

# Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ®)

Britta Pfennig, veröffentlicht im Lehrbrief „Qualitätsmanagement“,  
herausgegeben vom FORUM Berufsbildung, 2006 und 2009  
aus dem Kapitel 5) Selbstbewertung und Zertifizierung

---

Wenn Sie sich gemäß KTQ® zertifizieren lassen wollen, dann müssen Sie zunächst eine Selbstbewertung anhand des entsprechenden KTQ®-Katalogs vornehmen.

---

## Die Selbstbewertung

Die Selbstbewertung erfolgt in berufs-, abteilungs- und hierarchieübergreifenden Selbstbewertungsgruppen, die in ihrer Zusammensetzung das Unternehmen repräsentieren. Dabei beschreiben die Selbstbewertungsgruppen zunächst das Qualitätsniveau in ihrer Einrichtung, indem sie sämtliche Fragen des KTQ®-Katalogs beantworten und dies mit Hilfe eines EDV-Programms dokumentieren.

Im Anschluss wird eine Bewertung der Qualität in Form einer Bepunktung vorgenommen. Es sind zwei Bewertungsebenen zu unterscheiden: der Erreichungsgrad und der Durchdringungsgrad. Der Erreichungsgrad beschreibt die Erfüllung der Kriterien – ausgedrückt durch die Antworten auf die in den PDCA-Schritten enthaltenen Fragen. Der Durchdringungsgrad hingegen beschreibt die Breite der Umsetzung über alle Bereiche, Abteilungen, Berufsgruppen und Hierarchieebenen.

Nach Abschluss der Bewertung liegt ein Selbstbewertungsbericht mit einer Gesamtpunktzahl vor. Das Unternehmen muss nun entscheiden, ob es zunächst eruierte Verbesserungspotenziale aufarbeitet oder sofort eine KTQ®-Fremdbewertung anstrebt.

## Die KTQ®-Fremdbewertung und Zertifizierung

Die KTQ®-Fremdbewertung wird von KTQ®-Visitoren vorgenommen, die mit einer Zertifizierungsstelle zusammenarbeiten. Sowohl die Visitoren als auch die Zertifizierungsstellen sind von der KTQ®-GmbH für ihre Aufgaben im Rahmen des Zertifizierungsprozesses akkreditiert worden (siehe auch [www.ktq.de](http://www.ktq.de)).

### Hätten Sie´s gewusst?

Die KTQ®-Visitoren sind hauptberuflich in einem Krankenhaus, in einer Rehabilitationsklinik in einer Praxis oder Pflegeeinrichtung tätig und üben die Funktion als Visitoren nebenberuflich aus. Mit einer solchen Auswahl ihrer Visitoren will die KTQ-GmbH sicherstellen, dass die Fremdbewertung durch Experten der Praxis vorgenommen wird.

Die Fremdbewertung gliedert sich in mehrere Abschnitte. Zunächst bewerten die Visitoren den ihnen vorliegenden Selbstwertungsbericht, indem sie

- Stärken und Verbesserungspotenziale herausarbeiten,
- die einzelnen Kriterien aus ihrer Perspektive im Erreichungs- und Durchdringungsgrad bepunkteten, also bewerten, und
- Fragen für den Besuch vor Ort formulieren.

# Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ®)

Britta Pfennig, veröffentlicht im Lehrbrief „Qualitätsmanagement“,  
herausgegeben vom FORUM Berufsbildung, 2006 und 2009  
aus dem Kapitel 5) Selbstbewertung und Zertifizierung

In einem sich anschließenden Vor-Ort-Besuch, in einer sogenannten KTQ®-Visitation besichtigen die Visitoren das Unternehmen und interviewen im Rahmen von „Kollegialen Dialogen“ die Mitarbeiterschaft zu den einzelnen Ergebnissen der Selbstbewertung. Durch eine zusätzliche Analyse und Bewertung verschiedener Dokumente überprüfen die Visitoren ihre eigene Bewertung und kommen zu einem Gesamtergebnis.

„Der Weg zum KTQ®-Zertifikat“<sup>©</sup>, Quelle: pfennig-consulting (2004).

