

6. KTQ-Forum



**Das KTQ-Verfahren
für stationäre und teilstationäre
Pflegeeinrichtungen, ambulante
Pflegedienste, Hospize und alternative
Wohnformen**

Marie-Luise Müller
Präsidentin Deutscher Pflegerat
KTQ-Gesellschafterausschuss

Die KTQ-Arbeitsgruppe



| Name | Arbeitsfeld |
|---------------------|--|
| Frau Graf | Geschäftsführerin, Wohnanlage Sophienhof, Niederzier |
| Herr Schwandt | Vorsitzender Kreissenorenrat, Heilbronn |
| Herr Haupt | Residenzleitung, Pflegedienste Heilbronn gGmbH |
| Herr Nikol | Heimleiter, Sozialdienst der Kliniken im Naturpark Altmühltal |
| Frau Bürgel | WDS Wirtschaftsdienste für Sozialeinrichtungen |
| Herr Dr. med Schaub | Chefarzt der Gerontopsychiatrie, Klinikum am Weissenhof |
| Frau Kuglstätter, | Innerbetriebliche Fortbildung u. QM, AltenHilfe Wiesbaden GmbH |
| Frau Kieser | Geschäftsführerin, Ambulanter Pflegedienst Kieser/Kern, Neckarsulm |
| Frau Sapadka | Pflegedienstleitung, Wohnanlage Sophienhof -stat. Einrichtung |
| Herr Theune | Pflegedienstleitung APP, Klinikum am Weissenhof -ambulante Einrichtung |
| Frau Müller | Präsidentin Deutscher Pflegerat e.V. |
| Frau Mügge | Referentin für Pflege, LWL-PsychiatrieVerbund |
| Frau Dannenmaier | KTQ-GmbH |

Pilot-Einrichtungen



| stationäre Pflegedienste | |
|--|---|
| 1 Antoniuszentrum GmbH Tönisvorst | 7 Pflegeheim Bockenheim Frankfurt |
| 2 Westfälisches Pflegezentrum Marsberg Marsberg | 8 Haus Monika Senioren-Pflegeheim Köln |
| 3 Seniorenzentrum Beilngries Beilngries | 9 Haus Monika Senioren-Pflegeheim Köln |
| 4 Philipp F. Reemtsma Stiftung Hamburg | 10 Seniorenstift St. Laurentius Essen |
| 5 DRK gGmbH Residenz Bad Friedrichshall Bad Friedrichshall | 11 Paul-Gerhard-Stiftung Alten- und Pflegeheim Haus „Barbara“ Zschornewitz |
| 6 Asklepios Pflegezentrum Reinfeld Reinfeld | 12 Seniorenzentrum „Im Löwengarten“ Pfedelbach |

Pilot-Einrichtungen



| ambulante Pflegedienste | |
|--------------------------------|---|
| 13 | Pflegestation Meyer & Kratzsch GmbH & Co.KG, Berlin |
| 14 | Ambulanter Pflegedienst Kieser/Kern GbR, Neckarsulm |
| Hospize | |
| 15 | Hospiz lebensHaus Münster Münster |
| 16 | Ricam-Hospiz Berlin |
| alterntive Wohnform | |
| 17 | Begleitetes Leben für Demenzbetroffene Menschen e.V. Steinfurt |
| 18 | Wohnanlage Sophienhof gGmbH Niederzier |

Pilot-Visitoren



| Nr. | Name | Institution |
|------------|----------------------------|--|
| 1 | Brinkmann, Eva-Maria | Westfälisches Pflegezentrum Lengerich |
| 2 | Daumann, Stephan | Evangelische Heimstiftung; Michael-Hörauf-Stift |
| 3 | Dreher-Scheffold, Winfried | Pro Seniore |
| 4 | Eckhardt, Arne | Pro Seniore |
| 5 | Hundt, Kunigunde | Westfälisches Pflegezentrum Warstein |
| 6 | Kieser, Annette | Ambulanter Pflegedienst Kieser/Kern GbR |
| 7 | Kleikamp, Theresia | AMEOS, psychiatrium Gruppe Wiesenhof |
| 8 | Leynar, Martin | Seniorenwohnanlage Hubland Würzburg |
| 9 | Padberg, Erich | Westfälisches Pflegezentrum Marsberg |
| 10 | Petrov, Maritza | Pflegedienst Petrov |
| 11 | Schenker, Helmar | Charlottenhof Gelbsande Betreuungsgesellschaft mbH |
| 12 | Schlauch, Pia | DRK-Kliniken |
| 13 | Schwarz, Theo | DRK-Saarland |
| 14 | Schurz, Manon | AWO Senioren- und Pflegeheim Albert Schweitzer |
| 15 | Stiebing, Thomas | DRK-Aachen |
| 16 | Stratmann, Katja | Pflege- und Betreuungs-Zentrum GmbH &Co.KG |
| 17 | Weisgerber, Martin-Horst | SHG-Klinikum Merzig; Seniorenzentrum |
| 18 | Wenz, Hartmut | Dialoniezentrum Pirmasens |
| 19 | Graf, Gerda | Wohnanlage Sophienhof |

Kernkriterien / Kriterien



| Kategorie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Kernkriterien | 1.1.1 | 2.1.1 | 3.1.2 | 4.3.2 | 5.1.2 | 6.1.1 |
| | 1.1.2 | 2.3.2 | 3.2.1 | 4.3.3 | 5.3.1 | 6.1.2 |
| | 1.2.1 | | 3.2.2 | 4.3.4 | 5.4.1 | 6.2.1 |
| | 1.2.2 | | 3.4.1 | | | 6.2.2 |
| | 1.2.4 | | | | | |
| | 1.2.5 | | | | | |
| | 1.2.6 | | | | | |
| | 1.2.7 | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Kriterien | 1.1.3 | 2.2.1 | 3.1.1 | 4.1.1 | 5.1.1 | 6.1.3 |
| | 1.1.4 | 2.2.2 | 3.1.3 | 4.2.1 | 5.1.3 | |
| | 1.2.3 | 2.3.1 | 3.3.1 | 4.3.1 | 5.1.4 | |
| | 1.3.1 | 2.3.3 | 3.3.2 | 4.4.1 | 5.1.5 | |
| | 1.3.2 | 2.4.1 | 3.4.2 | | 5.2.1 | |
| | | | | | 5.2.2 | |
| | | | | | 5.2.3 | |

Kriterium 1.1.2 Gestaltung der Aufnahme



1 Bewohnerorientierung

1.1 ORGANISATION DER AUFNAHME

1.1.2 Gestaltung der Aufnahme

Die Einrichtung gestaltet eine an den Bedürfnissen des Bewohners orientierte Aufnahme.

| Plan | | | | Do | | | | | | | | | | Check | | | | Act | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|--|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 1. Beschreiben Sie die geregelte Verfahrensweise bei der Aufnahme des Bewohners, z. B. Ablauforganisation des Einzugs, vollständige Datenerhebung. | | | | 1. Inwieweit werden die Mitarbeiter des Wohnbereichs rechtzeitig über den Aufnahme des Bewohners informiert? | | | | | | | | | | 1. Beschreiben Sie, wie die regelmäßige, nachvollziehbare Überprüfung und Bewertung der Zielerreichung aller im Do dargestellten Prozesse erfolgt, ggf. gemessen an den Zielen des Plan (Kennzahlen, Messgrößen). | | | | 1. Beschreiben Sie die Verbesserungsmaßnahmen, die Sie aus den Ergebnissen des Check abgeleitet haben. | | | |
| | | | | 2. Wie ist sichergestellt, dass der erste Kontakt des Bewohners und ggf. dessen Angehöriger im Wohnbereich durch qualifiziertes Personal erfolgt? | | | | | | | | | | Überprüfungsmaßnahmen könnten sein: | | | | <ul style="list-style-type: none"> Nehmen Sie bitte Bezug auf alle Prozessbeschreibungen, die im Do und Check beschrieben sind. Beschreiben Sie, wie diese Verbesserungsmaßnahmen ggf. in die erneute Prozessplanung einfließen. | | | |
| | | | | 3. Wie gewährleisten Sie, dass dem neuen Bewohner das Personal vorgestellt und er mit den Bewohnern bekannt gemacht wird? | | | | | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Erfassen von Verbesserungsvorschlägen der Bewohner und ggf. Angehörigen im Hinblick auf die Aufnahme Checkliste zur Überprüfung der vollständigen Datenerhebung Befragung des Bewohners zur Zufriedenheit mit der Aufnahme | | | | Mögliche Verbesserungsmaßnahmen könnten sein: | | | |
| | | | | 4. Wie stellen Sie sicher, dass dem neuen Bewohner in den ersten Tagen ein Ansprechpartner zur Verfügung steht (z. B. Bezugspflegekraft)? | | | | | | | | | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Anpassung der Checkliste zur Datenerhebung (z. B. bei Gesetzesänderungen) | | | |

Bewertung:

| PDCA-Schritt | Maximal erreichbare Punkte jeweils für (E) und für (D) | Erreichungsgrad (E) | Durchdringungsgrad (D) | Ergebnis |
|------------------------------|--|---------------------|------------------------|------------|
| Plan | 3 | E: | D: | 1/3 (E+D): |
| Do | 9 | E: | D: | 1/3 (E+D): |
| Check | 3 | E: | D: | 1/3 (E+D): |
| Act | 3 | E: | D: | 1/3 (E+D): |
| Summe | 18 | | | |
| Gewichtung als Kernkriterium | mal 1,5 | | | |
| ENDERGEBNIS | max. 27 | | | |

Kriterium 2.1.1 Vorhaltung des Personals



2 Mitarbeiterorientierung

2.1 PERSONALPLANUNG

2.1.1 Vorhaltung des Personals im Rahmen gesetzlicher Vorschriften

Die Personalplanung umfasst die Bereitstellung einer angemessenen Zahl an entsprechend qualifizierten Mitarbeitern.

| Plan | | | | Do | | | | | | | | | | Check | | | | Act | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 1. Durch welche Maßnahmen stellen Sie sicher, dass Sie im Rahmen gesetzlicher Bestimmungen ausreichend Personal vorhalten? | | | | 1. Wie reagieren Sie aktuell auf Veränderungen im Rahmen der Belegung in Ihrer Einrichtung? | | | | | | | | | | 1. Beschreiben Sie, wie die regelmäßige, nachvollziehbare Überprüfung und Bewertung der Zielerreichung aller im Do dargestellten Prozesse erfolgt, ggf. gemessen an den Zielen des Plan (Kennzahlen, Messgrößen). | | | | 1. Beschreiben Sie die Verbesserungsmaßnahmen, die Sie aus den Ergebnissen des Check abgeleitet haben. | | | |
| 2. Welche verbindlichen Regelungen gibt es bzgl. der Verantwortungsbereiche und Aufgaben Ihrer Mitarbeiter innerhalb Ihrer Einrichtung? | | | | 2. Wie gewährleisten Sie die gesetzlich vorgeschriebene Mindestbesetzung an examiniertem Personal (Fachkraftquote)? | | | | | | | | | | Überprüfungsmaßnahmen könnten sein: <ul style="list-style-type: none"> • Messung der Ausfallzeiten • Berechnen der Fluktuationsrate • Kontrolle der Fachkraftquote | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Nehmen Sie bitte Bezug auf alle Prozessbeschreibungen, die im Do und Check beschrieben sind. • Beschreiben Sie, wie diese Verbesserungsmaßnahmen ggf. in die erneute Prozessplanung einfließen. | | | |
| 3. Wie erhält jeder Mitarbeiter Kenntnis über Änderungen im Rahmen der Aufbauorganisation? | | | | 3. Wie erhält jeder Mitarbeiter Kenntnis über Änderungen im Rahmen der Aufbauorganisation? | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Bewertung:

| PDCA-Schritt | Maximal erreichbare Punkte jeweils für (E) und für (D) | Erreichungsgrad (E) | Durchdringungsgrad (D) | Ergebnis |
|------------------------------|--|---------------------|------------------------|---------------------|
| Plan | 3 | E: | D: | $\frac{1}{2} (E+D)$ |
| Do | 9 | E: | D: | $\frac{1}{2} (E+D)$ |
| Check | 3 | E: | D: | $\frac{1}{2} (E+D)$ |
| Act | 3 | E: | D: | $\frac{1}{2} (E+D)$ |
| Summe | 18 | | | |
| Gewichtung als Kernkriterium | mal 1,5 | | | |
| ENDERGEBNIS | max. 27 | | | |

Katalogumfang KH / Pflege



| | Manual 5.0 | Manual 1.0 |
|-------------------------------------|--------------------|--|
| | Krankenhaus | Pflegeeinr./Hospize alt. Wohnformen |
| Anzahl Kategorien | 6 | 6 |
| Anzahl Kriterien Gesamt: | 72 | 51 |
| davon Kernkriterien | 25 | 24 |
| davon Kriterien | 47 | 27 |
| Anzahl Fragen | 817 | 622 |

Visitoren im Routinebetrieb



- ausschließlich von der KTQ-GmbH akkreditierte Visitoren:
Voraussetzung = Antrag auf Akkreditierung,
Visitorentraining, Freshup, Auswahl durch Gesellschafter
- interprofessionelle Besetzung des Visitorenteams z.B.
Pflegedienstleitung und Heimleitung
- Einrichtung muss den Visitoren zustimmen

Dauer der Visitation, abhängig von der Anzahl der Bewohner:

- bis zu 50 Bewohner = 2 Tage inkl. Vorbesprechung
- bis zu 150 Bewohner = 3 Tage inkl. Vorbesprechung
- mehr als 150 Bewohner = 4 Tage inkl. Vorbesprechung

Zentrale mit :

- bis zu 2 Niederlassungen
= 2 Tage inkl. Vorbesprechung
- bis zu 5 Niederlassungen
= 3 Tage inkl. Vorbesprechung
- mehr als 5 Niederlassungen
= Einzelfallabstimmung

Generell:

2 Tage inkl. Vorbesprechung

Gebühren im Vergleich



| | Krankenhaus | Pflegeeinr./ alt. Wohnformen |
|-------------------------------|--------------------|---|
| Ersteinschätzung | 1.000 € | 650 € |
| Tag vor der Visitation | 750 € | |
| Visitationstag | 750 € | 750 € |
| Nachbereitung | 500 € | 300 € |
| | | |
| Kosten Zertifikat | 2.000 € | 1.500 € |

Gebühren: stationäre Pflegeeinrichtung bis zu 50 Bewohner = 2 Visitationstage



| | |
|--|--------------------------------------|
| Vergütungssatz für die Vorbereitung der Visitation | 1.300,-- € |
| Tagessatz während der Visitation <u>sowie</u> für den Tag der Vorbesprechung + Reisekosten je Visitor (X) | 3.000,-- € X,-- € |
| Vergütungssatz für die Nachbereitung der Visitation | 600,-- € |
| Preis für die Zertifikatvergabe durch die KTQ-GmbH | 1.500,-- € |
| Aufwendungen der KTQ-Zertifizierungsstelle | X,-- € |
| Summe | 6.400,-- € + X,-- € |

Gebühren: stationäre Pflegeeinrichtung bis 150 Bewohner = 3 Visitationstage



| | |
|--|--------------------------------------|
| Vergütungssatz für die Vorbereitung der Visitation | 1.300,-- € |
| Tagessatz während der Visitation <u>sowie</u> für den Tag der Vorbesprechung + Reisekosten je Visitor (X) | 4.500,-- € X,-- € |
| Vergütungssatz für die Nachbereitung der Visitation | 600,-- € |
| Preis für die Zertifikatvergabe durch die KTQ-GmbH | 1.500,-- € |
| Aufwendungen der KTQ-Zertifizierungsstelle | X,-- € |
| Summe | 7.900,-- € + X,-- € |

Das KTQ-Zertifikat



ZERTIFIKAT

Die Kooperation für Transparenz
und Qualität im Gesundheitswesen
GmbH

verleiht

Musterpflegeeinrichtung/alt. Wohnform
Musterstraße 1, 10000 Musterstadt

das KTQ-Zertifikat auf der Basis des KTQ-Manuals inkl. KTQ-Katalog in der Version 1.0.

Mit dem Visitationsbericht Nr. XXXX-XXXX der Musterzertifizierungsstelle, Musterstadt, wurde nachgewiesen,
dass das Qualitätsmanagementsystem der Einrichtung in besonderer Weise den Kriterien des KTQ-
Verfahrens entspricht.

| | |
|-----------------------|-----------------|
| Gültigkeitsdauer | XXXXXXXX |
| Registrier-Nr. | Nr. XXXX-XXXX K |
| Datum der Ausstellung | XXXXXXXX |

f. Walger
Dr. Martin Walger
Vorsitzender des Gesellschafterausschusses der
KTQ-GmbH

Gesine Dannenmaier
Dipl.-Pflegerin Gesine Dannenmaier
Geschäftsführerin der
KTQ-GmbH

Günther Jonitz
Dr. Günther Jonitz
Vorsitzender der Gesellschafterversammlung der
KTQ-GmbH

Gültigkeit
3 Jahre!

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

„Bleiben Sie mit uns in Verbindung!“

www.ktq.de