

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis _____	xiii
Abbildungsverzeichnis _____	xv
Tabellenverzeichnis _____	xvii
1 Einleitung _____	1
2 Qualitätsmanagement _____	5
2.1 Strategische Relevanz von Qualität _____	5
2.2 Unterschiedliche Anspruchsgruppen und Sichtweisen von Qualität _____	8
2.3 Qualität und Sicherheit aus Patientensicht _____	10
2.4 Determinanten der Qualität _____	14
2.5 Dimensionen der Qualität _____	15
2.6 Konzept des Qualitätsmanagements _____	18
3 Klinisches Risiko- und Patientensicherheitsmanagement _____	21
3.1 Patientensicherheit und Unsicherheitsbegriffe _____	21
3.2 Krankenhausleistungen, Komplexität und Risiko _____	23
3.3 Begriff und Inhalt des klinischen Risikomanagements _____	26
3.4 Prozess des klinischen Risikomanagements _____	29
3.5 Verbindungen zwischen Qualitäts- und Risikomanagement _____	31
4 Einstellungen, Sicherheits- und Fehlerkultur _____	39
4.1 Organisationskultur, Werte, Einstellungen und Menschenbilder _____	39
4.2 Fehlerkultur als Denk- und Handlungsrahmen _____	42
4.3 Elemente einer konstruktiven Fehlerkultur _____	46
4.4 Führung, Vorbild und Empowerment _____	48
5 Zielgruppenbefragungen _____	51
5.1 Gründe für Zielgruppenbefragungen _____	51
5.2 Grundüberlegungen zu Befragungsprojekten _____	52
5.3 Befragungsziel _____	53
5.4 Zielgruppe _____	55
5.5 Befragungsort, Zeitpunkt und Modus _____	58
5.6 Ressourcen und Stichprobe _____	63
5.7 Nutzung von Befragungsergebnissen _____	65
6 Beschwerdemanagement _____	69
6.1 Gründe und Ziele des Beschwerdemanagements _____	69
6.2 Strategische Grundoptionen und Aufgaben des Beschwerdemanagements _____	71
6.3 Aufbau und Kernorganisation des Beschwerdemanagements _____	74
6.4 Beschwerdestimulierung _____	75
6.5 Beschwerdeannahme _____	78

6.6	Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion _____	82
6.7	Beschwerdeauswertung und -controlling _____	88
6.8	Beschwerdereporting _____	91
6.9	Beschwerdeinformationsnutzung _____	93
7	Meldesysteme für kritische Ereignisse _____	97
7.1	Gründe und Ziele des Incident Reporting _____	97
7.2	Funktionsweise und Aufbau von Meldesystemen _____	99
7.3	Führungsverantwortung, Fehlerkultur und strategische Zielsetzungen _____	100
7.4	Gestaltung des Melde- und Verarbeitungsprozesses _____	101
7.5	Einrichtung und Betrieb eines Meldesystems _____	106
7.6	Relevanz von Veränderungsvorschlägen und Maßnahmenumsetzung _____	109
7.7	Effektivität von Meldesystemen und deren Kennzahlen _____	111
8	Checklisten und Risiko-Screenings _____	119
8.1	Gründe und Ziele von Checklisten _____	119
8.2	Sichere chirurgische Eingriffe durch Checklisten _____	120
8.3	Checklisten zur Vermeidung von Druckgeschwüren und Stürzen _____	121
8.4	Schutz vor multiresistenten Erregern durch Screening-Checklisten _____	126
8.5	Entwicklung und Einführung von Checklisten _____	130
9	Sichere Gestaltung des physischen Umfelds _____	139
9.1	Bedeutung und Ziele des physischen Umfeldmanagements _____	139
9.2	Gestaltungsansätze des physischen Umfelds _____	143
9.3	Vorgehen zur Umgestaltung des physischen Umfelds _____	145
10	Kennzahlen für das Patientensicherheitsmanagement _____	157
10.1	Gründe und Ziele von Patientensicherheitskennzahlen _____	157
10.2	Auswahl und Empfehlung von Kennzahlen _____	158
10.3	Kennzahleninhalte und Datenquellen _____	168
10.4	Darstellung und Kommunikation von Kennzahlen _____	173
11	Marketing der Patientensicherheit _____	179
11.1	Hintergrund und Ziele des Sicherheitsmarketings _____	179
11.2	Adressaten des Sicherheitsmarketings _____	182
11.3	Marketinginhalte, Kanäle, Medien _____	183
11.4	Beispiele und Maßnahmen des Sicherheitsmarketings _____	186
11.5	Wirksamkeitsprüfung des Sicherheitsmarketings _____	192
	Literatur _____	196
	Der Autor _____	210