeinsam mit der Geschäftsführung/Einrichtungsleitung statt und dient dem ersten Kennenlernen der Personen und der Einrichtung. Hier bietet sich eine **max. 20-minütige** Power-Point-Präsentation über die Einrichtung an. Hier kann die Einrichtung auch anhand prägnanter Zahlen wie z.B. Patientenzahl etc. vorgestellt werden.

Die **Übersichtsbegehung** findet bereits mit Beteiligung weiterer Mitarbeiter wie technische Leitung, Brandschutzbeauftragter etc. statt. Die Übersichtsbegehung sollte grob dem Weg des Patienten/Bewohners folgen. Grundsätzlich haben Sie an dieser Stelle aber die Möglichkeit, alle Bereiche vorzustellen, die Sie besonders hervorheben wollen. Bereiche, die im weiteren Verlauf der Visitation begangen werden, brauchen an dieser Stelle nicht berücksichtigt werden.

⇒ Die Gestaltung der Übersichtsbegehung ist stark von der Visitationsdauer und vom Visitationsplan abhängig. Daher bitten wir Sie, diesbezüglich Rücksprache mit der QMS Cert GmbH zu halten.

Nach der Übersichtsbegehung findet eine Vorbesprechung zwischen Visitationsteam und Qualitätsbeauftragten der Einrichtung im Arbeitsraum der Visatoren. Hier ist Gelegenheit, alle noch offenen Fragen zu den Visitationstagen zu besprechen. Folgende Dinge sollte auf jeden Fall thematisiert werden:

- Zugang zu Intranet und Internet (Passwort?)
- Sortierungssystem der papiergebundenen Dokumente
- Datenschutzerklärung: die Visatoren sind im Vertrag mit der QMS Cert zum Datenschutz verpflichtet, eine Unterschrift der Datenschutzerklärung des Hauses ist auf Wunsch jederzeit möglich.
- Mittagessen: es ist hilfreich, wenn Sie dem Visitationsteam ein Mittagessen im Arbeitsraum organisieren könnten. Bei längeren Visitationen werden natürlich auch gern die Einrichtungen des Krankenhauses genutzt.

Je nach Dauer der Visitation finden am ersten Visitationstag nach der Vorbesprechung oder zu Beginn des zweiten Visitationstages auch bereits das Willkommenstreffen und die Übersichtsbegehung statt.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
 geändert am: 01.12.2011
 gültig bis: 01.12.2015
 freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
 Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
 E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

2. Zweiter bis vorletzter Visitationstag

Der zweite Visitationstag beginnt ggf. mit dem Willkommenstreffen und der Übersichtsbegehung in einer weiteren Wache.

Sollte dies bereits am ersten Visitationstag erfolgt sein, findet an den folgenden Visitationstagen zunächst immer ein Treffen zwischen Qualitätsbeauftragtem und dem Visitationsteam statt. Treffpunkt ist hier immer der Arbeitsraum der Visitoren. Hier ist Gelegenheit, offene Fragen des Visitationsteams zum Vortag bzw. aktuelle Änderungen im Ablauf seitens der Klinik zu besprechen.

Danach wird der Visitationsplan mit den geplanten Zeiten und Treffpunkten abgearbeitet. Das Visitationsteam ist bestrebt, die vorgegebenen Zeiten verlässlich einzuhalten. Wegezeiten zu den einzelnen Treffpunkten sind daher vom Qualitätsbeauftragten zu berücksichtigen und das Visitationsteam entsprechend rechtzeitig aus dem Arbeitsraum abzuholen.

3. Letzter Visitationstag

Der letzte Visitationstag unterscheidet sich insofern, dass die Dialoge in der Regel bis zur Mittagspause abgeschlossen sind. Danach folgt eine längere Arbeitspause des Visitationsteams zur Findung des abschließenden Ergebnisses. Zwischen etwa 16- und 17 Uhr wird dann die Abschlussbesprechung stattfinden. Die Gestaltung und der Teilnehmerkreis dieser sind der Einrichtung überlassen. Grundsätzlich können Sie dies bereits im Vorfeld mit der QMS Cert GmbH telefonisch bzw. mit dem Visitationsteam am vorletzten Visitationstag abstimmen.

Seitens der Visitoren erfolgt hier die Bekanntgabe, ob eine Empfehlung zur Vergabe des Zertifikates ausgesprochen wird sowie ein allgemeines Feedback zu den Eindrücken im Hinblick auf die sechs Kategorien des KTQ- Kataloges. Die QMS Cert GmbH leitet das Ergebnis der Visitation zeitnah an die KTQ weiter.

Bitte haben Sie Verständnis, dass das Visitationsteam nach der Abschlussbesprechung zeitnah abreist. In der Regel haben alle Beteiligten eine noch eine längere Heimreise zu absolvieren.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

III Nach der Visitation

1. Umgang mit dem KTQ-Qualitätsbericht

Nach der Visitation bearbeitet das Visitationsteam auch Ihre Formulierungsvorschläge für den KTQ-Qualitätsbericht.

Nachdem die QMS Cert den Qualitätsbericht von den Visitoren zurückerhalten hat, schicken wir diesen mit weiteren Dokumenten und Ihren Kontaktdaten an die KTQ, um die Vergabe des Zertifikates zu beantragen. Die KTQ prüft den Qualitätsbericht auf Vollständigkeit und Einhaltung der auf Seite 3 genannten Regelungen. Nach Rücksendung des KTQ- Qualitätsberichtes von der KTQ an die QMS Cert erhalten Sie diesen zugeschickt.

Im Bericht sind die von den Visitoren vorgenommenen Änderungen kenntlich gemacht und für Sie ersichtlich. Nach Erhalt des Berichtes gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Sie sehen sich die Änderungen an und nehmen diese über die Word- Funktion vollständig an. Sollten Sie mit Änderungen nicht einverstanden sein, nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf.
- Bei der Beschreibung der Kriterien prüfen Sie bitte nochmal die Einhaltung der auf S. 3 genannten Regeln zum KTQ-Qualitätsbericht.
- Sie lesen den Bericht vollständig Korrektur, da dieser später auf der Homepage der KTQ veröffentlicht wird.
- Sie schicken uns den Bericht mit einer Bestätigung, dass dieser auf der Homepage der KTQ veröffentlicht werden kann, per Mail zurück.

Nach Rücksendung des von Ihnen freigegebenen Qualitätsberichtes tragen wir Ausstellungs- und Gültigkeitsdatum des Zertifikates in den Bericht ein und senden diesen zur Veröffentlichung an die KTQ.

Danach wird die KTQ mit Ihnen Kontakt aufnehmen. Sie erhalten eine Rechnung über die Lizenzgebühr. Nach Begleichen dieser stellt die KTQ das Zertifikat aus. Diese sowie die entsprechenden KTQ-Logos erhalten Sie in elektronischer und schriftlicher Form. Danach darf das KTQ-Siegel auch offiziell zu Werbezwecken genutzt werden. Gleichzeitig wird der KTQ- Qualitätsbericht sowie der gesetzliche Qualitätsbericht auf der Homepage der KTQ veröffentlicht, womit die Einrichtung offiziell als KTQ-zertifiziert erkenntlich ist.

Bitte beachten Sie, dass für die Ausstellung des Zertifikates und die Vergabe der Logos ausschließlich die KTQ GmbH verantwortlich ist.

Sollten Sie die Übergabe des KTQ- Zertifikates durch die QMS Cert GmbH wünschen, bitten wir Sie, frühzeitig mit uns Kontakt aufzunehmen.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

2. Umgang mit dem Visitationsbericht

Die QMS Cert GmbH stellt Ihnen einerseits den Visitationsbericht als PDF-Dokument zur Verfügung. Dieser enthält zu jedem Kriterium Stärken und Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Visitoren sowie eine Gegenüberstellung der Bewertung der Einrichtung mit der Bewertung der Visitoren.

Gleichzeitig erhalten Sie von der QMS Cert GmbH eine sog. Fbf-Datei. Diese ist zum Import in das Programm KTQ-Zert gedacht und enthält die gleichen Inhalte wie der Visitationsbericht. Die Ergebnisse der Zertifizierung, können somit bei der Selbstbewertung im Rahmen der Re-Zertifizierung direkt in der Software genutzt werden.

3. Feedback für die Beteiligten

Nach Abschluss des Verfahrens hat die Einrichtung die Möglichkeit, alle Beteiligten des Verfahrens zu bewerten. Jede Einrichtung kann die eingesetzten Visitoren sowie die Zertifizierungsstelle bewerten. Die entsprechenden Fragebögen erhalten Sie direkt von der KTQ automatisch zugesendete,

Die Möglichkeit des Feedbacks ist für Sie als Einrichtung freiwillig, trägt jedoch zur Weiterentwicklung des Verfahrens bei.

Gleichzeitig bekommen Sie von der QMS Cert GmbH ggf. einen Fragebogen, auf dem Sie unsere Dienstleitung beurteilen können. Wir würden uns freuen, wenn Sie die Möglichkeit nutzen, uns konstruktive Rückmeldung zu geben. Bitte senden Sie diesen Fragebogen direkt an die QMS Cert GmbH per Fax oder E-Mail zurück.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

Anhang

**Terminplan zur KTQ-Zertifizierung
für das Krankenhaus**

Name des Krankenhauses

Bis spätestens (Datum)	Aktion
12 Wochen vor Visitation	Abgabe der Antragsunterlagen bei QMS Cert
6 Wochen vor Visitation	Erhalt des Visitationsplanentwurfs von QMS Cert zur Ergänzung (Namen/Stationen)
4 Wochen vor Visitation	Erhalt einer Dokumentenliste von QMS Cert
4 Woche vor Visitation	Rücksendung des ergänzten Visitationsplanes an QMS Cert
Visitation	Visitation
4 Wochen nach Visitation	Erhalt des Visitationsberichtes und des Qualitätsberichtes von QMS Cert
5 Wochen nach Visitation	Freigabe des Qualitätsberichtes durch das Krankenhaus

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH Sandbachstr. 10 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de www.qmscert.de

KTQ-Verhaltenskodex

Mit der Zulassung als KTQ-Visitor, als Visitationsbegleiter und Mitarbeiter einer Zertifizierungsstelle verpflichte ich mich zur Einhaltung des KTQ-Verhaltenskodex.

Ich verpflichte mich zur vertrauensvollen Zusammenarbeit mit der KTQ sowie den von der KTQ zugelassenen Zertifizierungsstellen, mit dem Ziel, durch meine Tätigkeit bei der Implementierung und kontinuierlichen Verbesserung des Qualitätsmanagements im Gesundheitswesen mitzuwirken. Als Arbeitsgrundlage gilt hierfür die jeweils gültige Fassung der KTQ-Manuale inkl. der KTQ-Kataloge.

Ich identifiziere mich mit den zentralen Zielen des Zertifizierungsverfahrens der KTQ im Sinne der Patienten- und Mitarbeiterorientierung im Gesundheitswesen. Ich bin Botschafter der KTQ und respektiere die Rechte und die Würde aller Personen, mit denen ich im Rahmen meiner Tätigkeit in Kontakt komme.

Als KTQ-Visitor, Visitationsbegleiter und Mitarbeiter einer KTQ-Zertifizierungsstelle muss ich bei meiner Tätigkeit in Verbindung mit der KTQ und den Gesundheitseinrichtungen unabhängig und unparteiisch sein. Ich sichere deshalb zu, dass ich hinsichtlich sämtlicher Aktivitäten außerhalb meiner aktiven beruflichen Tätigkeit keinem kommerziellen, finanziellen oder sonstigen Einfluss unterliege, der mein Urteil beeinflussen oder das Verfahren hinsichtlich meiner Unabhängigkeit und Integrität in Frage stellen könnte.

Meine Tätigkeit im KTQ-Verfahren nutze ich nicht aus, um neben dem Honorar weiteren materiellen Gewinn zu erzielen. Ich akzeptiere keine Zuwendungen und mache keine Zuwendungen im Zusammenhang mit der Fremdbewertung einer Einrichtung, die die Unabhängigkeit des KTQ-Verfahrens beeinflussen könnten.

Mir ist bekannt, dass ich aus Gründen der Objektivität des Verfahrens:

- in zu visitierenden Einrichtungen oder damit verbundenen Organisationen weder in den letzten zwei Jahren vor der Zertifizierung beschäftigt gewesen sein darf, noch im Folgejahr nach der Zertifizierung beschäftigt sein werde,
- vom Träger der zu zertifizierenden Einrichtung oder damit verbundener Organisationen unabhängig sein muss,
- als Visitationsbegleiter, Geschäftsführer und Mitarbeiter einer KTQ-Zertifizierungsstelle keiner beratenden Tätigkeit betreffend jeglicher Belange des KTQ-Verfahrens nachgehen darf,
- als KTQ-Visitor außer in der Einrichtung, in der ich tätig bin, keiner beratenden Tätigkeit betreffend jeglicher Belange des KTQ-Verfahrens nachgehen darf.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.12.2011
gültig bis: 01.12.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Sandbachstr. 10 ■ 49134 Wallenhorst
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de

Bekanntmachung

Bekanntmachung

über die Durchführung einer KTQ-Visitation

Die **QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH**

wird in Zusammenarbeit mit dem

Name des Krankenhauses

vom *Datum* bis zum *Datum*
eine KTQ-Visitation durchführen.



Das *Name des Krankenhauses* hat einen Antrag auf Zertifizierung bei der durch die KTQ[®] akkreditierten **QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH** gestellt.

KTQ[®] steht für "Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen" und wird getragen von den Spitzenverbänden der Krankenkassen, der Bundesärztekammer, der Deutschen Krankenhausgesellschaft und dem Deutschen Pflegerat. Es handelt sich hierbei um ein Zertifizierungsverfahren, dessen Entwicklung finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt wurde. Die Verfahrensinhalte wurden von Krankenhauspraktikern entwickelt und erprobt. Im Rahmen dieses Verfahrens wird das Krankenhaus bzgl. der Schwerpunkte Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit im Krankenhaus, Informationswesen, Krankenhausführung und Qualitätsmanagement einer näheren Betrachtung unterzogen.

Mit diesem Zertifizierungsverfahren bietet die KTQ[®] den Krankenhäusern ein Instrument an, mit dem sie ihr Qualitätsmanagement transparent durch die Zertifizierung und durch den zu veröffentlichenden KTQ-Qualitätsbericht darstellen können. Im Rahmen des Verfahrens hat das - *Name des Krankenhauses* – seine Strukturen, Prozesse und Ergebnisse zunächst bewertet.

Zur weiteren Vorgehensweise des KTQ-Verfahrens gehört nun die Visitation des Krankenhauses durch unabhängige Dritte, d. h. durch KTQ-Visitoren. Zum Zwecke dieser Visitation werden sich die KTQ-Visitoren und ein Visitationsbegleiter zum o. g. Zeitraum im Hause aufhalten und in Gesprächen mit Mitarbeitern des Hauses Aspekte des Qualitätsmanagements erörtern.

Sollten Sie Fragen zu weiteren Details der Visitation haben, so wenden Sie sich bitte an *Name des Ansprechpartners im Krankenhaus*.

Allgemeine Informationen über das KTQ-Verfahren können Sie über die Internetseite der KTQ[®] (www.ktg.de) oder über die KTQ-GmbH, Garnisonkirchplatz 1, 10178 Berlin erhalten.

ID: 006_VAblauf

erstellt am: 15.01.2005
geändert am: 01.09.2009
gültig bis: 01.09.2015
freigegeben: Klostermann

QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH ■ Postfach 24 09 ■ 49014 Osnabrück
Tel.: 05407 / 8032650 ■ Fax: 05407 / 8032659
E-Mail: info@qmscert.de ■ www.qmscert.de