

Das ZNA-Buch

Aufbau, Organisation und Management der Zentralen Notaufnahme

Bearbeitet von

Herausgegeben von: Heinzpeter Moecke, Christian K. Lackner, Harald Dormann, und André Gries

2., erweiterte und aktualisierte Auflage 2018. Buch. 717 S. Softcover

ISBN 978 3 95466 356 9

Format (B x L): 16.5 x 24 cm

[Weitere Fachgebiete > Medizin > Human-Medizin, Gesundheitswesen > Krankenhausmanagement, Praxismanagement](#)

Zu [Leseprobe](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

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 Dörmann 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

Inhalt

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

Inhalt

F Architektur, Ausstattung, Technik, IT	191
1 Architektur der Zentralen Notaufnahme <i>Hermine Szegedi</i>	193
2 Technik und Medizintechnik der ZNA: <i>Wie (Medizin-)Technik die ZNA-Prozesse unterstützt</i> <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 Dörmann 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 Wünning 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 EXKURS: 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 Wünning 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

Inhalt

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 Niebuhhr</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. Dijßmann</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

0 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

Inhalt

Q ZNA-Modelle international	<hr/> 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	<hr/> 697