

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Qualitätsmanagement im Rettungsdienst	11
2 KTQ® im Rettungsdienst	12
2.1 Inhalte von KTQ-Rettungsdienst	13
2.2 Welchen Nutzen hat die Rettungsdienstorganisation durch Qualitätsmanagement?	15
2.3 Das KTQ-Verfahren	15
3 Aufbau und Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems	18
3.1 Projektablauf festlegen	18
3.2 Lenkungsgremium festlegen	18
3.3 Ist-Analyse und Maßnahmenplan	19
3.4 Schulung von Mitarbeitern zu qualitätsmanagementrelevanten Themen	19
3.5 Optimierungsphase	19
3.6 Evaluationsphase	20
3.7 Überarbeitung des Selbstbewertungsberichts	20
3.7.1 Erstellung des Strukturhebungsbogens	21
3.7.2 Erstellung des KTQ-Qualitätsberichts	21
3.8 Vorbereitung und Anmeldung zur Zertifizierung	21
3.9 Kosten einer KTQ-Zertifizierung	22
3.10 KTQ-Visitation	23
3.11 Zertifikatsvergabe	23
4 KTQ-Systematik – Aufbau und Punkteverteilung	24
5 Anleitung zur Erstellung des Selbstbewertungsberichts	28
5.1 Erstellung des Selbstbewertungsberichts	28
5.2 Kriterienbewertung	34
6 Umsetzung der Anforderungen aus dem KTQ-Katalog Rettungsdienst	36

Kategorie 1: Patientenorientierung	37
1.1 Einsatzvor- und -nachbereitung	37
1.1.1 Sicherung der Einsatzbereitschaft	37
1.2 Rettungsmittelzuführung zum Patienten	40
1.2.1 Alarm und Ausrücken der Rettungsmittel	40
1.2.2 Anfahrt zum Patienten	41
1.3 Patientenversorgung an der Notfallstelle	44
1.3.1 Ersteinschätzung der Notfallsituation	44
1.3.2 Anwendung von Leitlinien und Vorgabedokumenten	45
1.4 Patiententransport	48
1.4.1 Auswahl der Zielklinik	48
1.4.2 Patientenversorgung während des Transports	49
1.5 Übergabe des Patienten	50
1.5.1 Versorgung am Einsatzort	50
1.5.2 Übergabe des Patienten an die Zielklinik	51
1.5.3 Übergabe in andere Einrichtungen	53
1.6 Sondersituationen	54
1.6.1 Sterben und Tod	54
1.6.2 Technische Rettung	56
1.6.3 Spezielle Patienten	57
1.6.4 Massenanfall von Verletzten – Erkrankten (MANV)	58
1.6.5 Sekundärtransport	60
Kategorie 2: Mitarbeiterorientierung	61
2.1 Personalplanung und Personalentwicklung	61
2.1.1 Planung des Personalbedarfs	61
2.1.2 Personalentwicklung/Qualifizierung	63
2.1.3 Einarbeitung von Mitarbeitern	65
2.1.4 Ausbildung	66
2.1.5 Fort- und Weiterbildung	67
2.1.6 Psychosoziale Kompetenzen	70
2.2 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern	71
2.2.1 Mitarbeiterorientierter Führungsstil	71
2.2.2 Geplante und gesetzliche Regelung der Arbeitszeit	72
2.2.3 Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden	74

Kategorie 3: Sicherheit	75
3.1 Schutz- und Sicherheitssysteme	75
3.1.1 Arbeitsschutz	75
3.1.2 Brandschutz	77
3.1.3 Umweltschutz	78
3.1.4 Nichtmedizinische Notfallsituationen	79
3.2 Patientensicherheit	81
3.2.1 Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung	81
3.2.2 Hygienemanagement	83
3.2.3 Arzneimittel	87
3.2.4 Behandlung und Transport	89
3.2.5 Umgang mit Medizinprodukten	90
Kategorie 4: Informations- und Kommunikationswesen	93
4.1 Informations- und Kommunikationstechnologie	93
4.1.1 Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie	93
4.2 Einsatz- und Patientendaten	95
4.2.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Einsatz- und Patientendaten	95
4.3 Informationsmanagement	97
4.3.1 Information der Rettungsdienstleitung	97
4.3.2 Informationsweitergabe intern/extern	99
4.3.3 Organisation der Kommunikation zwischen Rettungsdienst und Leitstelle	101
4.4 Datenschutz	103
4.4.1 Regelungen zum Datenschutz	103
Kategorie 5: Führung	105
5.1 Unternehmensphilosophie und -kultur	105
5.1.1 Vision, Philosophie und Leitbild	105
5.1.2 Durchführung vertrauensbildender Maßnahmen	107
5.1.3 Ethische und kulturelle Aufgaben, weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse	109
5.2 Strategie und Zielplanung	111
5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung	111
5.2.2 Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen	113
5.3 Organisationsentwicklung	114
5.3.1 Festlegung einer Organisationsstruktur	114
5.3.2 Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien	116
5.3.3 Innovation und Wissensmanagement	118
5.4 Marketing	120

5.4.1	Externe Kommunikation	120
5.5	Risikomanagement	122
5.5.1	Aufbau und Entwicklung des Risikomanagementsystems	122
Kategorie 6:	Qualitätsmanagement	124
6.1	Qualitätsmanagementsystem	124
6.1.1	Organisation des Qualitätsmanagements	124
6.1.2	Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung	127
6.2	Befragungen	129
6.2.1	Patienten- und Angehörigenbefragung	129
6.2.2	Befragung externer Einrichtungen	131
6.2.3	Mitarbeiterbefragung	132
6.3	Beschwerdemanagement	133
6.3.1	Umgang mit Wünschen und Beschwerden	133
6.4	Qualitätsrelevante Daten	136
6.4.1	Erhebung und Nutzen von qualitätsrelevanten Daten	136
6.4.2	Methodik und Verfahren der freiwilligen externen Qualitätssicherung	138