

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	Zufriedene Patienten kommen wieder von Prof. Dr. med. Dieter Conen	9
KAPITEL 1	Einleitung: Hier werden unzufriedene Mitarbeiter produziert <ul style="list-style-type: none">• Navigation durch das Buch• Das 10-Frage-Assessment	13
KAPITEL 2	Warum ist Patientenfluss in einem Spital wichtig und welche Probleme löst er? <ul style="list-style-type: none">• Was ist Wertschöpfung?• Was sind wertunterstützende Tätigkeiten?• Welche Tätigkeiten sind nicht wertschöpfend?• Was ist Verschwendung?• Was schwimmt im Fluss?• Der Weg zum Fluss – Von punktuellen Verbesserungen zur Systemgestaltung• Fallbeispiel: Virginia Mason Medical Center• Zusammenfassung: Kernelemente des Flusskonzeptes	27
KAPITEL 3	Die heutige Notfallstation <ul style="list-style-type: none">• Problematischer serieller Ablauf in der Notfallstation• Der quälend langsame Entscheidungsprozess• Weshalb wird es nicht besser?• Handlungsfelder in den Schweizer Notfallstationen	53
KAPITEL 4	Wo steht meine Notfallstation heute? <ul style="list-style-type: none">• Die Analysemethode Gemba• Welches Resultat ist von einem Gemba zu erwarten?• Die Begleitende Beobachtung• Fallbeispiel: Begleitende Beobachtung in einem deutschen Krankenhaus• Die 5-W-Fragetechnik	77
KAPITEL 5	Das Spital und seine patientenzentrierte Notfallstation <ul style="list-style-type: none">• Der Patient kommt an erster Stelle• Der Weg zu mehr Patientenorientierung• Auf „Zufriedenheits-Macher“ setzen	93

- Einige Dinge anders beziehungsweise neu denken führt zum Erfolg
- Wie funktioniert das Notfall-Flusskonzept?
- Serielle Prozesse zu parallelen Prozessen machen
- Triage-Kategorien zielen auf Ressourcen
- Stressreduktion durch „Defragmentierung“
- Das Ideal-Layout einer Notfallstation
- Die Rollen in der Notfallstation
- Das Notfall-Flusskonzept im Gesamtsystem
- Spielregeln und Voraussetzungen für das Notfall-Flusskonzept
- Die Erfolgsfaktoren des Notfall-Flusskonzepts
- Der Nutzen des Notfall-Flusskonzepts

KAPITEL 6	Ein gutes Konzept scheitert am internen Widerstand – Die Begleitung der Veränderung als Erfolgsfaktor	135
	<ul style="list-style-type: none">• Sieben Regeln für die Transformation der Expertenorganisation Spital• Exkurs: Die Fieberkurve der Reaktanz• Exkurs: Study Tours – Lernen von den Besten• Reisebericht: Die Notfallstation Selma in Fresno• Exkurs: Training der Teams für die neue Mission• Exkurs: Das konkrete Projektmanagement einer Neuausrichtung der interdisziplinären Notfallstation	
KAPITEL 7	Das Erreichte sichern und nachhaltig verbessern	157
	<ul style="list-style-type: none">• Fragestellungen kontinuierlicher Verbesserung• NOVEP – Die Notfallprozess-Verbesserungsplattform• RPIW – Der Workshop zur schnellen Prozessverbesserung• Notfallstandards: Evidenzbasierte Algorithmen im Notfall• Die Vorgehenslogik der kontinuierlichen Verbesserung	
KAPITEL 8	Das Erreichte sichern und nachhaltig verbessern	167
	<ul style="list-style-type: none">• Den Notfall auf richtige Zielgrößen ausrichten• Übersicht sinnvoller Kennzahlen	
KAPITEL 9	Schlusswort: Die Zukunft der Interdisziplinären Notfallstation von Prof. Dr. med. Roland Bingisser	175