



## 15. Jahrestagung

Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der  
Gesundheitsversorgung (GQMG) gemeinsam mit der  
European Society for Quality in Healthcare (ESQH)



# Entwicklung und Einführung eines Case Managements am Universitätsklinikum Essen



# Gründe für ein CM am UK Essen

- fragmentiertes Gesundheitssystem
  - Untergliederung in Versorgungsstufen und Sektoren
- geänderte, gesetzliche Rahmenbedingungen, z.B. DMP, DRG, integrierte Versorgung, MVZ
- Druck zur Erreichung der Fallzahlen
- Notwendigkeit zur Verkürzung der Verweildauern
- zunehmender Wettbewerb
- steigende Patientenbedürfnisse
- hohe zeitliche Bindung von Ärzten und Pflegenden für organisatorische/administrative Aufgaben



# Zielsetzung des CM am UK Essen

- Bündelung von Organisations-/Koordinationsaufgaben
- zeitliche Entlastung von Ärzten und Pflege
- Vereinheitlichung und Optimierung von Arbeitsabläufen
- Stärkung von Transparenz und Verbindlichkeit in den Behandlungswegen
- Vermeidung von Versorgungseinbrüchen
- Minimierung von Warte- und Liegezeiten, Verkürzung der Verweildauern -Steigerung der Fallzahlen
- Erhöhung der Zufriedenheit von Patienten, Mitarbeitern, Einweisern und Nachversorger durch Netzwerkarbeit
- Erweiterung von Qualität und Service



# Aufgaben des CM am UK Essen

- Aufnahmeplanung und Vorbereitung des Aufnahmetags
- Terminvergabe und Terminkoordination
- Belegungsmanagement
- Ressourcenmanagement - Kapazitätsauslastung
- Informationsmanagement
- Entlassungs-/Überleitungsorganisation
- Steuerung und Begleitung des Behandlungsablaufs
- Schnittstellenmanagement
- Verweildauercontrolling
- Prozessoptimierung



# Aufnahmeplanung

- Check: Betten-, OP-, Diagnostik-, Therapiekapazität
- Terminvergabe
- Erfassung der Einbestellung
- Vorplanung OP und Therapie
- Diagnostik- und Konsilanmeldung für den Aufnahmetag
- Leistungsanforderung (z.B. Hilfsmittel, Physiotherapie)
- Einholen von Vorbefunden
- Aktenvorhaltung für Stationen vor Aufnahme
- Umdisponieren von Aufnahmen in Absprache mit Ärzten

# Assessment und Patientengespräch

- CM-Assessment zur Aufnahmeplanung - Ersteinschätzung Patient: Besonderheiten, Bedürfnisse, Pflegeaufwand
- Informationsgespräch mit Patient über Ablauf am Aufnahmetag, Aufnahmepapiere, mitzubringende Befunde abzusetzende Medikamente, etc.
- CM-Assessment zur Entlassungsplanung: Feststellung poststationärer Versorgungsbedarf, Aufzeigen von nachstationären Versorgungsmöglichkeiten



# Bettenbelegungsmanagement

- Reservierung Bett für elektiv geplante Patienten
- Vorhaltung Notfallpuffer
- Bettendisposition bei Notfallaufnahmen



# Monitoring und Controlling

- Begleitung des stationären Aufenthalts hinsichtlich erforderlicher Nachversorgung des Patienten
- Maßnahmenplanung bei Komplikationen, Abweichungen, Veränderungen des geplanten Ablaufs und Information / Absprache zwischen allen an der Versorgung Beteiligten
- Controlling der Verweildauern und der Auslastung

# Entlassungsplanung

- Festlegung und ggf. Anpassung des Entlassungstermin ab der Aufnahme
- Feststellung des poststationären Versorgungsbedarfs
- Steuerung der Organisation zur nachstationären Versorgung des Patienten unter Einbindung aller beteiligten Leistungserbringer
- Weiterleitung der erstellten Entlassungsdokumente an die nachversorgenden Leistungserbringer - wenn möglich - vor der Entlassung

# Information und Kommunikation

- Überblick der Belegung (Aufnahmen und Entlassungen) und Auslastung
- Einholen und zielgerichtete Weitergabe von Informationen zu den Patienten
- Gespräche mit Ärzten und Pflegenden zu einzelnen Patienten hinsichtlich der zu organisierenden Maßnahmen
- Teilnahme an (multiprofessionellen) Visiten
- Kontaktperson zu Einweisern, Nachversorgern und Patienten/Angehörigen (persönlicher Ansprechpartner)
- EDV-gestützte Informationserfassung durch das CM zum Stand der Aufnahme- und Entlassungsorganisation



# bisherige Ergebnisse

- Erstellung des CM-Konzepts und Praxiserprobung
- Entwicklung eines elektronischen CM-Assessments
- Aufbau eines Controlling-Systems zur Erfolgsmessung des CM
- Erstellung von Stellenbeschreibung, Stellenausschreibung und Leitfaden zur Personalauswahl von Case Managern
- Aufgabenabgrenzungen zu anderen Berufsgruppen am UK Essen
- Entwicklung der Weiterbildungsmaßnahme „Fortbildung zum Case Manager“
- (Pilot zur) Umsetzung des Leitfadens „Patientenüberleitung in Essen“
- kontinuierlicher Ausbau des poststationären Versorgungsnetzes (Kooperationen mit Hilfsmittelversorgern, ambulanten Pflegediensten, etc.)
- kontinuierlicher Aufbau eines Netzwerks zum Austausch von CM-Erfahrungen mit anderen Maximalversorgern



# Rolle des Case Managers am UK Essen

- zentraler, persönlicher Ansprechpartner für Patienten, Einweiser, Nachversorger und Mitarbeiter einer Fachklinik
- Informationszentrale
- Koordinator des Behandlungsablaufs und der Patientenversorgung
- Kooperationspartner von Ärzten und Pflegenden
- Lotse durch den Krankenhausaufenthalt
- Schnittstellen-Manager
- Initiator und Unterstützer von Veränderungsprozessen

# Veränderungen / Verbesserungen durch CM

- zentraler Ansprechpartner hinsichtlich Aufnahme und Entlassung
  - Erreichbarkeit, Service, Qualität, Zufriedenheit
- Übernahme der Aufnahme- und Entlassungsorganisation durch CM
  - zeitliche Entlastung der Ärzte und Pflegenden
- Steuerung der Belegung stationsübergreifend
  - Optimierung der Auslastung
- Vorbereitung der Aufnahme
  - Vermeidung unnötiger Wartezeiten
- Individuelle Einschätzung und Information der Patienten vor Aufnahme
  - Vermeidung von Fehlaufnahmen
- Entlassungsplanung beginnt bei Aufnahme
  - Verkürzung der Verweildauern
- elektronische Dokumentation
  - Informationen unabhängig von Ort und Zeit verfügbar

# Voraussetzungen für die Einführung von CM

- transparente Prozesse
  - definierte Verantwortlichkeiten
  - Entwicklung von Standards
  - Verbindlichkeit von Absprachen
  - aktive Unterstützung durch die Klinikverantwortlichen
  - Kooperations- und Veränderungsbereitschaft aller Beteiligten und Betroffenen
  - Durchhaltevermögen
  - EDV-Unterstützung (idealerweise IT-Anbindung im KIS)
- als Rahmen für die Arbeit  
der Case Manager  
= Systemsteuerung



# Kontaktdaten

Universitätsklinikum Essen  
Pflegedirektion  
Simone Böing  
Hufelandstr. 55  
45147 Essen

Tel.: (02 01) 723 – 22 07

Fax: (02 01) 723 – 59 50

Mail: [simone.boeing@uk-essen.de](mailto:simone.boeing@uk-essen.de)