

Inhalt

Vorwort	9
1 Einleitung	11
2 Die Herrschaft des Chaos: Vor Einführung des Case Managements	13
2.1 Was läuft schief im stationären Ablauf?	15
2.2 Wie wirkt sich die fehlende Steuerung aus?	16
3 Rahmenbedingungen für das Case Management	18
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
4 Die ersten Schritte zum erfolgreichen Case Management	25
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	Prozessablauf: Was alles zur Patientenversorgung gehört	51
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	Zwei Fallbeispiele aus der täglichen Praxis	61
6.1	Fallbeispiel 1	61
6.2	Fallbeispiel 2	67
7	Hilfreiche Instrumente für die alltägliche Praxis	75
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