

# Inhalt

I	Stellenwert der ZNA in der Gesundheitsversorgung	1
1	Krankenhausplanung und Reformbedarf	3
<i>Brigitte Wrede</i>		
2	Zahlen – Daten – Fakten – Zentrale Notaufnahmen in Deutschland	8
<i>Christian K. Lackner</i>		
3	Stellenwert der Notaufnahme in dem Wirtschaftsunternehmen Krankenhaus	16
<i>Christoph Dodt</i>		
4	Die Bedeutung der (Marketing-)Strategie des Krankenhauses in der Notaufnahme	21
<i>Stefanie Pohl</i>		
II	Notaufnahme-Konzepte im Krankenhaus	27
1	Umsetzung der Notfallversorgung am Standort – Versorgungsmodelle	28
<i>Peter-Friedrich Petersen</i>		
2	Notfallversorgung in der Fläche durch die kleinen Krankenhäuser der Basisversorgung?	37
<i>Michael Reng</i>		
3	Beobachtungsstation an der ZNA nach GBA	43
<i>Michael Reindl</i>		
4	Notfall- und akutmedizinische Netzwerke	49
<i>Christian K. Lackner</i>		
III	Betriebswirtschaftliche Aspekte der Klinischen Notfallmedizin	55
1	Finanzplanung, Leistungserfassung und betriebswirtschaftliches Controlling eines Notfallzentrums	56
<i>Matthias Brachmann und Martin Pin</i>		
2	Erlösquellen einer Notaufnahme	68
<i>Florian Meier, Kathrin Bauer und Timo Schöpke</i>		
3	Betriebswirtschaftliche Aspekte: Prozessbenchmarking von Notaufnahmen unter Zeit-, Qualitäts- und Kostenaspekten	82
<i>Kathrin Bauer und Florian Meier</i>		

## Inhalt

<b>IV Prozesse und Schnittstellen</b>	<b>99</b>
1 Die medizinische Übergabe an der Schnittstelle Rettungsdienst – Notaufnahme	100
<i>Ingo Gräff</i>	
2 Steuerung zwischen ambulatem und stationärem Bereich	107
<i>Torben Brod und Vera Pedersen</i>	
3 Konzepte für die Ersteinschätzung	115
<i>Bernhard Kumle und Andreas Hirschfeld-Warneken</i>	
4 Theorie und Praxis des Prozessmanagements/Flowmanagements in der Notaufnahme – standardisierte und reibungslose Abläufe	123
<i>Christian H. Nickel und Roland Bingisser</i>	
5 Standard Operating Procedures (SOPs) in der Notfallmedizin	134
<i>Michael Wünning und Jana Marie Vesper</i>	
6 Patientenflussteuerung und Wartezeitenmanagement	142
<i>Clemens Kill, Joachim Riffe und Ute von Frantzki</i>	
EXKURS: Der Patient kommt immer zuerst: Das Notfall-Flusskonzept	149
<i>Daniel Walker</i>	
7 Schnittstellen der ZNA mit den Fachabteilungen des Klinikums	154
<i>Bonaventura Schmid und Hans-Jörg Busch</i>	
EXKURS: Crowding-Management – Exit Block	165
<i>Andreas Hüfner</i>	
8 ZNA und Massenanfall von Verletzten oder Erkrankten (MANV) und im Katastrophenfall	173
<i>Alex Lechleuthner</i>	
9 Materiallogistik und Lagerhaltung in der Zentralen Notaufnahme	180
<i>Marc Habermann und Christian K. Lackner</i>	
<b>V Digitale Transformation der Notaufnahme</b>	<b>187</b>
1 Notfallmanagement an der digitalen Nahtstelle Rettungsdienst und Zentrale Notaufnahme	188
<i>Patrick Andreas Eder und Asarnusch Rashid</i>	
2 Eine Reise durch die Notaufnahme im Jahr 2025	196
<i>Michael Plage-Firchau, Katharina Koch und Sara Sheikhzadeh</i>	

## Inhalt

3	Patientenselbstmanagement mit Digitalen Gesundheitsanwendungen (DiGA) rund um die Notaufnahme _____ <i>Melanie Mäder, Dennis Häckl und Martin Blaschka</i>	201
4	Smart Emergency Department (smartED) _____ <i>Christian K. Lackner</i>	212
5	Elektronische Patientenakte in der Notaufnahme – Technische und organisatorische Schnittstellen _____ <i>Robert Deisz</i>	221
6	Disposition der weiteren Versorgung nach Notaufnahmeaufenthalt _____ <i>Alexandra Ramshorn-Zimmer</i>	233
7	Digitale Kollaboration _____ <i>Jörg Christian Brokmann</i>	238
VI	Notaufnahme: Konzept, Planung, Bau, und Inbetriebnahme _____	245
1	Prozessplanung der Notaufnahme und bauliche Umsetzung _____ <i>Christian K. Lackner</i>	246
2	Versorgung kritisch kranker bzw. verletzter Patienten (Schockraumversorgung) _____ <i>Tobias Schumann und André Gries</i>	266
3	Strukturdaten der klinischen Notfallversorgung _____ <i>Timo Schöpke</i>	274
VII	Personalmanagement und -entwicklung _____	295
1	Die ZNA als attraktiven Arbeitsplatz gestalten _____ <i>Martin Möckel</i>	296
2	Empfehlungen zur Personalqualifikation und zur Struktur von Integrierten Notfallzentren _____ <i>Harald Dormann und André Gries</i>	304
3	Personalplanung, Personalbedarfsberechnung und Personalmix in der Pflege und anderen Berufsgruppen _____ <i>Natascha Köstler</i>	313
4	Personalentwicklung im Krankenhaus _____ <i>Julia Schäfer</i>	328

## Inhalt

5	Zum Umgang mit schwerwiegenden Ereignissen in der ZNA: Sind Resilienz-Trainings die Lösung? <i>Andreas Schießl, Marion Koll-Krüsmann und Andreas Hillert</i>	336
<b>VIII Qualifikation und Fortbildung (in der klinischen Notfallmedizin)</b>		345
1	Zusatzweiterbildung Klinische Akut- und Notfallmedizin <i>André Gries und Christoph Dodt</i>	346
2	Zusatzweiterbildung Klinische Akut- und Notfallmedizin – Konzept zur Umsetzung am Universitätsklinikum Leipzig <i>André Gries</i>	351
3	Fachweiterbildung Notfallpflege <i>Michael Kegel</i>	355
4	Beginnerkurse <i>Konrad Heimann</i>	361
5	Weitere Qualifikationen und regelmäßige Fortbildung (für die klinische Notfallmedizin) <i>Jochen Thiele</i>	368
6	Weitere Qualifikationen für die Pflege in der ZNA (außerhalb der Fachweiterbildung Notfallpflege) <i>Oksana Kasch</i>	374
7	Moderne Fortbildungsmethoden für die ZNA <i>Martin Fandler und Philipp Gotthardt</i>	379
8	Fort- und Weiterbildung mit Podcasts <i>Sebastian Casu und Dorothea Sauer</i>	384
<b>IX</b>	<b>Führung, Kommunikation, Teamentwicklung und Veränderung</b>	391
1	Das Notaufnahme-Team – Status, Herausforderungen und Anforderungen für die Zukunft <i>Jens Mersmann</i>	392
2	Führungsstruktur – Leitungsmodelle für die ZNA <i>Christian Wrede</i>	402
3	Führungskompetenzen für Notaufnahmekräfte: Das Team als Leistungsträger <i>Michael Wünning und Anna Emisch</i>	408

## Inhalt

4	Teamdynamik, -führung und -weiterentwicklung	413
	<i>Joachim Koppenberg und Michael Henninger</i>	
5	Förderung von Diversity (Diversität) und Interkulturalität: Umgang mit personeller Vielfalt in Notaufnahmeteams	422
	<i>Alexander Schultze und Ulrich Mayer-Runge</i>	
X	Qualitätsmanagement und Patientenorientierung	431
1	Patientenzufriedenheit in der Zentralen Notaufnahme	432
	<i>Harald Dormann</i>	
2	Notaufnahmedatensatz und AKTIN-Notaufnahmeregister	438
	<i>Bernadett Erdmann und Dominik Brammen</i>	
3	Qualitätsindikatoren (QI), Kennzahlen und Benchmarks	445
	<i>Sebastian Wolfrum</i>	
XI	Risikomanagement	449
1	Diagnose-Irrtümer	450
	<i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i>	
2	Crew Resource Management (CRM) in der ZNA	454
	<i>Stephan Prückner, Marc Lazarovici und Bert Urban</i>	
3	Fehlervermeidung und Patientensicherheit	460
	<i>Marcus Rall</i>	
4	Komplikations- und Zwischenfallmanagement	470
	<i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i>	
5	Umgang mit Fehlern	474
	<i>Jürgen Graf und Tobias Schilling</i>	
6	CIRS und weitere Reporting-Systeme	483
	<i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i>	
7	Krisenkommunikation – Risiken und Krisen in der Kommunikation managen	487
	<i>Werner Fleischer und Benedikt Fleischer</i>	
8	Arzneimitteltherapiesicherheit – eine conditio sine qua non für jede Notaufnahme	495
	<i>Harald Dormann</i>	

## Inhalt

<b>XII Hygienemanagement</b>	<b>509</b>
1 Allgemeine Hygienemaßnahmen in der ZNA <i>Susanne Huggett</i>	510
2 Spezielle Maßnahmen bei infektiösen Patienten <i>Susanne Huggett</i>	521
EXKURS: ZNA und Pandemie <i>Andreas Hüfner und Sylvia Pemmerl</i>	542
EXKURS: ZNA und COVID-19-Pandemie <i>Alexandra Ramshorn-Zimmer</i>	548
EXKURS: Die Corona-Notaufnahmehämpel Deutschland – Kapazitäten, Belastungen, Patienten-Frequenzen, Patienten-Wegverlegung <i>Clemens Kill und David Fistera</i>	552
<b>XIII ZNA und Recht</b>	<b>559</b>
1 Die Vertragsbeziehungen bei der Notfallbehandlung <i>Felix Georg Fabis</i>	560
2 Strafrechtliche Verantwortung und zivilrechtliche Haftung bei Patientenschäden; Organisationsverschulden <i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	567
3 Arbeitsteilung und rechtliche Verantwortung <i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	572
4 Aufklärung und Einwilligung des Notfallpatienten <i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	577
5 Dokumentationspflichten und Schutz der Daten <i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	586
6 Gewalt und Delinquenz von Patienten – rechtliche Aspekte in der ZNA <i>Patrick M. Lissel</i>	589
7 Rechtsfragen bei Drogen- und Alkoholkonsum von Patienten <i>Patrick M. Lissel</i>	593
8 Zwangsmaßnahmen <i>Patrick M. Lissel</i>	596

## Inhalt

9	Persönlichkeits- und Datenschutz als technisches, organisatorisches und ethisches Problem	601
	<i>Matthias Jaster</i>	
10	Strahlenschutz und Röntgen; Medizinproduktegesetz (MPG); Hygienerichtlinie	606
	<i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	
11	Kindeswohlgefährdung	608
	<i>Patrick M. Lissel</i>	
XIV Ethische Fragen und soziale Verantwortung		613
1	Ethisches Handeln in der Notaufnahme	614
	<i>Jochen Dutzmann</i>	
2	Ökonomische Notwendigkeiten und medizinische Verantwortung – Basiswissen für die Verantwortlichen in der ZNA	620
	<i>Georg Marckmann</i>	
3	Choosing Wisely (Klug entscheiden) im Notfallzentrum	625
	<i>Valentin Blank</i>	
4	Häusliche und sexualisierte Gewalt – Handlungskompetenz in der Notaufnahme	629
	<i>Alexandra Ramshorn-Zimmer</i>	
5	Rechtliche Aspekte bei Patienten mit Missbrauch/sexueller Gewalt	637
	<i>Alexandra Ramshorn-Zimmer</i>	
6	Management von Umgang mit Gewalt in der ZNA, Deeskalationsstrategien	641
	<i>Andrea Stewig-Nitschke und Peter Niebuhr</i>	
7	Sterben und Tod in der Notaufnahme	649
	<i>Fred Salomon</i>	
8	Interkulturelle Kompetenz in der ZNA	654
	<i>Carl Machado</i>	
9	Besonderheiten des geriatrischen Notfallpatienten	662
	<i>Katrin Singler</i>	
Sachwortverzeichnis		670