

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 Patientenperspektive	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