

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>9</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>11</b>
<b>2 Die Herrschaft des Chaos: Vor Einführung des Case Managements</b> .....	<b>13</b>
2.1 Was läuft schief im stationären Ablauf? .....	15
2.2 Wie wirkt sich die fehlende Steuerung aus? .....	16
<b>3 Rahmenbedingungen für das Case Management</b> .....	<b>18</b>
3.1 Personalbedarfsplanungen .....	18
3.2 Strukturelle Voraussetzungen .....	19
3.2.1 Arbeitsplatz .....	20
3.2.2 Hierarchische Einordnung in die Krankenhausstruktur ...	20
3.3 Tätigkeitsprofil des Case Managements .....	22
3.4 Kompetenzprofil Case Management .....	23
<b>4 Die ersten Schritte zum erfolgreichen Case Management</b> .....	<b>25</b>
4.1 Durchführung einer Ist-Analyse .....	27
4.2 Wie soll's zukünftig werden? – Erarbeitung der Ziele .....	30
4.3 Die Umstellung beginnt mit einem Projektplan .....	31
4.4 Teilprojekte .....	34
4.4.1 Teilprojekt 1: Einführung einer transparenten Terminplanung .....	36

4.4.2	Teilprojekt 2: Zentralisierung des Aufnahme- und Entlassungsprozesses .....	38
4.4.3	Teilprojekt 3: Information der Netzwerkteilnehmer .....	40
4.4.4	Teilprojekt 4: Re-Organisation des Nachsorgeprozesses ...	41
4.4.5	Teilprojekt 5: Einführung eines Triage-Systems für Aufnahmen .....	43
4.4.6	Teilprojekt 6: Erstellung und Implementierung von klinischen Behandlungspfaden .....	45
4.4.7	Vereinbarung mit Unterschrift des Klinikdirektors und der Pflegedirektion .....	46
4.5	Bedenken der Berufsgruppen beim Aufbau neuer Strukturen .....	48
5	<b>Prozessablauf: Was alles zur Patientenversorgung gehört .....</b>	<b>51</b>
5.1	Die Aufnahme .....	52
5.2	Das Assessment .....	55
5.3	Der Versorgungsplan .....	56
5.4	Das Monitoring .....	57
5.5	Die Entlassung .....	58
6	<b>Zwei Fallbeispiele aus der täglichen Praxis .....</b>	<b>61</b>
6.1	Fallbeispiel 1 .....	61
6.2	Fallbeispiel 2 .....	67
7	<b>Hilfreiche Instrumente für die alltägliche Praxis .....</b>	<b>75</b>
7.1	Die Aufnahmekriterien in Form eines Triage-Systems .....	76
7.2	Ein gut ausgebautes Netzwerk .....	77
7.3	Das Formular »Stationäre Anmeldung« .....	79
7.4	Das Formular »Telefonische Gesprächsnotizen für stationäre Anmeldungen« .....	81
7.5	Der Assessment- und Verlaufsbogen in Papierform und elektronischer Form .....	84
7.5.1	Der Assessment- und Verlaufsbogen in Papierform .....	85

7.5.2	Der Assessment- und Verlaufsbogen in elektronischer Form .....	86
7.6	Regelmäßige multiprofessionelle 360 Grad-Fallbesprechungen .....	87
7.7	Vordefinierte Behandlungspfade (Clinical Pathway) .....	89
7.8	Die Erstellung und Pflege einer Belegungsstatistik .....	92
7.9	Wie ist der »Aufnahmedruck«?: Ein strategisches Messinstrument des Case Managements .....	93
8	Aspekte des Arbeitsalltags im Case Management .....	96
8.1	Tätigkeitsschwerpunkte im Tagesablauf .....	96
8.2	Spannungsfeld Versorgungs- und Organisationsebene ...	99
8.3	Unterschiedliche Dokumentationsformulare und Medien .....	101
8.4	Versorgungslücken im Spannungsfeld ambulanter und stationärer Versorgung .....	102
8.5	»Glanzlichter« rund ums Case Management .....	104
9	Auswirkungen des Case Managements aus unterschiedlichen Blickwinkeln .....	108
9.1	Case Management aus oberärztlicher Perspektive .....	108
9.2	Case Management aus stationsärztlicher Perspektive ...	110
9.3	Case Management aus der Sicht des Controllings .....	111
9.4	Case Management aus pflegerischer Sicht .....	113
9.5	Case Management aus Sicht der pflegerischen Teamleitung .....	115
9.6	Case Management aus Sicht der Patienten und Angehörigen .....	116
9.7	Case Management aus Sicht eines Case Managements ...	118
10	Zukünftige Herausforderungen für das Case Management .....	121
10.1	Höher, schneller, weiter – Wie stark steigen die Effizienzanforderungen im Gesundheitssystem noch? ....	121

10.2	Internationale Patienten .....	123
10.3	Ausbau der elektronischen Patientenakte (ePA) .....	124
10.4	Messinstrumente .....	125
10.5	Personalisierte Medizin .....	127
10.6	Alternde Gesellschaft .....	128
10.7	Netzwerke und Kooperationen .....	130
10.8	Sektorengrenzen überwinden .....	131
10.9	Case Management-Weiterbildung .....	134
11	Case Management – Mehr als nur ein Strategieentwurf! ..	136
	Autorenverzeichnis .....	137
	Literatur .....	138
	Register .....	141