

St a t e m e n t zum 9. KTQ- Forum

Sperrfrist: Montag, 2. November 2009, 12.30 Uhr

Mechthild Mügge
Vorsitzende des Gesellschafterausschusses, Deutscher Pflegerat

KTQ® - Zertifizierung wirkt

Die gesundheitliche Versorgung in unserem Land ist ein riesiger Markt. Aber ist der kranke „Kunde“ auch wirklich der König?

Welche Assoziationen haben wir, wenn es um das Verhältnis Arzt/Pfleger und Patient oder Kranke und Krankenhaus geht? In der Regel sind es doch Ungleichheiten oder Gegensatzpaare wie *gesund- krank, wissend – hilfesuchend, stark –schwach, aktiv- passiv.*

Patienteninteressen haben trotz der schon langandauernden Proklamation zum „Zeitalter des Patienten“ immer noch nicht in jeder Einrichtung den Stellenwert, der Ihnen zusteht.

Als die KTQ® gegründet wurde, war es das Ziel der Gesellschafter, durch ein Zertifizierungsverfahren dieser Entwicklung neuen Aufschwung zu geben. Die Verfahrensinhalte wurden ausschließlich von Praktikern entwickelt und erprobt. Das KTQ- Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen von Praktikern entwickelten Kriterien.

Eines dieser Kriterien ist die Mitarbeiterorientierung. Qualitativ hochwertige Arbeit kann nur durch motivierte Mitarbeiter gelingen. Dies ist umso wichtiger, als dass ein enormer wirtschaftlicher Druck im Gesundheitswesen herrscht. Gerade durch die Zunahme von chronischen Krankheiten und Multimorbidität, bedingt durch die Altersstruktur der Bevölkerung, verändern sich die Tätigkeiten der Mitarbeiter.

Hier fordert KTQ® überprüfbare Verfahren zur Personalplanung, Personalentwicklung, Fort- und Weiterbildung, der Integration neuer Mitarbeiter u.s.w.

Eine KTQ-zertifizierte Einrichtung hat sich mit der Bewältigung von Schnittstellenproblematiken zum Wohle des Patienten auseinander zusetzen. Aus Kommunikationsdefiziten zwischen den unterschiedlichen Berufsgruppen werden Nahtstellen, die den Informationsfluss ungehindert zulassen.

In der Zeit der Personalknappheit wird die Entwicklung von Kommunikation und Kooperation der Berufsgruppen im Krankenhaus unerlässliche Voraussetzung für die Schaffung von Organisationsstrukturen, die ein gemeinsames Arbeiten auf Augenhöhe zum Wohle des Patienten gewährleisten.

Die – von der KTQ® geforderten – Angaben zur systematischen Personalentwicklung geben hier einen Einblick.

Um zu wirken, muss sich auch das KTQ-Verfahren immer wieder auf den Prüfstand stellen lassen, um kleine oder größere Anpassungsmaßnahmen vorzunehmen.

Dies geschah vor der Einführung des weiterentwickelten Krankenhaus- Manuals 2009. Insgesamt neun Kriterien wurden gestrichen, Wiederholungen entfernt, die Selbstbewertung flexibler gestaltet und neue Schwerpunkte gesetzt.

Ich wünsche der KTQ®, den Behandlern und Pflegenden, insbesondere aber den Patienten, Bewohnern von Heimen, den Kunden der Tages- und ambulanten Pflegedienste, dass eine Zertifizierung nach KTQ® weiterhin Garant für eine qualitativ hochwertige Versorgung im Gesundheitssektor ist.