

Inhalt

| | | |
|----------|--|-----------|
| A | Die ZNA im Kontext der Gesundheitsversorgung | 1 |
| 1 | Die Zentrale Notaufnahme im Unternehmen Krankenhaus <i>Christoph Dodt</i> | 3 |
| 2 | Die Notaufnahmen – die dritte Säule der Gesundheitsversorgung <i>Harald Dormann und Christian Wrede</i> | 6 |
| 3 | Erwartungen eines Klinikdirektors an eine moderne zentrale Notaufnahme im Klinikum <i>Christian Höftberger</i> | 10 |
| 4 | Erwartungen der Fachabteilungen und nachfolgend aufnehmender Kliniken an die Notaufnahme <i>Michael Bernhard und André Gries</i> | 15 |
| B | Notaufnahme-Konzepte im Krankenhaus | 21 |
| 1 | Zahlen, Daten, Fakten – Zentrale Notaufnahmen in Deutschland <i>Christian K. Lackner und Karin Burghofer</i> | 23 |
| 2 | Die ZNA als Portalklinik – stand alone – dezentral <i>Christian K. Lackner</i> | 28 |
| 3 | Die Zusammenarbeit der ZNA mit den KV Notfallpraxen (Kassenärztlicher Bereitschaftsdienst) <i>Alexander Paquet und Hans-Joachim Commentz</i> | 33 |
| 4 | Notaufnahme: Realitäten in strukturschwachen Regionen <i>Michael Reng</i> | 39 |
| 5 | Zentrale Notaufnahme mit oder ohne Routine- bzw. Normalambulanz <i>Michael Bernhard und André Gries</i> | 44 |
| 6 | Zentrale Notaufnahme mit Notaufnahmestation <i>Michael Bernhard und André Gries</i> | 48 |
| 7 | Regional Health Care (RHC): medizinische Versorgungsnetzwerke zur Versorgung der Bevölkerung <i>Christian K. Lackner</i> | 52 |
| C | Prozesse und Schnittstellen der ZNA | 61 |
| 1 | Das Dilemma der Nicht-Planbarkeit <i>Bernhard Kumle und Volker Steinecke</i> | 62 |
| 2 | EXKURS: Prozesse beherrschen, die den Erfolg der Einrichtung ausmachen <i>Michael Greiling</i> | 67 |
| 3 | Standardisierung: Behandlungspfade und SOPs in der ZNA? <i>Sabine Blaschke und Felix Walcher</i> | 71 |
| 4 | Patientenflussteuerung und Wartezeitenmanagement – Medizinische und ökonomische Aspekte und Patientenzufriedenheit <i>Thomas Fleischmann und Nadja Amler</i> | 76 |

| | | |
|--|--|------------|
| 5 | Schnittstelle Rettungsdienst – ZNA _____ <i>Thomas Schlechtriemen</i> | 81 |
| 6 | Sondersituation: die ZNA als Schaltstelle beim Massenanfall von Verletzten oder Erkrankten (MANV), im Katastrophenfall und bei Epidemien _____ <i>Thomas Schlechtriemen</i> | 87 |
| 7 | Interne Schnittstellen der ZNA _____ <i>Katja Scholtes</i> | 90 |
| 8 | Modernes Belegungsmanagement über die ZNA _____ <i>Michael Hillebrand</i> | 99 |
| 9 | Boarding _____ <i>Michael Hillebrand</i> | 105 |
| 10 | Der Patient kommt immer zuerst: das Notfall-Flusskonzept _____ <i>Daniel Walker</i> | 108 |
| D Betriebswirtschaft in der ZNA _____ | | 113 |
| 1 | Erlösquellen einer Notaufnahme _____ <i>Florian Meier, Kathrin Bauer, Timo Schöpke und Oliver Schöffski</i> | 115 |
| 2 | ZNA als Cost Center _____ <i>Florian Meier, Kathrin Bauer und Oliver Schöffski</i> | 130 |
| 3 | Interne Abrechnungsmodelle der ZNA _____ <i>Kathrin Bauer, Matthias Brachmann, Florian Meier und Oliver Schöffski</i> | 137 |
| 4 | Brauchen Notaufnahmen ein Benchmarking? _____ <i>Michael Wüning und Axel Kaiser</i> | 144 |
| 5 | Finanzplanung und Leistungserfassung einer Notaufnahme _____ <i>Martin Pin</i> | 152 |
| E Planung und Implementierung einer ZNA _____ | | 161 |
| 1 | Krankenhausplanung, Bedarfsanalyse, bestehende Notfallversorgung _____ <i>Jochen Metzner</i> | 163 |
| 2 | Businessplan für die ZNA _____ <i>Petra Wilke</i> | 169 |
| 3 | Gestaltung einer Notaufnahme für effektive und effiziente Behandlungsabläufe _____ <i>Ulrich Mayer-Runge</i> | 177 |
| 4 | Von der Idee bis zur Umsetzung: Implementierung, Schnittstellen, Kommunikationsstrukturen _____ <i>Andreas Grundmeier</i> | 183 |

| | | |
|----------|--|------------|
| F | Architektur, Ausstattung, Technik, IT | 191 |
| 1 | Architektur der Zentralen Notaufnahme <i>Hermine Szegedi</i> | 193 |
| 2 | Technik und Medizintechnik der ZNA: Wie (Medizin-)Technik die ZNA-Prozesse unterstützt <i>Jörg Krey</i> | 207 |
| 3 | Informationstechnologie in der ZNA: Wie IT die ZNA-Prozesse unterstützt <i>Jörg Krey</i> | 214 |
| G | Personalmanagement | 221 |
| 1 | Personalplanung <i>Michael Bernhard und André Gries</i> | 223 |
| 2 | Patientenfrequenzmodell – ein innovativer Ansatz zur Schichtplanung in der ZNA <i>Harald Dormann und Manfred Balan</i> | 240 |
| 3 | Dienstplanung und Arbeitszeiten für einen attraktiven Arbeitsplatz in der Pflege <i>Andrea Stewig-Nitschke und Peter Niebuhr</i> | 246 |
| 4 | Arbeitsplatzattraktivität <i>Ulrich Mayer-Runge, Steffen Hall, Caroline Walter und Alexander Schultze</i> | 253 |
| 5 | Interdisziplinarität <i>Joachim Koppenberg</i> | 258 |
| H | Führung, Kommunikation, Teamentwicklung und Veränderung | 263 |
| 1 | Führungskompetenzen für Notaufnahmekräfte: das Team als Leistungsträger <i>Michael Wünnig und Anna Emisch</i> | 265 |
| 2 | Team, Führung, Change-Management <i>Frank-Gerald Bernhard Pajonk und Joachim Koppenberg</i> | 270 |
| 3 | Strategien und Tools zur Konfliktlösung <i>Axel Janßen</i> | 278 |
| 4 | Selbstführung – Stressbelastung, Stärkung der Resilienz <i>Maren Kentgens</i> | 282 |
| 5 | EKKURS: Qualität und Quantität durch Effizienz <i>Joachim Koppenberg</i> | 290 |
| I | Die ZNA: Marketing für das Krankenhaus | 295 |
| 1 | Die ZNA als Marketingfaktor <i>Michael Wünnig und Anna Emisch</i> | 297 |
| 2 | Öffentlichkeit und Marketing <i>Corinna Falge</i> | 301 |
| 3 | Kundenorientierung und -zufriedenheit – im Innen- und Außenverhältnis <i>Thomas Fleischmann</i> | 313 |

| | | |
|----------|--|------------|
| J | Qualitätsmanagement | 321 |
| 1 | Kennzahlen und Qualitätsindikatoren <i>Harald Dormann</i> | 323 |
| 2 | Qualitätsindikatoren und Benchmarks <i>Thomas Fleischmann</i> | 341 |
| 3 | Instrumente, Werkzeuge und Praxis des Qualitätsmanagements <i>Thomas Fleischmann</i> | 346 |
| 4 | Verfahren zur Zertifizierung von Notaufnahmen <i>Thomas Fleischmann</i> | 352 |
| 5 | Der Datensatz „Notaufnahme“ der DIVI <i>Dominik Brammen, Rajan Somasundaram, Christian Wrede, Felix Walcher und Martin Kulla</i> | 355 |
| K | Risikomanagement | 367 |
| 1 | Crew Resource Management (CRM) in der ZNA <i>Marcus Rall</i> | 369 |
| 2 | Instrumente, Werkzeuge und Praxis des Risikomanagements <i>Joachim Koppenberg, Matthias Mitterlechner und Christian K. Lackner</i> | 375 |
| 3 | Patientensicherheit <i>Joachim Koppenberg, Matthias Mitterlechner und Christian K. Lackner</i> | 381 |
| 4 | Diagnose-Irrtümer <i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i> | 387 |
| 5 | Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS) in der ZNA – Leitsymptom Arzneimittel? <i>Harald Dormann</i> | 391 |
| 6 | CIRS und weitere Reporting-Systeme <i>Joachim Koppenberg, Matthias Mitterlechner und Christian K. Lackner</i> | 399 |
| 7 | Komplikations- und Zwischenfallmanagement <i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i> | 403 |
| 8 | Umgang mit Fehlern <i>Jürgen Graf und Tobias Schilling</i> | 407 |
| L | Hygienemanagement | 417 |
| 1 | Allgemeine Hygienemaßnahmen in der ZNA <i>Susanne Huggett</i> | 419 |
| 2 | Spezielle Maßnahmen bei infektiösen Patienten <i>Susanne Huggett</i> | 426 |

| | | |
|----------|--|------------|
| M | ZNA und Recht _____ | 445 |
| 1 | Die Vertragsbeziehungen bei der Notfallbehandlung _____ <i>Cornelius Weitbrecht</i> | 447 |
| 2 | Strafrechtliche Verantwortung und zivilrechtliche Haftung bei Patientenschäden; Organisationsverschulden _____ <i>Cornelius Weitbrecht</i> | 450 |
| 3 | Arbeitsteilung und rechtliche Verantwortung _____ <i>Cornelius Weitbrecht</i> | 455 |
| 4 | Aufklärung und Einwilligung des Notfallpatienten _____ <i>Cornelius Weitbrecht</i> | 459 |
| 5 | Dokumentationspflichten und Schutz der Daten _____ <i>Cornelius Weitbrecht</i> | 467 |
| 6 | Gewalt und Delinquenz von Patienten _____ <i>Patrick M. Lissel</i> | 470 |
| 7 | Drogen- und Alkoholkonsum von Patienten _____ <i>Patrick M. Lissel</i> | 473 |
| 8 | Zwangsmaßnahmen _____ <i>Patrick M. Lissel</i> | 476 |
| 9 | Schweigepflicht und Datenschutz _____ <i>Patrick M. Lissel</i> | 480 |
| 10 | Strahlenschutz und Röntgen; Medizinproduktegesetz (MPG); Hygienerichtlinie _____ <i>Cornelius Weitbrecht</i> | 484 |
| 11 | Kindeswohlgefährdung _____ <i>Patrick M. Lissel</i> | 486 |
| N | Ethische Fragen und soziale Verantwortung _____ | 491 |
| 1 | ZNA als Anlaufstellen bei sozialen Problemen _____ <i>Alexander Jatzko und Christian Madler</i> | 493 |
| 2 | Gewalt und Delinquenz in der ZNA _____ <i>Andrea Stewig-Nitschke und Peter Niebuhr</i> | 498 |
| 3 | Interkulturelle Kompetenz in der ZNA _____ <i>Carl Machado</i> | 507 |
| 4 | Herausforderungen in der Akut- und Notfallversorgung von Geflüchteten _____ <i>Patrick D. Dißmann</i> | 515 |
| 5 | Versorgung von Patientinnen und Patienten mit (häuslichen) Gewalterfahrungen – das S.I.G.N.A.L. Interventionsprogramm _____ <i>Hilde Hellbernd und Karin Wieners</i> | 522 |
| 6 | Sterben und Tod in der Notaufnahme _____ <i>Fred Salomon</i> | 532 |
| 7 | Persönlichkeits- und Datenschutz als technisches, organisatorisches und ethisches Problem _____ <i>Matthias Jaster</i> | 537 |
| 8 | Besonderheiten des geriatrischen Notfallpatienten _____ <i>Michael Groening</i> | 542 |

| | | |
|----------|--|------------|
| O | Qualifikation und Fortbildung | 549 |
| 1 | Fort- und Weiterbildungskonzepte in der klinischen Notfallmedizin – was ist sinnvoll? <i>Christian Wrede, André Gries und Werner Wyrwich</i> | 551 |
| 2 | Fort- und Weiterbildungskonzepte in der Pflege <i>Andrea Stewig-Nitschke und Peter Niebuhr</i> | 561 |
| 3 | Organisation und Methoden der Fortbildung von ZNA-Mitarbeitern <i>Michael Henninger, Christina Sick und Joachim Koppenberg</i> | 571 |
| P | Strukturelle Voraussetzungen und Grenzen des Machbaren | 577 |
| 1 | Ersteinschätzung – das Manchester Triage System und seine Alternativen <i>Jörg Krey</i> | 579 |
| 2 | Management Massenanfall Verletzter oder Erkrankter <i>Stefan Oppermann, Björn Hossfeld und Matthias Helm</i> | 597 |
| 3 | Das Management der Influenza-Pandemie <i>Susanne Huggett</i> | 603 |
| 4 | Das Management von Brandverletzten – Voraussetzungen, Versorgungs- und Verlegungsstrategien <i>Benjamin Ziegler, Matthias Münzberg, Ulrich Kneser und Christoph Hirche</i> | 613 |
| 5 | Das Management von schwerem Trauma, SHT und Polytrauma – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen <i>Gerrit Matthes und Heiko Trentzsch</i> | 619 |
| 6 | Das Management des akuten Koronarsyndroms – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen <i>Gabriele Groth</i> | 625 |
| 7 | Das Management von gynäkologischen/geburtshilflichen Notfällen – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen <i>Franz Kainer</i> | 629 |
| 8 | Das Management von pädiatrischen Notfällen – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen <i>Gerhard Jorch</i> | 634 |
| 9 | Das Management von geriatrischen Notfällen und hochbetagten Notfallpatienten – am Beispiel des Klinikums Klagenfurt am Wörthersee <i>Rudolf Likar, Arnulf Isak, Karl Cernic und Georg Pinter</i> | 638 |
| 10 | Das Management von neurologischen Notfällen – organisatorische, personelle, räumliche und apparative Voraussetzungen <i>Joachim Röther und Günther Deuschl</i> | 646 |
| 11 | Das Management der akuten psychischen Störung <i>Frank-Gerald Bernhard Pajonk und Michael Kinn</i> | 651 |

| | |
|--|------------|
| Q ZNA-Modelle international | 665 |
| 1 Zentrale Notfallaufnahmen in der Schweiz <i>Robert Sieber und Joseph J. Osterwalder</i> | 667 |
| 2 Notaufnahme in Australien <i>Michael Römer und Sabine Boes</i> | 675 |
| 3 Entwicklung der Notfallmedizin in den USA <i>Heinz Zimmermann, Brian J. Zink und Aristomenis Exadaktylos</i> | 682 |
| 4 ZNA – das dänische Modell <i>Christian Backer Mogensen, Matthias Giebner und Alexander Kirstein</i> | 693 |
| Sachwortverzeichnis | 697 |