

# Inhalt

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Warum Qualitäts- und Risikomanagement im Rettungsdienst?</b> _____   | <b>1</b>  |
|          | <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         |
| <b>2</b> | <b>Historische Entwicklung des Qualitätsmanagements<br/>in der prähospitalen Notfallmedizin</b> _____             | <b>7</b>  |
|          | <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        |
| <b>3</b> | <b>Der Mitarbeiter im QM</b> _____  | <b>19</b> |
|          | <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        |
| <b>4</b> | <b>Anforderungen an Dienstleistungen und Qualitätsmanagementsysteme</b> _____                                     | <b>33</b> |
|          | <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        |
| <b>5</b> | <b>Regelungen und Vorschriften im Rettungsdienst –<br/>hilfreiche Instrumente des Qualitätsmanagements?</b> _____ | <b>59</b> |
|          | <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        |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| <b>6</b>  | <b>Qualitätsmanagement im Rettungsdienst – praktische Umsetzung:</b>                                |            |
|           | <b>Voraussetzungen, Instrumente, Ergebnisse</b>   | <b>73</b>  |
|           | <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        |
| <b>7</b>  | <b>Medizinisches Qualitätsmanagement aus Sicht eines (ehemaligen) Kostenträgers</b>                 | <b>135</b> |
|           | <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        |
| <b>8</b>  | <b>Crew Resource Management (CRM) und Human Factors</b>   | <b>149</b> |
|           | <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        |
| <b>9</b>  | <b>Simulationstraining zur Verbesserung der Teamarbeit und Erhöhung der Patientensicherheit</b>     | <b>159</b> |
|           | <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 Instruktoressen   | 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:<br>Das Debriefing (interaktive Nachbesprechung)       | 162        |
| 9.8       | Zukunft und Ausblick  | 165        |
| <b>10</b> | <b>CIRS – Meldesysteme für kritische Ereignisse</b>   | <b>167</b> |
|           | <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<br>und zur Erhöhung der Patientensicherheit | 170        |
| 10.5      | Das kritische Ereignis als Fenster zum Rückenmark einer Organisation                                | 173        |

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| <b>11</b> | <b>Aufbau eines strukturierten Risikomanagements im Rettungsdienst</b>               | <b>175</b> |
|           | <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        |
| <b>12</b> | <b>Qualitätsmanagement in der Leitstelle</b>   | <b>201</b> |
|           | <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        |
| <b>13</b> | <b>QM im Intensivtransport – (k)ein Problem?</b>                                     | <b>221</b> |
|           | <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        |
| <b>14</b> | <b>Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems im Rettungsdienst</b>             | <b>241</b> |
|           | <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>  |            |
| <b>15</b> | <b>Qualitätsmanagement beim MANV – geht das?</b>                                     | <b>261</b> |
|           | <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        |
|           | <b>Sachwortverzeichnis</b>   | <b>278</b> |