

# 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 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 – hilfreiche Instrumente des Qualitätsmanagements?</b> _____	<b>59</b>
	<i>Stefan Poloczec 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: 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 Instruktoren	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: 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 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>