

Inhaltsverzeichnis

1	Problemstellung	3
2	Theoretischer Kontext und Definitionen	7
2.1	Versorgungsmanagement	7
2.2	Qualitätsmanagement.....	8
2.2.1	Der Qualitätsbegriff und Qualitätsmanagementsysteme.....	8
2.2.2	Dimensionen von Qualität.....	15
2.2.3	Der Kundenbegriff im Gesundheitswesen	18
2.3	Entlassungsmanagement	19
2.3.1	Zusammenhang zwischen Case- und Entlassungsmanagement ..	19
2.3.2	Ziele und Aufgaben des Entlassungsmanagements.....	22
2.3.3	Bedeutung des Entlassungsmanagements für die Organisationsentwicklung.....	25
2.3.4	Bedeutung des Entlassungsmanagements innerhalb des Qualitätsmanagements.....	29
2.3.5	Bedeutung des Entlassungsmanagements im DRG-System.....	30
3	Konzepte des Entlassungsmanagements in deutschen Krankenhäusern und Rehaeinrichtungen	33
3.1	Indirektes Entlassungsmanagement.....	34
3.2	Direktes Entlassungsmanagement	36
3.3	Externes Entlassungsmanagement	38
3.4	Entlassungsmanagement - ein multiprofessioneller Prozess.....	38
3.4.2	Rolle des Sozialdienstes.....	42
3.4.3	Rolle des Pflegedienstes	44
4	Entlassungsmanagement und neue Versorgungsformen	46
4.1	Indikationsspezifische Form der integrierten Versorgung	47
4.2	INTEGRA-Projekt	47
5	Expertenstandard „Entlassungsmanagement in der Pflege“ des DNQP als wissenschaftliche Grundlage.....	48
5.1	Die Standardkriterien des Expertenstandards im Kontext des Qualitätsmanagements.....	49
5.1.1	Standardkriterium 1	50
5.1.2	Standardkriterium 2	52
5.1.3	Standardkriterium 3	53
5.1.4	Standardkriterium 4	54
5.1.5	Standardkriterium 5	56
5.1.6	Standardkriterium 6	57
5.2	Umsetzung in Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen.	58
5.2.1	Brückenschwestern	61
5.2.2	Verket-Projekt.....	62
5.2.3	Case Management im Uniklinikum Köln	63
5.2.4	Entlassungsmanagement im Universitätsklinikum Münster	64
5.2.5	„Koordinierte Entlassung“ München Neuperlach	65
5.2.6	Pflegeberatung am Robert-Bosch-Krankenhaus	66
5.2.7	Kooperationsvereinbarung DEGEMED und BVMed	67
5.3	Kritische Betrachtung des Expertenstandards.....	67
6	Zusammenfassung und Ausblick.....	69