

Inhalt

A	Die ZNA im Kontext der Gesundheitsversorgung	1
1	Die Zentrale Notaufnahme im Unternehmen Krankenhaus <i>Christoph Dodt</i>	3
2	Die Notaufnahmen – die dritte Säule der Gesundheitsversorgung <i>Harald Dormann und Christian Wrede</i>	6
3	Erwartungen eines Klinikdirektors an eine moderne zentrale Notaufnahme im Klinikum <i>Christian Höftberger</i>	10
4	Erwartungen der Fachabteilungen und nachfolgend aufnehmender Kliniken an die Notaufnahme <i>Michael Bernhard und André Gries</i>	15
B	Notaufnahme-Konzepte im Krankenhaus	21
1	Zahlen, Daten, Fakten – Zentrale Notaufnahmen in Deutschland <i>Christian K. Lackner und Karin Burghofer</i>	23
2	Die ZNA als Portalklinik – stand alone – dezentral <i>Christian K. Lackner</i>	28
3	Die Zusammenarbeit der ZNA mit den KV Notfallpraxen (Kassenärztlicher Bereitschaftsdienst) <i>Alexander Paquet und Hans-Joachim Commentz</i>	33
4	Notaufnahme: Realitäten in strukturschwachen Regionen <i>Michael Reng</i>	39
5	Zentrale Notaufnahme mit oder ohne Routine- bzw. Normalambulanz <i>Michael Bernhard und André Gries</i>	44
6	Zentrale Notaufnahme mit Notaufnahmestation <i>Michael Bernhard und André Gries</i>	48
7	Regional Health Care (RHC): medizinische Versorgungsnetzwerke zur Versorgung der Bevölkerung <i>Christian K. Lackner</i>	52
C	Prozesse und Schnittstellen der ZNA	61
1	Das Dilemma der Nicht-Planbarkeit <i>Bernhard Kumle und Volker Steinecke</i>	62
2	EXKURS: Prozesse beherrschen, die den Erfolg der Einrichtung ausmachen <i>Michael Greiling</i>	67
3	Standardisierung: Behandlungspfade und SOPs in der ZNA? <i>Sabine Blaschke und Felix Walcher</i>	71
4	Patientenflussteuerung und Wartezeitenmanagement – Medizinische und ökonomische Aspekte und Patientenzufriedenheit <i>Thomas Fleischmann und Nadja Amler</i>	76

5	Schnittstelle Rettungsdienst – ZNA _____ <i>Thomas Schlechtriemen</i>	81
6	Sondersituation: die ZNA als Schaltstelle beim Massenanfall von Verletzten oder Erkrankten (MANV), im Katastrophenfall und bei Epidemien _____ <i>Thomas Schlechtriemen</i>	87
7	Interne Schnittstellen der ZNA _____ <i>Katja Scholtes</i>	90
8	Modernes Belegungsmanagement über die ZNA _____ <i>Michael Hillebrand</i>	99
9	Boarding _____ <i>Michael Hillebrand</i>	105
10	Der Patient kommt immer zuerst: das Notfall-Flusskonzept _____ <i>Daniel Walker</i>	108
D	Betriebswirtschaft in der ZNA _____	113
1	Erlösquellen einer Notaufnahme _____ <i>Florian Meier, Kathrin Bauer, Timo Schöpke und Oliver Schöffski</i>	115
2	ZNA als Cost Center _____ <i>Florian Meier, Kathrin Bauer und Oliver Schöffski</i>	130
3	Interne Abrechnungsmodelle der ZNA _____ <i>Kathrin Bauer, Matthias Brachmann, Florian Meier und Oliver Schöffski</i>	137
4	Brauchen Notaufnahmen ein Benchmarking? _____ <i>Michael Wüning und Axel Kaiser</i>	144
5	Finanzplanung und Leistungserfassung einer Notaufnahme _____ <i>Martin Pin</i>	152
E	Planung und Implementierung einer ZNA _____	161
1	Krankenhausplanung, Bedarfsanalyse, bestehende Notfallversorgung _____ <i>Jochen Metzner</i>	163
2	Businessplan für die ZNA _____ <i>Petra Wilke</i>	169
3	Gestaltung einer Notaufnahme für effektive und effiziente Behandlungsabläufe _____ <i>Ulrich Mayer-Runge</i>	177
4	Von der Idee bis zur Umsetzung: Implementierung, Schnittstellen, Kommunikationsstrukturen _____ <i>Andreas Grundmeier</i>	183

F	Architektur, Ausstattung, Technik, IT	191
1	Architektur der Zentralen Notaufnahme <i>Hermine Szegedi</i>	193
2	Technik und Medizintechnik der ZNA: Wie (Medizin-)Technik die ZNA-Prozesse unterstützt <i>Jörg Krey</i>	207
3	Informationstechnologie in der ZNA: Wie IT die ZNA-Prozesse unterstützt <i>Jörg Krey</i>	214
G	Personalmanagement	221
1	Personalplanung <i>Michael Bernhard und André Gries</i>	223
2	Patientenfrequenzmodell – ein innovativer Ansatz zur Schichtplanung in der ZNA <i>Harald Dormann und Manfred Balan</i>	240
3	Dienstplanung und Arbeitszeiten für einen attraktiven Arbeitsplatz in der Pflege <i>Andrea Stewig-Nitschke und Peter Niebuhr</i>	246
4	Arbeitsplatzattraktivität <i>Ulrich Mayer-Runge, Steffen Hall, Caroline Walter und Alexander Schultze</i>	253
5	Interdisziplinarität <i>Joachim Koppenberg</i>	258
H	Führung, Kommunikation, Teamentwicklung und Veränderung	263
1	Führungskompetenzen für Notaufnahmekräfte: das Team als Leistungsträger <i>Michael Wünnig und Anna Emisch</i>	265
2	Team, Führung, Change-Management <i>Frank-Gerald Bernhard Pajonk und Joachim Koppenberg</i>	270
3	Strategien und Tools zur Konfliktlösung <i>Axel Janßen</i>	278
4	Selbstführung – Stressbelastung, Stärkung der Resilienz <i>Maren Kentgens</i>	282
5	EXKURS: Qualität und Quantität durch Effizienz <i>Joachim Koppenberg</i>	290
I	Die ZNA: Marketing für das Krankenhaus	295
1	Die ZNA als Marketingfaktor <i>Michael Wünnig und Anna Emisch</i>	297
2	Öffentlichkeit und Marketing <i>Corinna Falge</i>	301
3	Kundenorientierung und -zufriedenheit – im Innen- und Außenverhältnis <i>Thomas Fleischmann</i>	313

J	Qualitätsmanagement	321
1	Kennzahlen und Qualitätsindikatoren <i>Harald Dormann</i>	323
2	Qualitätsindikatoren und Benchmarks <i>Thomas Fleischmann</i>	341
3	Instrumente, Werkzeuge und Praxis des Qualitätsmanagements <i>Thomas Fleischmann</i>	346
4	Verfahren zur Zertifizierung von Notaufnahmen <i>Thomas Fleischmann</i>	352
5	Der Datensatz „Notaufnahme“ der DIVI <i>Dominik Brammen, Rajan Somasundaram, Christian Wrede, Felix Walcher und Martin Kulla</i>	355
K	Risikomanagement	367
1	Crew Resource Management (CRM) in der ZNA <i>Marcus Rall</i>	369
2	Instrumente, Werkzeuge und Praxis des Risikomanagements <i>Joachim Koppenberg, Matthias Mitterlechner und Christian K. Lackner</i>	375
3	Patientensicherheit <i>Joachim Koppenberg, Matthias Mitterlechner und Christian K. Lackner</i>	381
4	Diagnose-Irrtümer <i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i>	387
5	Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS) in der ZNA – Leitsymptom Arzneimittel? <i>Harald Dormann</i>	391
6	CIRS und weitere Reporting-Systeme <i>Joachim Koppenberg, Matthias Mitterlechner und Christian K. Lackner</i>	399
7	Komplikations- und Zwischenfallmanagement <i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i>	403
8	Umgang mit Fehlern <i>Jürgen Graf und Tobias Schilling</i>	407
L	Hygienemanagement	417
1	Allgemeine Hygienemaßnahmen in der ZNA <i>Susanne Huggett</i>	419
2	Spezielle Maßnahmen bei infektiösen Patienten <i>Susanne Huggett</i>	426

M	ZNA und Recht	445
1	Die Vertragsbeziehungen bei der Notfallbehandlung <i>Cornelius Weitbrecht</i>	447
2	Strafrechtliche Verantwortung und zivilrechtliche Haftung bei Patientenschäden; Organisationsverschulden <i>Cornelius Weitbrecht</i>	450
3	Arbeitsteilung und rechtliche Verantwortung <i>Cornelius Weitbrecht</i>	455
4	Aufklärung und Einwilligung des Notfallpatienten <i>Cornelius Weitbrecht</i>	459
5	Dokumentationspflichten und Schutz der Daten <i>Cornelius Weitbrecht</i>	467
6	Gewalt und Delinquenz von Patienten <i>Patrick M. Lissel</i>	470
7	Drogen- und Alkoholkonsum von Patienten <i>Patrick M. Lissel</i>	473
8	Zwangsmaßnahmen <i>Patrick M. Lissel</i>	476
9	Schweigepflicht und Datenschutz <i>Patrick M. Lissel</i>	480
10	Strahlenschutz und Röntgen; Medizinproduktegesetz (MPG); Hygienerichtlinie <i>Cornelius Weitbrecht</i>	484
11	Kindeswohlgefährdung <i>Patrick M. Lissel</i>	486
N	Ethische Fragen und soziale Verantwortung	491
1	ZNA als Anlaufstellen bei sozialen Problemen <i>Alexander Jatzko und Christian Madler</i>	493
2	Gewalt und Delinquenz in der ZNA <i>Andrea Stewig-Nitschke und Peter Niebuhr</i>	498
3	Interkulturelle Kompetenz in der ZNA <i>Carl Machado</i>	507
4	Herausforderungen in der Akut- und Notfallversorgung von Geflüchteten <i>Patrick D. Dißmann</i>	515
5	Versorgung von Patientinnen und Patienten mit (häuslichen) Gewalterfahrungen – das S.I.G.N.A.L. Interventionsprogramm <i>Hilde Hellbernd und Karin Wieners</i>	522
6	Sterben und Tod in der Notaufnahme <i>Fred Salomon</i>	532
7	Persönlichkeits- und Datenschutz als technisches, organisatorisches und ethisches Problem <i>Matthias Jaster</i>	537
8	Besonderheiten des geriatrischen Notfallpatienten <i>Michael Groening</i>	542

O	Qualifikation und Fortbildung _____	549
1	Fort- und Weiterbildungskonzepte in der klinischen Notfallmedizin – was ist sinnvoll? _ <i>Christian Wrede, André Gries und Werner Wyrwich</i>	551
2	Fort- und Weiterbildungskonzepte in der Pflege _____ <i>Andrea Stewig-Nitschke und Peter Niebuhr</i>	561
3	Organisation und Methoden der Fortbildung von ZNA-Mitarbeitern _____ <i>Michael Henninger, Christina Sick und Joachim Koppenberg</i>	571
P	Strukturelle Voraussetzungen und Grenzen des Machbaren _____	577
1	Ersteinschätzung – das Manchester Triage System und seine Alternativen _____ <i>Jörg Krey</i>	579
2	Management Massenanfall Verletzter oder Erkrankter _____ <i>Stefan Oppermann, Björn Hossfeld und Matthias Helm</i>	597
3	Das Management der Influenza-Pandemie _____ <i>Susanne Huggert</i>	603
4	Das Management von Brandverletzten – Voraussetzungen, Versorgungs- und Verlegungsstrategien _____ <i>Benjamin Ziegler, Matthias Münzberg, Ulrich Kneser und Christoph Hirche</i>	613
5	Das Management von schwerem Trauma, SHT und Polytrauma – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen _____ <i>Gerrit Matthes und Heiko Trentzsch</i>	619
6	Das Management des akuten Koronarsyndroms – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen _____ <i>Gabriele Groth</i>	625
7	Das Management von gynäkologischen/geburtshilflichen Notfällen – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen _____ <i>Franz Kainer</i>	629
8	Das Management von pädiatrischen Notfällen – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen _____ <i>Gerhard Jorch</i>	634
9	Das Management von geriatrischen Notfällen und hochbetagten Notfallpatienten – am Beispiel des Klinikums Klagenfurt am Wörthersee _____ <i>Rudolf Likar, Arnulf Isak, Karl Cernic und Georg Pinter</i>	638
10	Das Management von neurologischen Notfällen – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen _____ <i>Joachim Röther und Günther Deuschl</i>	646
11	Das Management der akuten psychischen Störung _____ <i>Frank-Gerald Bernhard Pajonk und Michael Kinn</i>	651

Q ZNA-Modelle international	665
1 Zentrale Notfallaufnahmen in der Schweiz <i>Robert Sieber und Joseph J. Osterwalder</i>	667
2 Notaufnahme in Australien <i>Michael Römer und Sabine Boes</i>	675
3 Entwicklung der Notfallmedizin in den USA <i>Heinz Zimmermann, Brian J. Zink und Aristomenis Exadaktylos</i>	682
4 ZNA – das dänische Modell <i>Christian Backer Mogensen, Matthias Giebner und Alexander Kirstein</i>	693
Sachwortverzeichnis	697