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 Definitorische Analyse 81
4.2 Zweck- und Funktionsbestimmungen 82
4.3 Realisierungsmodi 90
4.3.1 Klinikinternes CIRS 90
4.3.2 Einrichtungsübergreifendes 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/gemeinnützigen 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