

QUALITÄT

„Harte Zeiten“ in Greiz 393

Kreiskrankenhaus Greiz als fünfte deutsche Klinik nach JCIA zertifiziert

Hans-Georg Hunger

ÖKOLOGIE

Wenn es rechtlich gefährlich wird ... 396

Lücken im Beauftragtenwesen für den Umwelt- und Arbeitsschutz schließen

Martin Nöthe

Abfall oder Abwasser? 401

Flüssige medizinische Abfälle sicher, kostengünstig und umweltfreundlich entsorgen

Sebastian Wandmacher, Andreas Leuker

VERSICHERUNG

Risikokosten optimieren 406

Captive- und Finite Risk-Modelle für die Krankenhaus-Haftpflichtversicherung

Ingo Gurcke, Dieter Mildenerberger

KUNDENORIENTIERUNG

Jede Beschwerde eine kostenlose Beratung 409

Organisation und Einführung von Beschwerdemanagement

Christiana Ament-Rambow

TAGUNG

Bewegung im Klinikmarkt 414

11. Berliner Krankenhaustag diskutierte Umbruchsituation und Risk Management

Angelika Beyer-Rehfeld

LITERATUR

417

VKD

418

MARKT-INFO

419

TERMINE

423

STELLENMARKT

425

IMPRESSUM/MARKT-INFO

438

Titelfoto: Sind Krankenhäuser ausreichend auf die Bedürfnisse älterer Menschen ausgerichtet? Mehr dazu in unserem Monatsthema ab Seite 353

Fotos: Oberhelmann

MEDIZINTECHNIK

Menschliches Versagen...

ist der Grund für rund 80 Prozent der Unfälle mit medizinischen Geräten. Das haben Studien in den USA ergeben. Der 3. Medizin- und Ergonomiekongress in Münster beschäftigte sich u.a. ausführlich mit diesem Problem. Die Zahl der Geräte wächst, der Stress im Krankenhaus nimmt zu. Damit wächst auch die Gefahr von Bedienfehlern. Ein Problem, das künftig auch in Deutschland mehr Aufmerksamkeit erfordert: wie kann die Effizienz gesteigert und gleichzeitig die Sicherheit der Patienten verbessert werden?

„Kampf gegen tödliche Bedienungsfehler – bessere Gebrauchstauglichkeit von Medizingeräten und optimale Prozessabläufe retten Leben“ 384



Foto: Bilderbox

ÖKOLOGIE



Foto: Nöthe

Mut zur Lücke ...

... kann manchmal angebracht sein. Im Krankenhaus können aber schnell rechtliche Probleme entstehen, wenn es zu wenig oder gar keine Beauftragte für den Umwelt- und Arbeitsschutz gibt. Die Gefahr des Organisationsverschuldens lauert. „Wenn es rechtlich gefährlich wird ... Lücken im Beauftragtenwesen für den Umwelt- und Arbeitsschutz schließen“

396

Die Entsorgung medizinischer Flüssigkeiten sollte so effizient und kostengünstig wie möglich erfolgen. Gleichzeitig sind gerade in diesem Bereich umfangreiche Rechtsvorschriften zu beachten. Hier besteht in vielen Krankenhäusern noch erhebliches Verbesserungspotenzial. „Abfall oder Abwasser? Flüssige medizinische Abfälle sicher, kostengünstig und umweltfreundlich entsorgen“ 401

KUNDENORIENTIERUNG

Wenn sich niemand beschwert...

freut sich das Personal. Nach einer Erhebung der Deutschen Marketingvereinigung äußern sich nur 10 Prozent der unzufriedenen Kunden gegenüber dem Unternehmen, der große Rest schweigt – bis er dann zu Hause ist, oder mit Nachbarn spricht und beim nächsten Mal woanders Kunde wird. Die Freude des Personals ist also zweischneidig, denn wenn sich Unzufriedene nicht beklagen, erfährt das Unternehmen nicht, was falsch läuft. Kunden müssen zu Beschwerden ermuntert, Mitarbeitern muss die Angst davor genommen werden.

„Jede Beschwerde eine kostenlose Beratung – Organisation und Einführung von Beschwerdemanagement“ 409

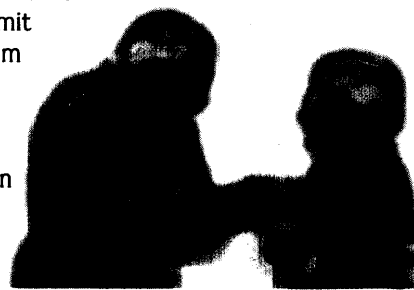


Foto: Bilderbox