

Beschwerdemanagement: Lösungen für komplexe Fälle

Dr. Dr. Mike Jacob

Literatur

- [1] Abbott, A. (1991). The order of professionalization. *Work and Occupations*, 18: 355-384, 1991.
- [2] Argyris, C. & Schön, D. A. (1996). *Organizational Learning II. Theory, Method, and Practice*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- [3] Bundesärztekammer (2009). Statistische Erhebung der Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen für das Statistikjahr 2008. http://www.bundesaerztekammer.de/downloads/Behandlungsfehler_Gesamtstatistik_Stand_110609.pdf [Zugriff 21.06.2010].
- [4] Clases, C. & Wehner, T. (2004). Cooperation for knowledge development: a work psychology perspective. In M. Fischer, N. Boreham & B. Nyhan (Hrsg.), *European perspectives on learning at work: the acquisition of work process knowledge*. (S. 71-95). Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- [5] Dick, M. (2005). Organisationales Lernen. In F. Rauner (Hrsg.), *Handbuch Berufsbildungsforschung*. (S. 299-307). Bielefeld: Bertelsmann.
- [6] Engeström, Y. (1999). Innovative Learning in work teams: Analyzing cycles of knowledge creation in practice. In Y. Engeström, R. Miettinen & R. Punamaeki (Hrsg.), *Perspectives on Activity Theory*. (S. 377-404). Cambridge: Cambridge University Press.
- [7] Hoff, T. J., Pohl, H. & Bartfield, J. (2006). Teaching but not learning: how medical residency programs handle errors. *Journal of Organizational Behavior*, 27 (7), S. 869-896.
- [8] Jacob, M. (2006). *Psychogene Zahnersatzunverträglichkeit- Eine Fallrekonstruktion zur Exploration von Frühindikatoren*. Magdeburg, Karlsruhe: Masterarbeit im Studiengang Integrated Practice in Dentistry.
- [9] Jacob, M. (2012). *Die reflexive Bearbeitung des Misserfolgs als Beitrag zur Professionsentwicklung - Empirische Rekonstruktion von Misserfolgen im Triadengespräch am Beispiel der zahnmedizinischen Profession*. Budrich-Verlag, Leverkusen 2012.
- [10] Jacob, M., Dick, M. & Walther, W. (2008). Double Bind in Dentistry – Frühindikatoren psychogener Zahnersatzunverträglichkeit. *Deutsche Zahnärztliche Zeitschrift*, 63 (3), S. 175-180.

- [11] Jacob, M. & Dick, M. (2014). Die dritte Instanz – Zur Bedeutung des Patientenrechtegesetzes; Zahnärztliche Mitteilungen (ZM), zm 10/2014, S. 98-103.
- [12] Jacob, M. & Groß, D. (2014). Fallstricke und dilemmatische Aspekte in der zahnärztlichen Behandlung von Angehörigen und (emotional) Verwandten. Pitfalls and ethical dilemmas in the dental treatment of relatives and other close relations, Deutsche Zahnärztliche Zeitschrift 69/11 (2014), S. 552-555.
- [13] Jacob, M. & Groß, D. (2016). Gutachterliche Anforderungen in der zahnärztlichen Fallwürdigung unter Berücksichtigung professionsethischer Verpflichtungen. zur Publikation angenommen für: Deutsche Zahnärztliche Zeitschrift (2016).
- [14] Jacob, M. & Walther, W. (2018). Die Relevanz einer institutionalisierten Ethik für eine professionelle Zahnmedizin – The relevance of institutional ethics for a professional dentistry. in: Ethik in der Medizin (Springer), Heft 1 2018; https://link.springer.com/article/10.1007/s00481-018-0468-x?wt_mc=Internal.Event.1.SEM.ArticleAuthorOnlineFirst.
- [15] Johnson, D. W., Johnson, R. T. & Tjosvold, D. (2006). Constructive Controversy. The Value of Intellectual Opposition. In M. Deutsch (Hrsg.), The handbook of conflict resolution: theory and practice. (S. 69-91). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- [16] Kohn, L. T., Corrigan, J. & Donaldson, M. S. (Hrsg.). (2006). To err is human: building a safer health system (5th ed.). Washington, DC: National Academy Press.
- [17] Leisenberg, D., Bettin, H., Spassov, A., Michl, S., Kunze, J., Nitschke, I., Jacob, M. & Groß, D. (2013). Der klinisch-ethische Fall: Extraktion eines erhaltungswürdigen Zahnes. Zahnärztliche Mitteilungen (ZM) 13/2013.
- [18] Levitt, B. & March, J. G. (1996). Organizational Learning (zuerst in Annual Review of Sociology, Vol 14, 1988). In M. D. Cohen & L. S. Sproull (Hrsg.), Organizational Learning. (S. 516-540). Thousand Oaks et al. : Sage.
- [19] Lilie, H. (2008). Ärztliche Behandlungsfehler im strafrechtlichen Ermittlungsverfahren. ZS für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen (ZEFQ), 102 (529–534). Müller-Fahlbusch, H. (1992). Ärztliche Psychologie und Psychosomatik in der Zahnheilkunde. Stuttgart: Thieme.
- [20] Marotzki, W. (1990). Entwurf einer strukturalen Bildungstheorie. Biographietheoretische Auslegung von Bildungsprozessen in hochkomplexen Gesellschaften. Deutscher Studienverlag, Weinheim 1990.
- [21] Oser, F. & Spsychiger, M. (2005). Lernen ist schmerzhaft. Zur Theorie des negativen Wissens und zur Praxis der Fehlerkultur. Weinheim: Beltz.

- [22] Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: the art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.
- [23] Uhrig, W. (2008). *Das Anforderungsprofil von Richtern in Baden-Württemberg an das zahnärztliche Sachverständigengutachten im Arzthaftungsprozess*. Magdeburg, Karlsruhe: Masterarbeit im Studiengang Integrated Practice in Dentistry.
- [24] Walther, W., Dick, M. (2007). Continuing Professional Development. *Zahnärztliche Mitteilungen*, 08/2007: 72-79.
- [25] Wehner, T., Mehl, K. & Dieckmann, P. (2010). Handlungsfehler und Fehlerprävention. In U. Kleinbeck & K. Schmidt (Hrsg.), *Arbeitspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie*, D, III, 1. (S. 785-820).
- [26] Wehner, T., Raeithel, A., Clases, C. & Endres, E. (1996). Von der Mühe und den Wegen der Zusammenarbeit. Theorie und Empirie eines arbeitspsychologischen Kooperationsmodells. In E. Endres & T. Wehner (Hrsg.), *Zwischenbetriebliche Kooperation. Die Gestaltung von Lieferbeziehungen*. (S. 39-58). Weinheim: Beltz/PVU.
- [27] Weidinger, P. (2008). Erfahrungen des Haftpflichtversicherers mit ärztlichen Behandlungsfehlern. *ZS für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen (ZEFQ)*, 102 (542-545).