

Inhalt

1	Warum Qualitäts- und Risikomanagement im Rettungsdienst? _____	1
	<i>Heinzpeter Moecke, Hartwig Marung und Stefan Oppermann</i>	
1.1	Was ist Qualität? _____	2
1.2	Qualitätsmanagement in der Notfallmedizin _____	2
1.3	Die Perspektive der Mitarbeiter des Rettungsdienstes _____	4
1.4	Zusammenfassung _____	4
2	Historische Entwicklung des Qualitätsmanagements in der prähospitalen Notfallmedizin _____	7
	<i>Heinzpeter Moecke, Christian K. Lackner und Michael Reng</i>	
2.1	Einleitung _____	7
2.2	Die Geschichte des bundeseinheitlichen Notarzteinsatzprotokolls _____	11
2.3	Das bundeseinheitliche Rettungsdienstprotokoll _____	14
2.4	Intensivtransportprotokoll _____	14
2.5	Weitere Dokumentationsinstrumente _____	15
2.6	Zusammenfassung _____	17
3	Der Mitarbeiter im QM _____	19
	<i>Lukas Schmitt und Klaus Runggaldier</i>	
3.1	Grundlagen _____	20
3.2	Der Mitarbeiter im Implementierungsprozess _____	21
3.3	Identifikation der Prozesse _____	22
3.4	Stellenwert der Dokumentation durch den Mitarbeiter _____	23
3.5	Qualitätssicherung und Controlling _____	24
3.6	Fehlermanagement/CIRS – Critical Incident Reporting System _____	26
3.7	Ängste der Mitarbeiter in Bezug auf Qualitätsmanagementsysteme _____	27
3.8	QM und Personalentwicklung _____	28
3.9	Stellenwert der Qualitätspolitik für den Mitarbeiter _____	28
3.10	MA im Qualitätszirkel _____	29
3.11	Zusammenfassung _____	30
4	Anforderungen an Dienstleistungen und Qualitätsmanagementsysteme _____	33
	<i>Stefan Kruse und Stefan Oppermann</i>	
4.1	Von der Qualität zum Qualitätsmanagementsystem _____	33
4.2	Ansatz für Qualitätsmanagementsysteme _____	35
4.3	Messung, Analyse und Verbesserung _____	46
5	Regelungen und Vorschriften im Rettungsdienst – hilfreiche Instrumente des Qualitätsmanagements? _____	59
	<i>Stefan Poloczek und Hartwig Marung</i>	
5.1	Vorschrift, Verordnung, Verfügung, Vermerk – Wie behalte ich den Überblick? _____	59
5.2	Infektionsschutz – Wie kann man das alles in die Praxis umsetzen? _____	63
5.3	Arzneimittel: Vernachlässigtes Thema im Qualitätsmanagement? _____	67
5.4	Fazit _____	70

6	Qualitätsmanagement im Rettungsdienst – praktische Umsetzung:	
	Voraussetzungen, Instrumente, Ergebnisse	73
	<i>Thomas Schlechtriemen</i>	
6.1	Voraussetzungen für ein effektives Qualitätsmanagement	73
6.2	Dokumentation	76
6.3	Praktisches Qualitätsmanagement	83
6.4	Strukturqualität im Rettungsdienst	84
6.5	Prozessqualität im Rettungsdienst	108
6.6	Ergebnisqualität im Rettungsdienst	124
6.7	Präsentations- und Erlebnisqualität im Rettungsdienst	125
7	Medizinisches Qualitätsmanagement aus Sicht eines (ehemaligen) Kostenträgers	135
	<i>Ulrich Schreiner</i>	
7.1	Was erwarten Kostenträger vom Rettungsdienst?	135
7.2	Rettungsdienstplanung	139
7.3	Zukunft und Perspektiven für das Rettungsdiensteinsatzpersonal	140
7.4	Leitstellen	140
7.5	Leistungsorientierte Vergütung	142
7.6	Forderung	143
7.7	Kundenorientierung	144
7.8	Ergebnis	146
8	Crew Resource Management (CRM) und Human Factors	149
	<i>Marcus Rall, Joachim Koppenberg, Lisa Hellmann und Michael Henninger</i>	
8.1	Einleitung	149
8.2	Human Factors: kennt jeder, hat jeder, aber kann nicht jeder	149
8.3	Zwischenfallmanagement oder Crisis Resource Management (CRM)	152
8.4	Der Begriff CRM	153
9	Simulationstraining zur Verbesserung der Teamarbeit und Erhöhung der Patientensicherheit	159
	<i>Marcus Rall, Joachim Koppenberg und Michael Henninger</i>	
9.1	Warum Simulationsteamtraining?	159
9.2	Jedes Simulationstraining ist besser als kein Simulationstraining	160
9.3	Das Wichtigste sind die Instrukturen	160
9.4	Teamtrainings mit Fokus auf CRM	161
9.5	Training für alle – und immer wieder	161
9.6	Simulationstraining – was und wie?	162
9.7	Der wichtigste Teil des Simulationstrainings: Das Debriefing (interaktive Nachbesprechung)	162
9.8	Zukunft und Ausblick	165
10	CIRS – Meldesysteme für kritische Ereignisse	167
	<i>Marcus Rall, Joachim Koppenberg, Lisa Hellmann und Michael Henninger</i>	
10.1	Einleitung	167
10.2	CIRS	167
10.3	CIRS im Rettungsdienst	169
10.4	Weitere Möglichkeiten zur Erkennung von Systemschwächen und zur Erhöhung der Patientensicherheit	170
10.5	Das kritische Ereignis als Fenster zum Rückenmark einer Organisation	173

11	Aufbau eines strukturierten Risikomanagements im Rettungsdienst	175
	<i>Peter Gausmann und Hartwig Marung</i>	
11.1	Einleitung	175
11.2	Der Risikomanagement-Prozess	176
11.3	Erwartungen an Risikomanagement unter den spezifischen Bedingungen im Rettungsdienst	178
11.4	Modelle für ein präklinisches Risikomanagement	186
11.5	Instrumente für ein präklinisches Risikomanagement	189
11.6	Risikomanagement und Zertifizierung	196
11.7	Effekte von Risikomanagement im Rettungsdienst	197
11.8	Fazit/Ausblick	199
12	Qualitätsmanagement in der Leitstelle	201
	<i>Achim Reineke, Wolfgang Lenz und Achim Hackstein</i>	
12.1	Warum Qualitätsmanagement in der Leitstelle?	201
12.2	Rückmeldezahlen im QM-System Leitstelle	209
12.3	Standardisierte Abfrage-Protokolle	213
12.4	Telefonische Reanimationsunterstützung	215
13	QM im Intensivtransport – (k)ein Problem?	221
	<i>Karsten Reinhardt</i>	
13.1	Einleitung	221
13.2	Entwicklung und Stellung des Intensivtransports im Rettungsdienst	222
13.3	Eckpfeiler des Qualitätsmanagements	225
13.4	Fazit	239
14	Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems im Rettungsdienst	241
	<i>Stefan Kruse</i>	
14.1	Einleitung	241
14.2	Selbstbewertungsphase	243
14.3	Fremdbewertungsphase	248
14.4	Die KTQ®-Rezertifizierung	250
	Exkurs: Zertifizierung aus der Sicht eines „Betroffenen“	250
	<i>Ingo Kurtz-Warnholtz</i>	
15	Qualitätsmanagement beim MANV – geht das?	261
	<i>Hartwig Marung und Heinzpeter Moecke</i>	
15.1	Einleitung	261
15.2	Strukturen beim MANV – gibt es einen Mindeststandard?	262
15.3	Prozessqualität: Strukturen im Praxistest	268
15.4	Datenanalyse: Aus Erfahrungen lernen	274
15.5	Fazit/Ausblick	276
	Sachwortverzeichnis	278