



Vanessa-Emily Schoch (Autor)

Qualitätsmanagement im Krankenhaus

Bedarfsanalyse und Konzipierung eines E-Learning-Tools zur
Optimierung von CIRS am Robert-Bosch-Krankenhaus
Stuttgart

Vanessa-Emily Schoch

QUALITÄTSMANAGEMENT IM KRANKENHAUS

**Bedarfsanalyse und Konzipierung eines
E-Learning-Tools zur Optimierung von CIRS
am Robert-Bosch-Krankenhaus Stuttgart**



Cuvillier Verlag Göttingen
Internationaler wissenschaftlicher Fachverlag

<https://cuvillier.de/de/shop/publications/8287>

Copyright:

Cuvillier Verlag, Inhaberin Annette Jentsch-Cuvillier, Nonnenstieg 8, 37075 Göttingen,
Germany

Telefon: +49 (0)551 54724-0, E-Mail: info@cuvillier.de, Website: <https://cuvillier.de>

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XI
Tabellenverzeichnis	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XIV
1. Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	1
1.2 Aufbau der Arbeit	9
1.3 Formalia	12
2. Qualitätsmanagement im Krankenhaus	15
2.1 Definition Qualität	15
2.2 Qualitätsdimensionen nach Donabedian.....	18
2.3 Definition Qualitätsmanagement.....	21
2.4 Entstehung Qualitätsmanagement.....	21
2.5 Aufgaben und Ziele des Qualitätsmanagements	23
2.6 Besonderheiten des Qualitätsmanagements.....	25
2.6.1 Vorgaben und Instrumente.....	26
2.6.2 Aufbauorganisation	27
2.6.3 Instrumente der Qualitätsmessung	28
2.6.4 Instrumente der Qualitätssicherung und -kontrolle.....	29
2.7 Qualitätszertifizierung.....	33
2.7.1 KTQ.....	35
2.7.2 EFQM	36
2.7.3 DIN EN ISO	37
2.7.3.1 DIN EN 15224	37
2.7.3.2 DIN EN ISO 9001	38
2.7.4 Vergleich und Empfehlung der Zertifizierungsarten.....	39
2.8 Herausforderungen (für Qualität) im Gesundheitswesen.....	42
2.8.1 Rechtliche Rahmenbedingungen / Gesetzliche Vorgaben	42
2.8.2 Wirtschaftliche Rahmenbedingungen.....	47
2.8.3 Demografischer Wandel.....	50
2.8.4 Technologischer und medizinisch-technischer Fortschritt.....	55
2.8.5 Gesellschaftlicher Wertewandel	56
2.9 Qualitätsverbesserungsinitiativen.....	57
2.9.1 Qualitätsorientierte Vergütung	57
2.9.2 Qualitätskultur.....	58
2.10 Bezug Risikomanagement zu Qualitätsmanagement.....	59
3. Risikomanagement.....	61

3.1	Definition und Abgrenzung des Begriffs Risiko	62
3.2	Differenzierung betriebswirtschaftliches und klinisches Risiko	63
3.3	Richtlinien und Vorgaben	64
3.3.1	Gesetzliche Vorgaben	64
3.3.2	Juristische Aspekte, Haftung und Beweispflicht	65
3.3.3	Kosten und Versicherung.....	65
3.4	Charakteristika des Risikomanagements.....	66
3.5	Risikomanagementprozess.....	68
3.6	Gründe für Risikomanagement in Krankenhäusern.....	72
3.7	Fehler.....	74
3.7.1	Definition und Abgrenzung.....	74
3.7.2	Entstehungsmöglichkeiten	74
3.7.2.1	Schweizer-Käse-Modell.....	76
3.7.2.2	Heinrich´s Law und Eisbergmodell	77
3.7.3	Fehlervermeidungsstrategien	78
3.7.4	Fehlerkultur	79
4.	Critical Incident Reporting System	81
4.1	Definitiorische Analyse.....	81
4.2	Zweck- und Funktionsbestimmungen	82
4.3	Realisierungsmodi.....	90
4.3.1	Klinikinternes CIRS	90
4.3.2	Einrichtungübergreifendes CIRS.....	90
4.3.3	Analyse Ausgestaltung CIRS nach Trägerschaft.....	91
4.3.3.1	Krankenhäuser mit öffentlichem Träger.....	92
4.3.3.2	Krankenhäuser mit privatem Träger.....	92
4.3.3.3	Krankenhäuser mit freiem/gemeinnützigem Träger.....	93
4.4	Grundlegende Theorien	93
4.4.1	Systemtheorie nach Luhmann	93
4.4.2	Modelltheorie nach Stachowiak.....	95
4.5	Analysen.....	96
4.5.1	Analyse von CIRS anhand systemtheoretischer Gesichtspunkte	96
4.5.2	Analyse von CIRS anhand modelltheoretischer Gesichtspunkte	97
4.5.3	SWOT-Analyse von CIRS.....	97
4.5.4	Analyse des Systems auf Praxistauglichkeit	101
4.6	CIRS im RBK	104
4.6.1	Ausgangssituation und Ziele.....	106
4.6.2	Organisation und Aufbau.....	106
4.6.3	Meldeablauf	109

4.6.4 Grundsätze.....	113
4.6.5 CIRS Jahresbericht 2018.....	114
4.6.6 Qualitätsbericht 2017	115
5. Experteninterviews – Konzeption, Evaluation und Analyse	117
5.1 Methodische Konzeption.....	117
5.1.1 Methodologische Vorüberlegungen.....	117
5.1.2 Begründung des Untersuchungsinstrumentariums	121
5.1.3 Beschreibung der verwendeten Methode	121
5.2 Evaluation der Interview-Ergebnisse	124
5.2.1 Pretest und dessen Auswertung	124
5.2.2 Experteninterviews.....	127
5.2.2.1 Vorabreden, Terminfindung und Rahmenbedingungen	127
5.2.2.2 Thematischer Verlauf und Hypothesen	128
5.2.2.3 Inhaltsanalyse der Experteninterviews	136
5.2.2.4 Gütekriterien qualitativer Sozialforschung	147
5.3 Zusammenfassende Analyse der Experteninterviews	148
5.3.1 Interview mit Frau A.....	149
5.3.2 Interview mit Frau B.....	152
5.3.3 Interview mit Frau C.....	156
5.3.4 Interview mit Frau D	160
5.3.5 Interview mit Frau E.....	166
5.3.6 Interview mit Herrn F.....	170
5.3.7 Interview mit Herrn G.....	175
5.3.8 Interview mit Herrn H.....	180
5.3.9 Interview mit Herrn I.....	183
5.3.10 Interview mit Herrn J.....	186
5.4 Interpretation der Experteninterviews.....	189
5.4.1 Zusammenfassende Interpretation aller Experteninterviews.....	189
5.4.2 Zusammenfassende Interpretation der Kurzfragen aus den Experteninterviews	211
5.5 Fazit aus den Experteninterviews.....	220
6. E-Learning – ein Instrument professioneller Qualifizierung.....	223
6.1 Begriffserklärung	224
6.2 Historische Entwicklung.....	225
6.3 Elektronische Lernformate.....	226
6.3.1 Überblick und Erläuterungen	226
6.3.2 Einsatz in der Praxis.....	229
6.3.3 Gegenargumente aus der Praxis	234

6.4	Potentiale und Risiken	234
6.4.1	Potentiale und Vorteile	235
6.4.2	Risiken und Nachteile	240
6.5	Nutzungsvoraussetzungen	242
6.5.1	Informationstechnische Voraussetzungen	242
6.5.2	Anforderungen an Stakeholder	243
6.6	Anwendungs- und Einsatzgebiete im Krankenhaus	244
6.6.1	Fort-, Aus- und Weiterbildung	246
6.6.2	Wissensmanagement	248
6.6.3	Dokumentationsmanagement	249
6.7	Krankenhausspezifische Zielsetzungen	250
6.7.1	Strategische Ziele	250
6.7.2	Ökonomische Ziele	250
6.7.3	Personalwirtschaftliche Ziele	251
6.8	Aktueller Forschungsstand	253
6.8.1	in allen Branchen	253
6.8.2	in Krankenhäusern	254
6.9	Trends und Herausforderungen in Krankenhäusern	258
7.	Konzipierung eines Schulungssystems für CIRS am RBK	259
7.1	Definition Schulung und Schulungsarten	260
7.2	Bedarfsanalyse Online-Schulung	260
7.3	Entwicklung eines idealtypischen Kriterienkatalogs	262
7.4	Grundvoraussetzungen zur Bereitstellung von Lernformaten	265
7.5	Anforderungen an ein multimediales Fortbildungskonzept	266
7.5.1	Funktionale Anforderungen	268
7.5.2	Nicht-funktionale Anforderungen	275
7.6	E-Learning-Schulung zu CIRS	282
7.6.1	Vorbereitungen	283
7.6.2	Implementierungskonzept	284
7.6.2.1	Leitbild	284
7.6.2.2	Handlungskompetenzen	285
7.6.2.3	Einsatzgebiet	285
7.6.2.4	Involvierte Teilnehmer	286
7.6.2.5	Zielgruppe	287
7.6.2.6	Übergeordnetes Lernziel	287
7.6.2.7	Kursbeschreibung	287
7.6.2.8	Curriculum und Lerntheorien	288
7.6.2.9	Lerneinheiten, Qualifizierungsstufen und Taxonomiensystem	289

7.6.2.10 Lernziele, Lerninhalte und Lernformate	291
7.6.3 Ausführliche Beschreibung der Schulungsinhalte	295
7.6.3.1 Lerneinheit 1: Einführung zu CIRS	296
7.6.3.2 Lerneinheit 2: Fehler oder doch noch kein Fehler?	304
7.6.3.3 Lerneinheit 3: Die CIRS-Meldung	311
7.6.3.4 Abschlusstest	320
7.6.4 Kostenkalkulation	328
7.7 Evaluation.....	331
7.7.1 Formative Evaluation.....	333
7.7.2 Abschließende summative Evaluation	334
8. Konklusion, Ausblick und Diskurs	335
Anhang	CCCXLIX
Anhang 1: CIRS-Analyse 2014	CCCXLIX
Anhang 2: Informationsmail Direktorium an Interviewte.....	CCCL
Anhang 3: Einvernehmliche Vorabrede zum Interview.....	CCCLI
Anhang 4: Leitfaden Pretest-Interviews.....	CCCLII
Anhang 5: Leitfaden Interviews RBK	CCCLVI
Anhang 6: Hypothesen zu Interviewfragen.....	CCCLXI
Anhang 7: Interviewtranskripte	CCCLXVI
Anhang 8: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS	CCCLXVII
Anhang 8.1: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Ziele	CCCLXVII
Anhang 8.2: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Definition Beinahe-Fehler	CCCLXVII
Anhang 8.3: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Vorgang bei Eintragungen.....	CCCLXVII
Anhang 8.4: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Häufigkeit von Meldungen	CCCLXVII
Anhang 8.5: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Umgang mit Beinahe-Fehlern I	CCCLXVII
Anhang 8.6: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Umgang mit Beinahe-Fehlern II.....	CCCLXVII
Anhang 8.7: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Umgang mit Beinahe-Fehlern III.....	CCCLXVII
Anhang 8.8: Reduktion gesamt: Themenblock V CIRS – Umgang mit Beinahe- Fehlern.....	CCCLXVII
Anhang 8.9: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V.....	CCCLXVII
Anhang 8.10: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Akzeptanz I.....	CCCLXVIII

Anhang 8.11: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Akzeptanz II	CCCLXVIII
Anhang 8.12: Reduktion gesamt: Themenblock V CIRS – Akzeptanz	CCCLXVIII
Anhang 8.13: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Bearbeitungsprozess I	CCCLXVIII
Anhang 8.14: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Bearbeitungsprozess II	CCCLXVIII
Anhang 8.15: Reduktion gesamt: Themenblock V CIRS – Bearbeitungsprozess	CCCLXIX
Anhang 8.16: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Umsetzung der Maßnahmen	CCCLXIX
Anhang 8.17: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Kommunikation von Meldungen und Maßnahmen I	CCCLXIX
Anhang 8.18: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Kommunikation von Meldungen und Maßnahmen II	CCCLXIX
Anhang 8.19: Reduktion gesamt: Themenblock V CIRS – Kommunikation von Meldungen und Maßnahmen	CCCLXX
Anhang 8.20: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Verbesserungspotenzial I	CCCLXX
Anhang 8.21: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V CIRS – Verbesserungspotenzial II	CCCLXX
Anhang 8.22: Reduktion gesamt: Themenblock V CIRS – Verbesserungspotenzial	CCCLXXI
Anhang 8.23: Vorgang von Zitat zu Reduktion: Themenblock V	CCCLXXI
Anhang 9: Literaturliste CIRS	CCCLXXIII
Literaturverzeichnis	CCCLXXV