

Pocket Guide

TeamSTEPPS® 2.0

**Teamstrategien
und Instrumente
zur Erhöhung der
Leistung und
Patientensicherheit**

Lizenzierte Übertragung
in die deutsche Sprache

Entwickelt für das Patientensicherheitsprogramm
des Verteidigungsministeriums in Zusammenarbeit
mit der Agentur für Forschung und Qualität im
Gesundheitswesen
TeamSTEPPS® 2.0 Pocket Guide

Huttenschner Verlag 507

1. Auflage 2020

Übersetzung Andrea Reith (MBA), Dr. Horst Poimann

Redaktion Dr. Regine Fankhauser, Stefan Hergenröder

Satz  Elstersatz, Wildflecken

Druck docupoint GmbH, Barleben

Deutsche Ausgabe erhältlich bei
Huttenschner Verlag 507
Traubengasse 15 · 97072 Würzburg
www.huttenschnerverlag507.de
ISBN 978-3-930823-08-6



Inhalt

- Vorwort 5

TeamSTEPPS® 2.0

- Rahmenbedingungen und Kompetenzen 7
- Schlüsselprinzipien 9

Teamstruktur

- Multidisziplinäres Team-System für die Patientenversorgung 12

Kommunikation

- SBAR 14
- Call-Out (Ausruf) 15
- Check-Back (Rückmeldung, -fragen) 16
- Handoff (Übergabe) 17
- Ich übertrage die Verantwortung 18

Führung

- Effektive Teamleiter 20
- Team-Aktivitäten 21
- Briefing Checkliste 22
- Nachbesprechungs-Checkliste (Debriefing) 23

Situationsüberwachung

- Prozess der Situationsüberwachung 26
- STEP 27
- Cross-Monitoring 29
- I'M SAFE-Checkliste 30

Gegenseitige Unterstützung

- Task assistance (Hilfeleistung im Arbeitsalltag) 32
- Rückmeldung (Feedback) 33
- Interessenvertretung und Durchsetzung 34
- Two-Challenge Rule (Sich mindestens zweimal zu Wort melden) 35
- CUS 36
- DESC-Skript 37

Instrumente zur Beobachtung
der Teamleistung 38

Hindernisse, Instrumente und Strategien
sowie Ergebnisse 39

Kontaktinformationen 40

Vorwort

TeamSTEPPS® beruht auf mehr als 20-jähriger Forschung über Teamarbeit, Teamtraining und kulturelle Veränderungen in Organisationen mit Blick auf Ergebnisse der Behandlung, der Patientensicherheit und Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen. Es ist darauf ausgerichtet, die Rollen und die Verantwortlichkeiten im Team zu klären, den Gebrauch von Information und Ressourcen sowie den Einsatz von Personal zu optimieren, um für die Patienten das beste klinische Ergebnis zu erzielen. TeamSTEPPS® wurde vom Department for Defense und Agency for Healthcare Research and Quality in den Vereinigten Staaten von Amerika entwickelt. Es wird weltweit eingesetzt und unzählige wissenschaftliche Arbeiten belegen seinen Erfolg. Sein Schwerpunkt liegt unzweifelhaft in kommunikativen Bausteinen, die mit relativ wenig Aufwand von Stunden etabliert und sofort im klinischen Alltag angewendet werden können.

Wir freuen uns außerordentlich hier die erste lizenzierte Übertragung ins Deutsche für eine interessierte Öffentlichkeit vorzustellen und hoffen auf eine rasche und weite Verbreitung überall im deutschsprachigen Gesundheitswesen, in Deutschland, Österreich und in der Schweiz.

Würzburg und Bern, 20. 2. 2020
R. Fankhauser, H. Poimann, A. Reith

TeamSTEPPS® 2.0

Rahmenbedingungen und Kompetenzen

Drei Ergebnisse bei der Anwendung der Teamkompetenzen:

Wissen

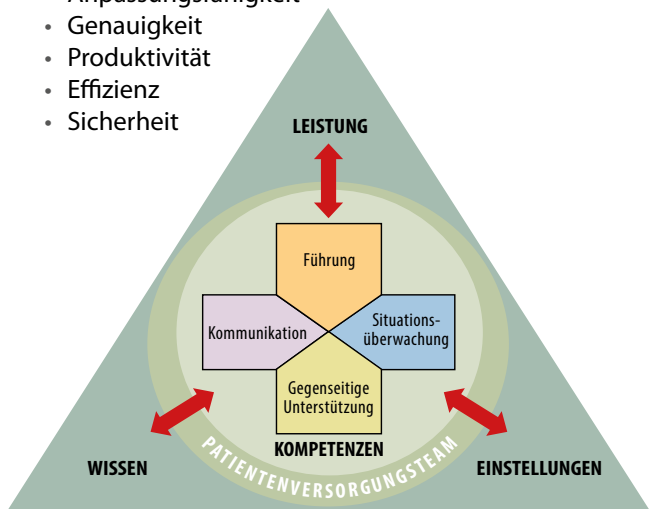
- Gemeinsames mentales Modell

Einstellung/ Haltung

- Gegenseitiges Vertrauen
- Team-Orientierung

Leistung

- Anpassungsfähigkeit
- Genauigkeit
- Produktivität
- Effizienz
- Sicherheit



TeamSTEPPS hat fünf Schlüsselprinzipien. Es basiert auf einer Teamstruktur und vier lehr- und lernfähigen Fertigkeiten: Kommunikation, Führung, Situationsüberwachung und gegenseitige Unterstützung. Die Pfeile stellen ein dynamisches Wechselspiel zwischen den vier Fertigkeiten und den teambezogenen Ergebnissen dar. Die Interaktion zwischen den Ergebnissen und den Fertigkeiten ist die Grundlage eines Teams, das nach einer sicheren, qualitativ hochwertigen Behandlung und einer Unterstützung der Qualitätsverbesserung strebt. Die vier Fertigkeiten werden in der Abbildung von der Teamstruktur des Patiententeams umgeben, das nicht nur den Patienten und die direkten Behandler repräsentiert, sondern auch diejenigen, die eine unterstützende Rolle innerhalb des Gesundheitssystems spielen.

... TeamSTEPPS ist ein evidenzbasierter Rahmen zur Optimierung der Teamleistung in allen Bereichen der Gesundheitsversorgung.

Schlüsselprinzipien

Struktur des Teams

Identifizierung der Komponenten eines Multidisziplinären Teams, die effektiv zusammenwirken müssen, um die Patientensicherheit zu gewährleisten

Kommunikation

Strukturierter Prozess, in dem Informationen klar und genau zwischen den Teammitgliedern ausgetauscht werden

Führung

Fähigkeit, die Aktivitäten der Teammitglieder zu maximieren, indem sichergestellt wird, dass die Handlungsabläufe des Teams verstanden werden, neue Informationen mitgeteilt werden und die Teammitglieder über die notwendigen Ressourcen verfügen

Überwachung der Situation

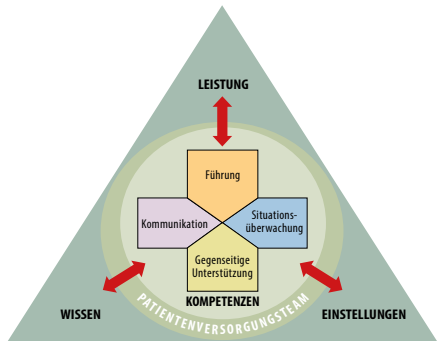
Prozess des aktiven Abtastens und Bewertens von Situationselementen in der medizinischen Behandlung, um Informationen oder Verständnis zu erhalten oder das Bewusstsein zur Unterstützung der Teamarbeit aufrechtzuerhalten

Gegenseitige Unterstützung

Fertigkeit, die Bedürfnisse der Teammitglieder durch genaue Kenntnis ihrer Verantwortlichkeiten und ihres Arbeitspensums zu antizipieren und zu unterstützen

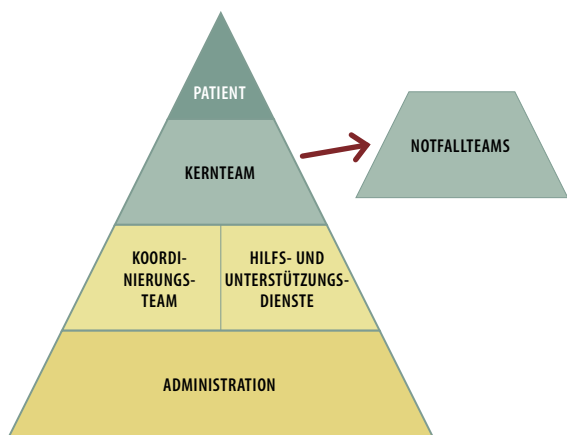
TeamSTEPPS® 2.0

Teamstruktur



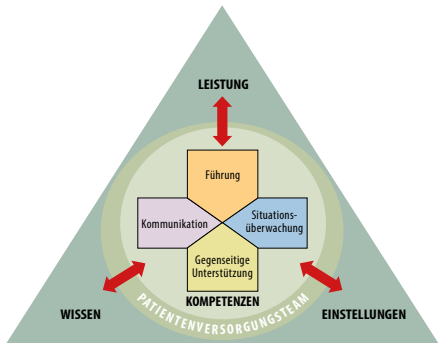
Multidisziplinäres Team-System für die Patientenversorgung

Sichere und effiziente Gesundheitsversorgung umfasst die koordinierten Tätigkeiten eines Multi- und interdisziplinären Behandlungsteams.



TeamSTEPPS® 2.0

Kommunikation



SBAR

Eine Technik zur Übermittlung kritischer Informationen, die sofortige Aufmerksamkeit und Maßnahmen bezüglich des Zustands eines Patienten erfordern

Situation – Was ist mit dem Patienten los?

„Ich rufe wegen Frau Joseph in Zimmer 251 an. Ihr Hauptproblem ist eine neu aufgetretene Atemnot.“

Background (Hintergrund) – Was ist der klinische Hintergrund oder Kontext?

„Die Patientin ist eine 62-jährige Frau, erster post-operativer Tag nach einem abdominalen Eingriff. In der Vorgeschichte gibt es keine Herz- oder Lungen-erkrankungen.“

Assessment (Bewertung) – Worin besteht meiner Meinung nach das Problem?

„Die Atemgeräusche sind auf der rechten Seite vermindert, sie hat dabei Schmerzen. Ein Pneumothorax sollte ausgeschlossen werden.“

Recommendation and Request (Empfehlung und Forderung) – Was würde ich tun, um die Situation zu verbessern?

„Ich bin der Meinung, dass die Patientin sofort untersucht werden sollte. Können Sie jetzt bitte in Zimmer 251 kommen?“

Call-Out (Ausruf)

Strategie zur Kommunikation wichtiger oder kritischer Informationen

- Informiert alle Teammitglieder gleichzeitig (in Notfallsituationen)
- Hilft den Teammitgliedern, die nächsten Schritte vorzusehen
- Es ist wichtig, die Verantwortung auf eine bestimmte Person zu übertragen, die für die Durchführung der Aufgabe verantwortlich ist.

Beispiel eines gerade eingelieferten Traumapatienten

Leitender Arzt: „*Status der Atemwege?*“

Assistenzarzt: „*Atemwege frei*“

Leitender Arzt: „*Atemgeräusche?*“

Assistenzarzt: „*Atemgeräusche rechts vermindert*“

Assistenzarzt: „*Blutdruck?*“

Krankenschwester: „*Blutdruck ist 96/62*“

Check-Back (Rückmeldung, -fragen)

Verwendung eines geschlossenen Kommunikationskreiseslaufes, um sicherzustellen, dass vom Sender übermittelte Informationen vom Empfänger so wie beabsichtigt verstanden werden

Die Schritte umfassen Folgendes:

1. Absender macht eine Mitteilung
2. Der Empfänger nimmt die Nachricht an und gibt eine Rückmeldung
3. Der Absender überprüft die Rückmeldung, um sicherzustellen, dass die Nachricht genau empfangen wurde.

Beispiel

Arzt: „Geben Sie 25 mg Benadryl intravenös als Bolus.“

Krankenschwester: „25 mg Benadryl intravenös als Bolus.“

Arzt: „Das ist richtig, 25 mg Benadryl intravenös als Bolus.“

Handoff (Übergabe)

Handoff heißt Weitergabe von Informationen (zusammen mit der Übertragung der Verantwortung) während der verschiedenen Übergaben über den gesamten Behandlungszeitraum hinweg.

Sie beinhaltet die Möglichkeit, Fragen zu stellen, Sachverhalte zu klären und zu bestätigen.

Beispiele für Übergabe in der Gesundheitsversorgung sind:

- Schichtwechsel
- Übertragung von Verantwortung und Übergabe zwischen Pflegepersonal, Krankenschwestern/-pflegern, Arzthelfern/ Ärzten
- Patiententransfer innerhalb des Krankenhauses und zur Weiterbehandlung außerhalb.

Ich übertrage die Verantwortung

Strategie zur Verbesserung des Informationsaustauschs bei Übergaben in der Gesundheitsversorgung

"I PASS THE BATON"

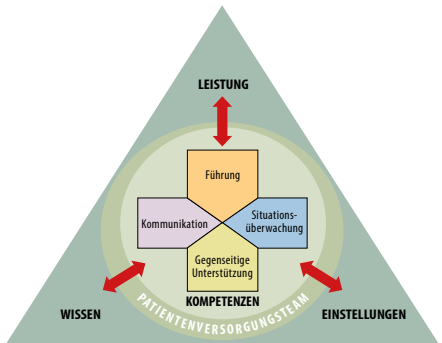
I	Introduction (Einführung)	Stellen Sie sich und Ihre Rolle/Aufgabe vor (einschließlich Patient)
P	Patient (Patient)	Name, Identifizierungsmerkmale, Alter, Geschlecht, Ort
A	Assesement (Bewertung)	Präsentieren Sie die Hauptbeschwerde, Vitalzeichen, Symptome und Diagnosen
S	Situation (Situation)	Aktueller Status/Umstände, einschl. Code-Status, Grad der (Un-)Sicherheit, kürzliche Änderungen und Reaktion auf d. Behandlung
S	Safety Concerns (Sicherheits-themen)	Kritische Laborwerte/Berichte, sozioökonomische Faktoren, Allergien und Warnungen (Stürze, Isolation usw.)

THE

B	Background (Hintergrund)	Komorbiditäten, frühere Episoden, aktuelle Medikamente und Familiengeschichte
A	Actions (Aktionen)	Erklären Sie, welche Maßnahmen ergriffen wurden oder erforderlich sind. Geben Sie eine Begründung an.
T	Timing (Zeitplan)	Dringlichkeitsstufe und explizite Zeitplanung und Priorisierung der Maßnahmen
O	Ownership (Verantwortlichkeit)	Identifizieren Sie, wer verantwortlich ist (Person/Team), einschließlich Patienten/Familienmitglieder
N	Next (Nächste Schritte)	Was wird als nächstes passieren? Erwartete Veränderungen? Wie sieht der Plan aus? Gibt es Notfallpläne?

TeamSTEPPS® 2.0

Führung



Effektive Teamleiter

Verantwortliche und effektive Teamleiter:

- organisieren das Team,
- identifizieren und formulieren klare Ziele (d. h. Planung),
- weisen Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu,
- überwachen die Planung, passen sie an und kommunizieren Änderungen,
- überprüfen die Leistung des Teams und geben bei Bedarf Feedback,
- verwalten Ressourcen und weisen sie zu,
- erleichtern den Informationsaustausch,
- ermutigen die Teammitglieder, sich gegenseitig zu unterstützen,
- erleichtern die Konfliktlösung in einer lernenden Arbeitsumgebung
- und gestalten effektive Teamarbeit.

Team-Aktivitäten

Die Planung mit anderen teilen

- **Kurze Beratung** (Briefing) – Kurze Sitzung vor Beginn, um die Ablaufplanung und den Teameinsatz zu besprechen, Rollen und Verantwortlichkeiten zuzuweisen, Erwartungen und Arbeitsklima anzusprechen, Ergebnisse und wahrscheinliche Eventualitäten zu antizipieren

Überwachung und Anpassung der Planung

- **Köpfe zusammenstecken, „Kriegsrat halten“** (Huddle) – Ad-hoc-Sitzung zur Wiederherstellung des Situationsbewusstseins, zur Verstärkung bereits bestehender Pläne und zur Beurteilung der Notwendigkeit einer Anpassung des Plans

Überprüfung der Leistung des Teams

- **Nachbesprechung** (Debriefing) – Abschließender informeller Informationsaustausch zur Verbesserung der Teamleistung und -effektivität durch Festhalten des Gelernten und Verstärkung positiver Verhaltensweisen

Briefing Checkliste

Während des Briefings sollte sich das Team mit den folgenden Fragen befassen:

- Wer ist heute im Team?
- Verstehen alle Mitglieder die Ziele und stimmen sie zu?
- Sind die Rollen und Verantwortlichkeiten bekannt?
- Wie sieht unser Behandlungsplan aus?
- Welche Mitarbeiter und beteiligte Berufsgruppen sind während der gesamten Schicht anwesend?
- Wie wird die Arbeitsbelastung unter den Teammitgliedern verteilt?
- Welche Ressourcen stehen zur Verfügung?

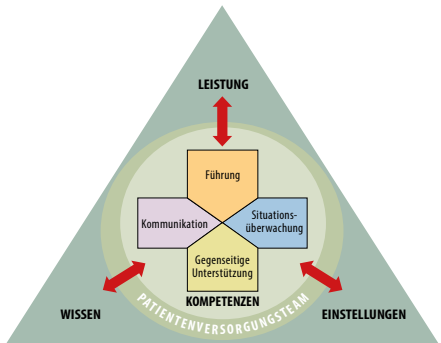
Nachbesprechungs-Checkliste (Debriefing)

Das Team sollte sich bei einer Nachbesprechung mit den folgenden Fragen befassen:

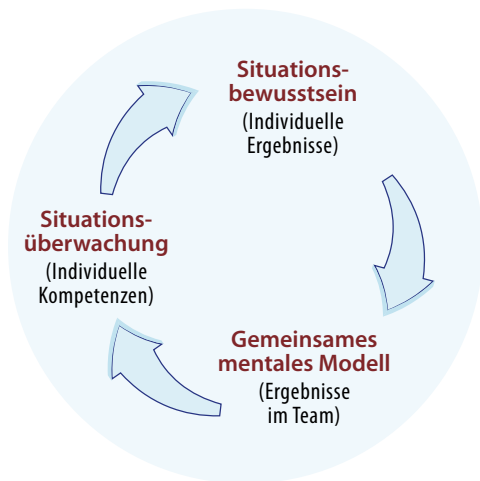
- Was sollte verbessert werden?
- War die Kommunikation klar?
- Waren die Rollen und Verantwortlichkeiten bekannt?
- Wurde das Situationsbewusstsein aufrechterhalten?
- War die Arbeitsbelastung gerecht verteilt?
- Wurde Unterstützung für die Aufgabe angefordert oder angeboten?
- Welche Fehler wurden gemacht?
- Welche Fehler wurden vermieden?
- Waren Ressourcen verfügbar?
- Was ist gut gelaufen?

TeamSTEPPS® 2.0

Situations- überwachung



Prozess der Situationsüberwachung



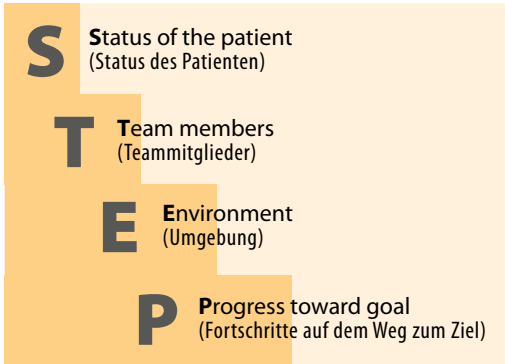
Situationsüberwachung ist der Prozess des kontinuierlichen Scannens und Bewertens einer Situation, um ein Verständnis dafür zu gewinnen und aufrechtzuerhalten, was um Sie herum geschieht.

Situationsbewusstsein ist der Zustand „zu wissen, was um Sie herum passiert“.

Ein **gemeinsames mentales Modell** ergibt sich daraus, dass jedes Teammitglied das Situationsbewusstsein aufrechterhält und sicherstellt, dass alle Teammitglieder die gleiche Vorstellung von der Versorgungssituation eines Patienten haben.

STEP

Bausteine der Situationsüberwachung



STEP – Instrumente die Helfen, die Behandlungssituationen zu erfassen.

Status des Patienten

- Krankengeschichte des Patienten
- Vitalzeichen
- Medikamentenplan
- Körperliche Untersuchung
- Behandlungsplan
- Psychosoziale Fragen

Team-Mitglieder

- Müdigkeit
- Arbeitsbelastung
- Durchführung der Aufgabe
- Fertigkeiten
- Stress

Environment (Umgebung)

- Angaben/ Informationen zur Einrichtung
- Angaben/ Informationen zu Verwaltung
- Personalwesen
- Triage Einsatz und Wirkung
- Ausrüstung

Progress (Fortschritte auf dem Weg zum Ziel)

- Status der Patienten des Teams?
- Festgelegte Ziele des Teams?
- Aufgaben/Aktionen des Teams?
- Ist der Behandlungsplan noch angemessen?

Cross-Monitoring

Eine Strategie zur Schadens-/Fehlerreduzierung, die Folgendes beinhaltet:

- einen Blick auf die Aktionen anderer Teammitglieder zu werfen,
- ein Sicherheitsnetz innerhalb der Mannschaft bereitzustellen,
- sicherzustellen, dass Fehler oder versehentliche Fehler schnell und leicht erkannt werden,
- sich gegenseitig „den Rücken freizuhalten“.

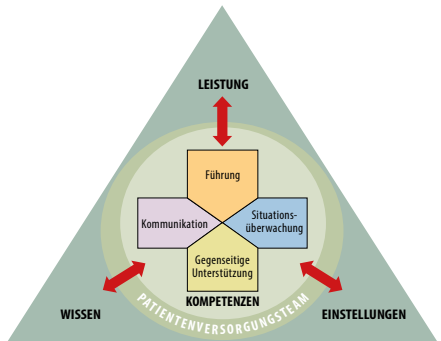
I'M SAFE-Checkliste

Jedes Teammitglied ist für die Feststellung seines persönlichen Sicherheitsstatus selbst verantwortlich.

- I** **Illness** (Krankheit)
- M** **Medication** (Medikamente)
- S** **Stress** (Belastung)
- A** **Alcohol and Drugs**
(Alkohol und Drogen)
- F** **Fatigue** (Ermüdung)
- E** **Eating and Elimination**
(Essen und Ausscheidung)

TeamSTEPPS® 2.0

Gegenseitige Unterstützung



Task assistance (Hilfeleistung im Arbeitsalltag)

Anderen bei der Bewältigung von Aufgaben zu helfen, trägt zur Teambildung bei. Zu den wichtigsten Strategien gehören:

- Die Teammitglieder schützen sich gegenseitig vor Arbeitsüberlastung.
- Effektive Teams stellen alle Bitten um Hilfe und Unterstützungsangebote in den Kontext der Patientensicherheit.
- Die Teammitglieder fördern ein Klima, in dem erwartet wird, dass Hilfe aktiv **gesucht** und **angeboten** wird.

Rückmeldung (Feedback)

Informationen, die den Teammitgliedern zum Zweck der Verbesserung der Teamleistung zur Verfügung gestellt werden.

Das Feedback sollte folgendermaßen gegeben werden:

- **rechtzeitig** – kurz nach dem Auftreten des gerade gezeigten Verhaltens,
- **respektvoll** – konzentriert sich auf Verhaltensweisen, nicht auf persönliche Eigenschaften,
- **spezifisch** – bezieht sich auf eine bestimmte Aufgabe oder ein Verhalten, das bestärkt werden soll oder eine Korrektur erfordert,
- **auf Verbesserung ausgerichtet** – gibt Hinweise für zukünftige Verbesserungen,
- **rücksichtsvoll** – berücksichtigt die Gefühle eines Teammitglieds und spricht kritische Gesichtspunkte mit Fairness und Respekt an.

Immer nachfragen: ist das Feedback angekommen und verstanden worden.

Interessenvertretung und Durchsetzung

Fürsprache für den Patienten

Wird eingesetzt, wenn die Standpunkte von Teammitgliedern nicht mit denen des Entscheidungsträgers übereinstimmen

Korrekturmaßnahmen in einer **standhaften, festen** und **respektvollen** Weise durchsetzen

- Gewinnen Sie die Aufmerksamkeit der anderen Teammitglieder
- Benennen Sie das Anliegen
- Beschreiben Sie das Problem (real oder wahrgenommen)
- Bieten Sie eine Lösung an
- Einigen Sie sich auf die nächsten Schritte

Two-Challenge Rule (Sich mindestens zweimal zu Wort melden)

Befähigt alle Teammitglieder, einen Ablauf zu „stoppen“, wenn sie eine wesentliche Sicherheitsverletzung wahrnehmen oder entdecken und eine erste deutliche Aussage ignoriert wird:

- Es liegt in Ihrer Verantwortung, mindestens **zwei Mal** Ihre Besorgnis zu äußern, um sicherzustellen, dass sie gehört wurde
- Das angesprochene Teammitglied muss bestätigen, dass die Äußerung der Besorgnis von ihm gehört wurde
- Wenn das Sicherheitsproblem weiterhin nicht beachtet wird:
 - Ergreifen Sie gegebenenfalls weitere Schritte
 - Beziehen Sie Vorgesetzte unter Einhaltung der hierarchischen Gegebenheiten ein

CUS

Durchsetzungsfähige Aussagen

I am

C

ONCERNED

I am

U

NCOMFORTABLE

This is a

S

AFETY ISSUE!

“Stop the line”

Ich bin beunruhigt über ...

Ich fühle mich unwohl mit ...

Dies ist ein Sicherheitsproblem!

„Stoppen Sie den betroffenen Ablauf/ Prozess“

DESC-Skript

Ein konstruktiver Ansatz für den Umgang und die Lösung von Konflikten

- D** (Describe) Beschreiben Sie die spezifische Situation oder das spezielle Verhalten; konkrete Daten bereitstellen
- E** (Express) Ausdrücken, was die Situation bei Ihnen auslöst/was Ihre Bedenken sind
- S** (Suggest) Andere Alternativen vorschlagen und Einigung suchen
- C** (Consequences) Die Konsequenzen und ihre Auswirkungen auf festgelegte Teamziele sollten benannt und Einigung angestrebt werden

Instrumente zur Beobachtung der Teamleistung

Struktur des Teams

- Stellt die Zusammensetzung des Teams fest
- Bestimmt Rollen und Verantwortlichkeiten der Teammitglieder
- Nimmt die Teammitglieder in die Verantwortung
- Schließt Patienten und Familien als Teil des Teams ein

Kommunikation

- Bietet kurze, klare, spezifische und rechtzeitige Mitteilungen
- Sucht Informationen aus allen verfügbaren Quellen
- Verwendet Rückfragen, um die übermittelten Informationen zu überprüfen
- Verwendet SBAR, Call-Outs, Check-Backs und Übergabe-Techniken, um effektiv mit den Teammitgliedern zu kommunizieren

Führung

- Identifiziert die Ziele und Visionen des Teams
- Sorgt für effiziente Nutzung von Ressourcen zur Teamleistungsmaximierung
- Sichert den Ausgleich der Arbeitsbelastung innerhalb des Teams
- Delegiert gegebenenfalls Aufgaben oder Aufträge
- Leitet Team-Meetings (Briefing, Huddle und Debriefing)
- Bietet Rollenmodelle für das Verhalten bei der Teamarbeit

Überwachung der Situation

- Überwacht die Situation
- Überwacht den Zustand des Patienten
- Überwacht Teammitglieder zur Sicherheit und Fehlerverhinderung
- Überwacht die Umwelt auf Sicherheit und Verfügbarkeit von Ressourcen
- Überwacht die Fortschritte auf dem Weg zum Ziel und identifiziert Veränderungen, die den Behandlungsplan beeinflussen können
- Fördert die Kommunikation für ein gemeinsames mentales Modell

Gegenseitige Unterstützung

- Bietet aufgabenbezogene Unterstützung und Hilfe
- Bietet den Teammitgliedern rechtzeitiges und konstruktives Feedback
- Wirkt als Fürsprecher für den Patienten mit durchsetzungsstarken Äußerungen, Two-Challenge Rule oder CUS
- Verwendet die Two Challenge Rule oder das DESC-Skript zur Konfliktlösung

Hindernisse, Instrumente und Strategien sowie Ergebnisse

Barrieren

- Wechselnde Gruppenzugehörigkeit der Mitarbeiter
- Zeitmangel
- Mangel an Informationsaustausch
- Hierarchiedenken
- Abwehrhaltung
- Konventionelles Denken
- Selbstzufriedenheit
- Unterschiedliche Kommunikationsstile
- Konflikt
- Mangel an Koordination und Schritt halten mit Kollegen
- Ablenkungen
- Müdigkeit
- Arbeitsbelastung
- Fehlinterpretation von Hinweisen
- Fehlende Rollenklarheit

Instrumente und Strategien

- SBAR
- Ausrufen, zurufen (Call-out)
- Rückfrage (Feedback)
- Übergabeschema (Handoff)
- Kurzbesprechung (Briefing)
- Ad hoc Zusammenkünfte (Huddle)
- Nachbesprechung (Debriefing)
- STEP (Behandlungsablauf)
- I²M SAFE (Persönliche Faktoren des Leistungsvermögens)
- Unterstützung bei Aufgaben
- Feedback
- Two-Challenge Rule
- CUS
- DESC-Skript

Ergebnisse

- Gemeinsames mentales Modell
- Anpassungsfähigkeit
- Teamorientierung
- Gegenseitiges Vertrauen
- Teamleistung
- Patientensicherheit

Kontaktinformationen

Um mehr über TeamSTEPPS® zu erfahren:

US-Amerikanische Website der Agentur für
Forschung und Qualität im Gesundheitswesen
(AHRQ): <http://teamstepps.ahrq.gov/>

Website des Patientensicherheitsprogramms
des Verteidigungsministeriums der USA:
<http://www.health.mil/dodpatientsafety/>

Kontakte in Deutschland:

Offizielle deutsche Homepage:
<http://www.TeamSTEPPS.de>

poimann@neurochirurgie.com

Kontakt in der Schweiz:

fankhauser@johtin.ch

Kontakt in Österreich:

marc@godlewicz.com

patricia.grein@tauernklinik.at

Horst Poimann

Evidenzbasierte Kommunikation

in der
Gesundheitsversorgung

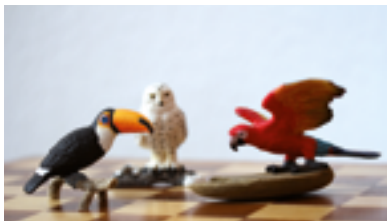
Ressourcenorientierung

- Fehlervermeidung
- Risikominimierung

Kostenreduktion

Qualitätssteigerung

Ergebnisverbesserung



fünffullseiten

ISBN 978-3-930823-05-5

Bestellen Sie bei



Huttensch Verlag 507 | Traubengasse 15
97072 Würzburg

www.huttenschverlag507.de

M. Schrappe

APS-Weißbuch Patienten- sicherheit

Hrsg. vom Aktionsbündnis Patientensicherheit
Gefördert durch den
Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek)

Mit Geleitworten von
Jens Spahn, Donald M. Berwick und Mike Durkin



Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft

Kostenloser Download unter:

<https://www.aps-ev.de/aps-weissbuch/>