

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	5
<b>1 Qualitätsmanagement im Rettungsdienst .....</b>	<b>11</b>
<b>2 KTQ® im Rettungsdienst .....</b>	<b>12</b>
2.1 Inhalte von KTQ-Rettungsdienst .....	13
2.2 Welchen Nutzen hat die Rettungsdienstorganisation durch Qualitätsmanagement? .....	15
2.3 Das KTQ-Verfahren .....	15
<b>3 Aufbau und Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems .....</b>	<b>18</b>
3.1 Projektablauf festlegen .....	18
3.2 Lenkungsgremium festlegen .....	18
3.3 Ist-Analyse und Maßnahmenplan .....	19
3.4 Schulung von Mitarbeitern zu qualitätsmanagementrelevanten Themen .....	19
3.5 Optimierungsphase .....	19
3.6 Evaluationsphase .....	20
3.7 Überarbeitung des Selbstbewertungsberichts .....	20
3.7.1 Erstellung des Strukturhebungsbogens .....	21
3.7.2 Erstellung des KTQ-Qualitätsberichts .....	21
3.8 Vorbereitung und Anmeldung zur Zertifizierung .....	21
3.9 Kosten einer KTQ-Zertifizierung .....	22
3.10 KTQ-Visitation .....	23
3.11 Zertifikatsvergabe .....	23
<b>4 KTQ-Systematik – Aufbau und Punkteverteilung .....</b>	<b>24</b>
<b>5 Anleitung zur Erstellung des Selbstbewertungsberichts .....</b>	<b>28</b>
5.1 Erstellung des Selbstbewertungsberichts .....	28
5.2 Kriterienbewertung .....	34
<b>6 Umsetzung der Anforderungen aus dem KTQ-Katalog Rettungsdienst .....</b>	<b>36</b>

<b>Kategorie 1: Patientenorientierung</b>	<b>37</b>
1.1 Einsatzvor- und -nachbereitung	37
1.1.1 Sicherung der Einsatzbereitschaft	37
1.2 Rettungsmittelzuführung zum Patienten	40
1.2.1 Alarm und Ausrücken der Rettungsmittel	40
1.2.2 Anfahrt zum Patienten	41
1.3 Patientenversorgung an der Notfallstelle	44
1.3.1 Ersteinschätzung der Notfallsituation	44
1.3.2 Anwendung von Leitlinien und Vorgabedokumenten	45
1.4 Patiententransport	48
1.4.1 Auswahl der Zielklinik	48
1.4.2 Patientenversorgung während des Transports	49
1.5 Übergabe des Patienten	50
1.5.1 Versorgung am Einsatzort	50
1.5.2 Übergabe des Patienten an die Zielklinik	51
1.5.3 Übergabe in andere Einrichtungen	53
1.6 Sondersituationen	54
1.6.1 Sterben und Tod	54
1.6.2 Technische Rettung	56
1.6.3 Spezielle Patienten	57
1.6.4 Massenansturm von Verletzten – Erkrankten (MANV)	58
1.6.5 Sekundärtransport	60
<b>Kategorie 2: Mitarbeiterorientierung</b>	<b>61</b>
2.1 Personalplanung und Personalentwicklung	61
2.1.1 Planung des Personalbedarfs	61
2.1.2 Personalentwicklung/Qualifizierung	63
2.1.3 Einarbeitung von Mitarbeitern	65
2.1.4 Ausbildung	66
2.1.5 Fort- und Weiterbildung	67
2.1.6 Psychosoziale Kompetenzen	70
2.2 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern	71
2.2.1 Mitarbeiterorientierter Führungsstil	71
2.2.2 Geplante und gesetzliche Regelung der Arbeitszeit	72
2.2.3 Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden	74

<b>Kategorie 3: Sicherheit</b> .....	75
3.1 Schutz- und Sicherheitssysteme .....	75
3.1.1 Arbeitsschutz .....	75
3.1.2 Brandschutz .....	77
3.1.3 Umweltschutz .....	78
3.1.4 Nichtmedizinische Notfallsituationen .....	79
3.2 Patientensicherheit .....	81
3.2.1 Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung .....	81
3.2.2 Hygienemanagement .....	83
3.2.3 Arzneimittel .....	87
3.2.4 Behandlung und Transport .....	89
3.2.5 Umgang mit Medizinprodukten .....	90
<b>Kategorie 4: Informations- und Kommunikationswesen</b> .....	93
4.1 Informations- und Kommunikationstechnologie .....	93
4.1.1 Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie .....	93
4.2 Einsatz- und Patientendaten .....	95
4.2.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Einsatz- und Patientendaten ...	95
4.3 Informationsmanagement .....	97
4.3.1 Information der Rettungsdienstleitung .....	97
4.3.2 Informationsweitergabe intern/extern .....	99
4.3.3 Organisation der Kommunikation zwischen Rettungsdienst und Leitstelle .....	101
4.4 Datenschutz .....	103
4.4.1 Regelungen zum Datenschutz .....	103
<b>Kategorie 5: Führung</b> .....	105
5.1 Unternehmensphilosophie und -kultur .....	105
5.1.1 Vision, Philosophie und Leitbild .....	105
5.1.2 Durchführung vertrauensbildender Maßnahmen .....	107
5.1.3 Ethische und kulturelle Aufgaben, weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse .....	109
5.2 Strategie und Zielplanung .....	111
5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung .....	111
5.2.2 Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen .....	113
5.3 Organisationsentwicklung .....	114
5.3.1 Festlegung einer Organisationsstruktur .....	114
5.3.2 Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien .....	116
5.3.3 Innovation und Wissensmanagement .....	118
5.4 Marketing .....	120

5.4.1	Externe Kommunikation .....	120
5.5	Risikomanagement .....	122
5.5.1	Aufbau und Entwicklung des Risikomanagementsystems .....	122
<b>Kategorie 6:</b>	<b>Qualitätsmanagement .....</b>	<b>124</b>
6.1	Qualitätsmanagementsystem .....	124
6.1.1	Organisation des Qualitätsmanagements .....	124
6.1.2	Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung .....	127
6.2	Befragungen .....	129
6.2.1	Patienten- und Angehörigenbefragung .....	129
6.2.2	Befragung externer Einrichtungen .....	131
6.2.3	Mitarbeiterbefragung .....	132
6.3	Beschwerdemanagement .....	133
6.3.1	Umgang mit Wünschen und Beschwerden .....	133
6.4	Qualitätsrelevante Daten .....	136
6.4.1	Erhebung und Nutzen von qualitätsrelevanten Daten .....	136
6.4.2	Methodik und Verfahren der freiwilligen externen Qualitätssicherung .....	138