



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](mailto: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