

Inhalt

I	Transparenz von (medizinischen) Qualitätszahlen – eine Last oder ein Muss für Ärzte? _____	1
1	Transparenz verbessert ... _____	3
	... die Behandlungsqualität (Ralf Kuhlen) _____	3
	... das Klinikmarketing (Natalie Erdmann) _____	11
2	Routinedaten ... _____	17
	... sagen viel – wenn man Folgendes berücksichtigt (Ekkehard Schuler) _____	17
	... sagen wenig _____	21
3	Kliniken sind ... _____	23
	... vergleichbar (Josef Zacher) _____	23
	... unvergleichbar – was macht ein Krankenhaus unvergleichlich? (Thorsten Gehrke und Selena Schnütgen) _____	29
II	Kittel und Kasack – Zusammenarbeit von Ärzten und Pflege _____	37
1	Pflege ist Teil ... _____	39
	... des Teams (Petra Wied) _____	39
	... der Ärzte (Hubert Zirngibl und Peter C. Ambe) _____	43
III	Aus Fehlern lernen – wie viel Schutz braucht eine offene Fehlerkultur? _____	47
1	Fehler ... _____	49
	... retten Leben (Gerald Burgard) _____	49
	... zerstören Karrieren (Ulrike Heesemann) _____	53
2	Fehler zugeben ist ... _____	57
	... eine Chance: errare humanum est – wo Menschen arbeiten, passieren Fehler (Hans-Werner Feiereis) _____	57
	... ein Risiko (Ramona Ullmann) _____	59
IV	Patientenbefragungen als Führungsinstrument _____	63
1	Patientenbefragungen schaffen ... _____	65
	... Frust (Michael Liebetrau) _____	65
	... Vertrauen (Jan E. Leister) _____	73
2	Über Patientenzufriedenheit entscheidet ... _____	79
	... die Behandlung (Alexander Staudt) _____	79
	... das Essen (Sibylle Stauch-Eckmann) _____	83
V	Exzellente medizinische Versorgung und Wirtschaftlichkeit – ein Widerspruch? _____	87
1	Gesundheit ... _____	89
	... ist keine Ware (Giovanni Maio) _____	89
	... kostet Geld – Investition in Qualität rentiert sich (Jörg Reschke) _____	93
2	Von Gesundheit profitiert der ... _____	99
	... Aktionär (Hans-Jürgen Biersack) _____	99
	... Patient (Francesco De Meo) _____	107

3	Qualität und Wirtschaftlichkeit stehen im ...	111
	... Widerspruch (Steffen Fleßa)	111
	... Einklang (Ralf Kuhlen)	117
VI	Führen (auch) mit wirtschaftlichen Benchmarks/Zielvorgaben – unethisch oder notwendig?	123
1	Wirtschaftliche Benchmarks sind für eine patientenorientierte Medizin ...	125
	... der Anfang (Mate Ivančić)	125
	... das Ende (Dirk Eßer)	129
2	Wirtschaftlichkeit ist für Qualitätsmedizin ...	133
	... der Anfang (Josef Zacher)	133
	... das Ende (Hans-Friedrich Spies)	139
3	(Ethisch wirtschaftende) Gute Krankenhäuser machen ...	143
	... Gewinne – die intensivmedizinische Frührehabilitation (IMFR) (Bernd Frank)	143
	... Verluste (Holger Strehlau)	149
VII	Saubere Anreizsysteme im Gesundheitsmarkt – Was ist geboten, was ist verboten?	153
1	Spitzenmedizin ...	155
	... können wenige: Universitätskliniken und Spitzenmedizin gehören zusammen! (Brunhilde Seidel-Kwem)	155
	... brauchen alle (Jeanette Schulz-Menger)	161
2	Boni steigern die ...	165
	... Gier (Gerald Burgard)	165
	... Qualität (Ralf Kuhlen)	171
3	Zielvorgaben ...	179
	... verbessern die Qualität (Ralf Kuhlen)	179
	... behindern die Therapiefreiheit (Ulrich R. Fölsch)	183
4	Im Wettbewerb gewinnt der ...	187
	... Patient (Thomas Bublitz)	187
	... Aktionär (Harald Weinberg)	193
VIII	Umgang mit Konfliktsituationen – fair Miteinander statt fies Gegeneinander	197
1	Konflikte sind eine ...	199
	... Chance für Verbesserungen (Bernd Sprenger)	199
	... Gefahr für den Patienten (Olaf Kannt)	203
2	Organisationen brauchen ...	207
	... Teamarbeit (Fabian Mühlberg)	207
	... eine klare Hierarchie (Hubert Zirngibl und Peter C. Ambe)	211
3	Es geht um ...	217
	... Patienten (Enrico Jensch)	217
	... Mitarbeiter	223

IX	Zwischen Qualitätsverbesserung und Arbeitsverdichtung – wie kommt man aus der Zwickmühle?	225
1	Arbeitsverdichtung erhöht ...	227
	... die Effizienz (Robert Möller)	227
	... den Stress (Frauke Lehmann)	231
2	Überlastungen sind zeitweise ...	235
	... unvermeidbar (Elke Schmidt-Schreiner)	235
	... unerträglich (Carsten Hermes)	241
3	Wir setzen Mitarbeiter ...	245
	... hohen Belastungen aus (Karin Gräppi)	245
	... besser ein als andere (Marc A. Baenkler)	253
4	Streitgespräch Pflege – Müssen wir die Pflege aufwerten oder besser organisieren?	261
	Christel Bienstein und Manuel Berger	
X	Interessenkonflikte offenlegen, Unabhängigkeit wahren – realistisch oder Utopie?	267
1	Transparenz ...	269
	... behindert Qualitätsmanagement: ein Kommentar (Ralf Kuhlen)	269
	... fördert Qualitätsmanagement: „Wes das Herz voll ist, des geht der Mund über“ (Stefan Etgeton)	271
2	Compliance ...	277
	... nervt (Stefan Friedrich und Daniel Schmalz)	277
	... schützt (Silke Schünemann-Glier)	283