

Inhalt

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

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

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

5	Zum Umgang mit schwerwiegenden Ereignissen in der ZNA: Sind Resilienz-Trainings die Lösung?	336
	<i>Andreas Schießl, Marion Koll-Krüsmann und Andreas Hillert</i>	

VIII	Qualifikation und Fortbildung (in der klinischen Notfallmedizin)	345
1	Zusatzweiterbildung Klinische Akut- und Notfallmedizin	346
	<i>André Gries und Christoph Dodt</i>	
2	Zusatzweiterbildung Klinische Akut- und Notfallmedizin – Konzept zur Umsetzung am Universitätsklinikum Leipzig	351
	<i>André Gries</i>	
3	Fachweiterbildung Notfallpflege	355
	<i>Michael Kegel</i>	
4	Beginnerkurse	361
	<i>Konrad Heimann</i>	
5	Weitere Qualifikationen und regelmäßige Fortbildung (für die klinische Notfallmedizin)	368
	<i>Jochen Thiele</i>	
6	Weitere Qualifikationen für die Pflege in der ZNA (außerhalb der Fachweiterbildung Notfallpflege)	374
	<i>Oksana Kasch</i>	
7	Moderne Fortbildungsmethoden für die ZNA	379
	<i>Martin Fandler und Philipp Gotthardt</i>	
8	Fort- und Weiterbildung mit Podcasts	384
	<i>Sebastian Casu und Dorothea Sauer</i>	

IX	Führung, Kommunikation, Teamentwicklung und Veränderung	391
1	Das Notaufnahme-Team – Status, Herausforderungen und Anforderungen für die Zukunft	392
	<i>Jens Mersmann</i>	
2	Führungsstruktur – Leitungsmodelle für die ZNA	402
	<i>Christian Wrede</i>	
3	Führungskompetenzen für Notaufnahmekräfte: Das Team als Leistungsträger	408
	<i>Michael Wüning und Anna Emisch</i>	

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>	

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

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