

Inhalt

I	Stellenwert der ZNA in der Gesundheitsversorgung _____	1
1	Krankenhausplanung und Reformbedarf _____ <i>Brigitte Wrede</i>	3
2	Zahlen – Daten – Fakten – Zentrale Notaufnahmen in Deutschland __ <i>Christian K. Lackner</i>	8
3	Stellenwert der Notaufnahme in dem Wirtschaftsunternehmen Krankenhaus _____ <i>Christoph Dodt</i>	16
4	Die Bedeutung der (Marketing-)Strategie des Krankenhauses in der Notaufnahme _____ <i>Stefanie Pohl</i>	21
II	Notaufnahme-Konzepte im Krankenhaus _____	27
1	Umsetzung der Notfallversorgung am Standort – Versorgungsmodelle _____ <i>Peter-Friedrich Petersen</i>	28
2	Notfallversorgung in der Fläche durch die kleinen Krankenhäuser der Basisversorgung? _____ <i>Michael Reng</i>	37
3	Beobachtungsstation an der ZNA nach GBA _____ <i>Michael Reindl</i>	43
4	Notfall- und akutmedizinische Netzwerke _____ <i>Christian K. Lackner</i>	49
III	Betriebswirtschaftliche Aspekte der Klinischen Notfallmedizin _	55
1	Finanzplanung, Leistungserfassung und betriebswirtschaftliches Controlling eines Notfallzentrums _____ <i>Matthias Brachmann und Martin Pin</i>	56
2	Erlösquellen einer Notaufnahme _____ <i>Florian Meier, Kathrin Bauer und Timo Schöpke</i>	68
3	Betriebswirtschaftliche Aspekte: Prozessbenchmarking von Notaufnahmen unter Zeit-, Qualitäts- und Kostenaspekten _____ <i>Kathrin Bauer und Florian Meier</i>	82

IV	Prozesse und Schnittstellen	99
1	Die medizinische Übergabe an der Schnittstelle Rettungsdienst – Notaufnahme	100
	<i>Ingo Gräff</i>	
2	Steuerung zwischen ambulantem und stationärem Bereich	107
	<i>Torben Brod und Vera Pedersen</i>	
3	Konzepte für die Ersteinschätzung	115
	<i>Bernhard Kumle und Andreas Hirschfeld-Warneken</i>	
4	Theorie und Praxis des Prozessmanagements/Flowmanagements in der Notaufnahme – standardisierte und reibungslose Abläufe	123
	<i>Christian H. Nickel und Roland Bingisser</i>	
5	Standard Operating Procedures (SOPs) in der Notfallmedizin	134
	<i>Michael Wüning und Jana Marie Vesper</i>	
6	Patientenflussteuerung und Wartezeitenmanagement	142
	<i>Clemens Kill, Joachim Riße und Ute von Frantzki</i>	
	EXKURS: Der Patient kommt immer zuerst: Das Notfall-Flusskonzept	149
	<i>Daniel Walker</i>	
7	Schnittstellen der ZNA mit den Fachabteilungen des Klinikums	154
	<i>Bonaventura Schmid und Hans-Jörg Busch</i>	
	EXKURS: Crowding-Management – Exit Block	165
	<i>Andreas Hüfner</i>	
8	ZNA und Massenanfall von Verletzten oder Erkrankten (MANV) und im Katastrophenfall	173
	<i>Alex Lechleuthner</i>	
9	Materiallogistik und Lagerhaltung in der Zentralen Notaufnahme	180
	<i>Marc Habermann und Christian K. Lackner</i>	
V	Digitale Transformation der Notaufnahme	187
1	Notfallmanagement an der digitalen Nahtstelle Rettungsdienst und Zentrale Notaufnahme	188
	<i>Patrick Andreas Eder und Asarnusch Rashid</i>	
2	Eine Reise durch die Notaufnahme im Jahr 2025	196
	<i>Michael Plage-Firchau, Katharina Koch und Sara Sheikhzadeh</i>	

Inhalt

- 3 Patientenselbstmanagement mit Digitalen Gesundheitsanwendungen (DiGA) rund um die Notaufnahme _____ 201
Melanie Mäder, Dennis Häckl und Martin Blaschka
- 4 Smart Emergency Department (smartED) _____ 212
Christian K. Lackner
- 5 Elektronische Patientenakte in der Notaufnahme – Technische und organisatorische Schnittstellen _____ 221
Robert Deisz
- 6 Disposition der weiteren Versorgung nach Notaufnahmeaufenthalt _____ 233
Alexandra Ramshorn-Zimmer
- 7 Digitale Kollaboration _____ 238
Jörg Christian Brokmann

- VI Notaufnahme: Konzept, Planung, Bau, und Inbetriebnahme ____ 245
 - 1 Prozessplanung der Notaufnahme und bauliche Umsetzung _____ 246
Christian K. Lackner
 - 2 Versorgung kritisch kranker bzw. verletzter Patienten (Schockraumversorgung) _____ 266
Tobias Schumann und André Gries
 - 3 Strukturdaten der klinischen Notfallversorgung _____ 274
Timo Schöpke

- VII Personalmanagement und -entwicklung _____ 295
 - 1 Die ZNA als attraktiven Arbeitsplatz gestalten _____ 296
Martin Möckel
 - 2 Empfehlungen zur Personalqualifikation und zur Struktur von Integrierten Notfallzentren _____ 304
Harald Dormann und André Gries
 - 3 Personalplanung, Personalbedarfsberechnung und Personalmix in der Pflege und anderen Berufsgruppen _____ 313
Natascha Köstler
 - 4 Personalentwicklung im Krankenhaus _____ 328
Julia Schäfer

5	Zum Umgang mit schwerwiegenden Ereignissen in der ZNA: Sind Resilienz-Trainings die Lösung? _____	336	
	<i>Andreas Schießl, Marion Koll-Krüsmann und Andreas Hillert</i>		
VIII Qualifikation und Fortbildung (in der klinischen Notfallmedizin) _____			345
1	Zusatzweiterbildung Klinische Akut- und Notfallmedizin _____	346	
	<i>André Gries und Christoph Dodt</i>		
2	Zusatzweiterbildung Klinische Akut- und Notfallmedizin – Konzept zur Umsetzung am Universitätsklinikum Leipzig _____	351	
	<i>André Gries</i>		
3	Fachweiterbildung Notfallpflege _____	355	
	<i>Michael Kegel</i>		
4	Beginnerkurse _____	361	
	<i>Konrad Heimann</i>		
5	Weitere Qualifikationen und regelmäßige Fortbildung (für die klinische Notfallmedizin) _____	368	
	<i>Jochen Thiele</i>		
6	Weitere Qualifikationen für die Pflege in der ZNA (außerhalb der Fachweiterbildung Notfallpflege) _____	374	
	<i>Oksana Kasch</i>		
7	Moderne Fortbildungsmethoden für die ZNA _____	379	
	<i>Martin Fandler und Philipp Gotthardt</i>		
8	Fort- und Weiterbildung mit Podcasts _____	384	
	<i>Sebastian Casu und Dorothea Sauer</i>		
IX Führung, Kommunikation, Teamentwicklung und Veränderung _____			391
1	Das Notaufnahme-Team – Status, Herausforderungen und Anforderungen für die Zukunft _____	392	
	<i>Jens Mersmann</i>		
2	Führungsstruktur – Leitungsmodelle für die ZNA _____	402	
	<i>Christian Wrede</i>		
3	Führungskompetenzen für Notaufnahmekräfte: Das Team als Leistungsträger _____	408	
	<i>Michael Wünnig und Anna Emisch</i>		

Inhalt

4	Teamdynamik, -führung und -weiterentwicklung _____	413
	<i>Joachim Koppenberg und Michael Henninger</i>	
5	Förderung von Diversity (Diversität) und Interkulturalität: Umgang mit personeller Vielfalt in Notaufnahmeteams _____	422
	<i>Alexander Schultze und Ulrich Mayer-Runge</i>	
X	Qualitätsmanagement und Patientenorientierung _____	431
1	Patientenzufriedenheit in der Zentralen Notaufnahme _____	432
	<i>Harald Dormann</i>	
2	Notaufnahmedatensatz und AKTIN-Notaufnahmeregister _____	438
	<i>Bernadett Erdmann und Dominik Brammen</i>	
3	Qualitätsindikatoren (QI), Kennzahlen und Benchmarks _____	445
	<i>Sebastian Wolfrum</i>	
XI	Risikomanagement _____	449
1	Diagnose-Irrtümer _____	450
	<i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i>	
2	Crew Resource Management (CRM) in der ZNA _____	454
	<i>Stephan Prückner, Marc Lazarovici und Bert Urban</i>	
3	Fehlervermeidung und Patientensicherheit _____	460
	<i>Marcus Rall</i>	
4	Komplikations- und Zwischenfallmanagement _____	470
	<i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i>	
5	Umgang mit Fehlern _____	474
	<i>Jürgen Graf und Tobias Schilling</i>	
6	CIRS und weitere Reporting-Systeme _____	483
	<i>Joachim Koppenberg und Christian K. Lackner</i>	
7	Krisenkommunikation – Risiken und Krisen in der Kommunikation managen _____	487
	<i>Werner Fleischer und Benedikt Fleischer</i>	
8	Arzneimitteltherapiesicherheit – eine conditio sine qua non für jede Notaufnahme _____	495
	<i>Harald Dormann</i>	

XII Hygienemanagement	509
1 Allgemeine Hygienemaßnahmen in der ZNA <i>Susanne Huggett</i>	510
2 Spezielle Maßnahmen bei infektiösen Patienten <i>Susanne Huggett</i>	521
EXKURS: ZNA und Pandemie <i>Andreas Hüfner und Sylvia Pemmerl</i>	542
EXKURS: ZNA und COVID-19-Pandemie <i>Alexandra Ramshorn-Zimmer</i>	548
EXKURS: Die Corona-Notaufnahmepflicht Deutschland – Kapazitäten, Belastungen, Patienten-Frequenzen, Patienten-Wegverlegung <i>Clemens Kill und David Fistera</i>	552
XIII ZNA und Recht	559
1 Die Vertragsbeziehungen bei der Notfallbehandlung <i>Felix Georg Fabis</i>	560
2 Strafrechtliche Verantwortung und zivilrechtliche Haftung bei Patientenschäden; Organisationsverschulden <i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	567
3 Arbeitsteilung und rechtliche Verantwortung <i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	572
4 Aufklärung und Einwilligung des Notfallpatienten <i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	577
5 Dokumentationspflichten und Schutz der Daten <i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	586
6 Gewalt und Delinquenz von Patienten – rechtliche Aspekte in der ZNA <i>Patrick M. Lissel</i>	589
7 Rechtsfragen bei Drogen- und Alkoholkonsum von Patienten <i>Patrick M. Lissel</i>	593
8 Zwangmaßnahmen <i>Patrick M. Lissel</i>	596

Inhalt

9	Persönlichkeits- und Datenschutz als technisches, organisatorisches und ethisches Problem _____	601
	<i>Matthias Jaster</i>	
10	Strahlenschutz und Röntgen; Medizinproduktegesetz (MPG); Hygienerichtlinie _____	606
	<i>Karolina Lange-Kulmann und Cornelius Weitbrecht</i>	
11	Kindeswohlgefährdung _____	608
	<i>Patrick M. Lissel</i>	
XIV Ethische Fragen und soziale Verantwortung _____		613
1	Ethisches Handeln in der Notaufnahme _____	614
	<i>Jochen Dutzmann</i>	
2	Ökonomische Notwendigkeiten und medizinische Verantwortung – Basiswissen für die Verantwortlichen in der ZNA _____	620
	<i>Georg Marckmann</i>	
3	Choosing Wisely (Klug entscheiden) im Notfallzentrum _____	625
	<i>Valentin Blank</i>	
4	Häusliche und sexualisierte Gewalt – Handlungskompetenz in der Notaufnahme _____	629
	<i>Alexandra Ramshorn-Zimmer</i>	
5	Rechtliche Aspekte bei Patienten mit Missbrauch/ sexueller Gewalt _____	637
	<i>Alexandra Ramshorn-Zimmer</i>	
6	Management von Umgang mit Gewalt in der ZNA, Deeskalationsstrategien _____	641
	<i>Andrea Stewig-Nitschke und Peter Niebuhr</i>	
7	Sterben und Tod in der Notaufnahme _____	649
	<i>Fred Salomon</i>	
8	Interkulturelle Kompetenz in der ZNA _____	654
	<i>Carl Machado</i>	
9	Besonderheiten des geriatrischen Notfallpatienten _____	662
	<i>Katrin Singler</i>	
	Sachwortverzeichnis _____	670