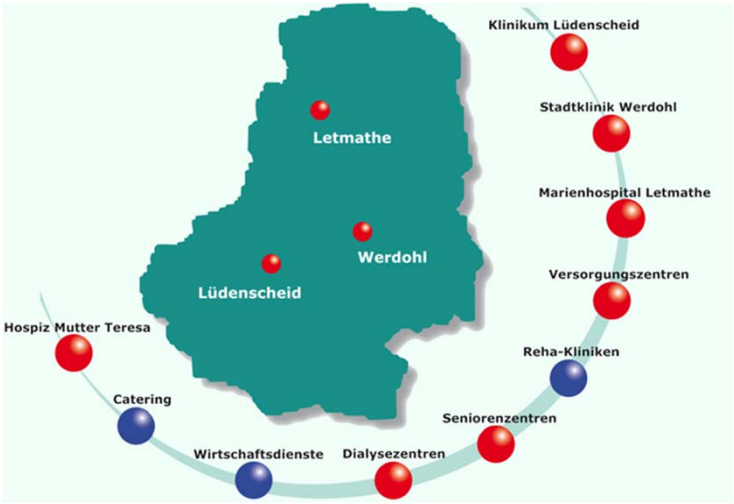
Case Management:
Von der Aufnahme bis zur Entlassung – ein Beispiel aus der Praxis

Case Management

Märkische Kliniken GmbH



® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Fokus – Prozesssteuerung

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

- Bedarf entscheidet über Resourceneinsatz
  = gezielter Einsatz
- Reduzierung der Komplexität auf mögliche Lösungen
- Förderung der Selbstmanagements/Stärkung der individuellen Handlungskompetenz
- Aufbau von Versorgungsstrukturen/Netzwerken
- Systemübergreifendes CM
- Frühzeitige Entlassplanung

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Ausgangssituation

- Sektorale Aufteilung des Gesundheitssystems und zunehmende Spezialisierung erschweren
  - empathische Gesamtsicht des Patienten
  - abgestimmte Zusammenarbeit der Professionen
  - Orientierung für Patienten und Angehörige
  - lotsende Beziehungen an Schnittstellen
- Einführung der DRGs verstärkt die Entlassungsgeschwindigkeit
- Expertenstandard Entlassungsmanagement setzt verbindliche fachliche Maßstäbe

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Hauptzielgruppen

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

1. Patienten mit einem poststationären Pflege- und Unterstützungsbedarf

2. Patienten mit komplexen Krankheitsbildern, bei denen mehrere Leistungserbringer beteiligt sind.

hohe Akteursdichte – interprofessionelles Team

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Ziele im Case Management

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

- Sicherstellung der medizinischen und pflegerischen Ergebnisqualität über das Krankenhaus hinaus.
- Vermeidung unnötiger Wiederaufnahmen (Re-Hospitation)
- zeitnahe Entlassungen anstreben (MVD !)
- Erlössicherung durch verbesserte Dokumentation
- Optimierung der Zusammenarbeit (Kooperationspartner)
- Koordination diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen
- Schnittstellenmanagement (Interne und externe Vernetzung)
- Netzwerkarbeit (Transparenz schaffen – Win/Win-Situation)
- Förderung von Patientenorientierung und -partizipation
- Sicherheit schaffen für Patienten und Angehörige

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Zielsetzung

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

aus Sicht des Patienten:

- Transparenz bezüglich der Entlassplanung (Art der Entlassung, Termin..) für die Patienten
  - und andere die am Prozess beteiligt sind!
- Koordination diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen
- Förderung von Patientenorientierung und Patientenpartizipation
- Mit einem frühzeitigen Assessment, sowie Beratungs-, Schulungs- und Koordinationsleistungen dazu beitragen eine Versorgungskontinuität herzustellen.

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Zielsetzung

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

aus Sicht des Klinikums:

Verweildauerverkürzung	=	frühzeitige Entlassplanung
Verweildauerreduzierung	=	optimiertere Abstimmung
Erlössicherung	=	verbesserte DRG - Dokumentation
Einsparung	=	Vermeidung von Doppel- und Fehlbehandlungen
Vermeidung von Wiederaufnahmen	=	Vernetzungsleistungen

- Aufbau einer Belegungs- und Leistungssteuerung
- *Optimierung der Zusammenarbeit mit Einweisern!*

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

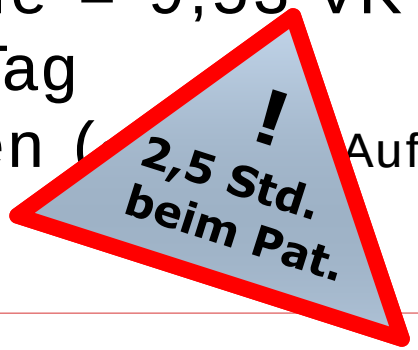
Zielerreichung durch …

- Optimierung der Zusammenarbeit (intern!)
- Optimierung des Formularwesens
- Anbindung an das KIS
- Ausbau der externen Kontakte mit nachstationären Versorgern und Partnern (u.a. "*Runde Tische*"
- Gemeinsame Entwicklung verbindlicher Standards
- Zusammenlegung entlassrelevanter Arbeitsbereiche (CM + Sozialdienst)
- Entwicklung standarisierter Organisationsabläufe / Einführung eines Berichtswesens
- Einführung Fallgruppen der Sozialarbeit (FdS®)
- Klare Ablaufregelungen durch Verfahrensanweisungen

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management
– Projekt –

Start: 2005
Personal: aktuell 12 Köpfe = 9,53 VK
Pro CM‘ler: 15 - 25 Fälle/Tag
Zeitaufwand: ca. 2,5 Stunden (Aufenthalt)



Expertenstandard Entlassungsmanagement

Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

(P1)

Innerhalb der ersten **24 h - Initial Assessment**

Einschätzung des zu erwartenden Unterstützungsbedarfs

(P2,3,4)

Entlassungsplanung (konkrete Einschätzung des individuellen Unterstützungsbedarfs) + Hilfeplan

(P5)

Überprüfung der Entlassungsplanung spätestens **24 h vor Entlassung**

(P6)

Kontaktaufnahme 48 h nach der Entlassung mit Patient, Angehörigen bzw. weiterbetreuenden Einrichtung (Evaluation)

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Expertenstandard Entlassungsmanagement

Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

Struktur
Die Einrichtung **S1a** - verfügt über eine schriftliche Verfahrensregelung für ein multidisziplinäres Entlassungsmanagement. Sie stellt sicher, dass die dafür erforderlichen organisatorischen (z. B. Zeitressourcen, Festlegung der Arbeitsteilung, Schulungsräume), personellen (z. B. Pflegefachkräfte mit hinreichender Qualifikation) und fachlichen Rahmenbedingungen (z. B. Einschätzungskriterien, -instrumente) gewährleistet sind. **Die Pflegefachkraft** **S1b** - beherrscht die Auswahl und Anwendung von Instrumenten zur Einschätzung der Risiken und des erwartbaren Versorgungs- und Unterstützungsbedarfs nach der Entlassung.
S2 - verfügt über Planungs- und Steuerungskompetenz zur Durchführung des Entlassungsmanagements.
S3 - verfügt über die Kompetenz, den Patienten und seine Angehörigen sowohl über poststationäre Versorgungsrisiken als auch über erwartbare Versorgungs- und Pflegeerfordernisse zu informieren, zu beraten und entsprechende Schulungen anzubieten sowie die Koordination der weiteren daran beteiligten Berufsgruppen vorzunehmen.
S4 - ist zur Koordination des Entlassungsprozesses befähigt und autorisiert.

CM Handbuch

Filterkriterien (Intake) z.B. S. 18

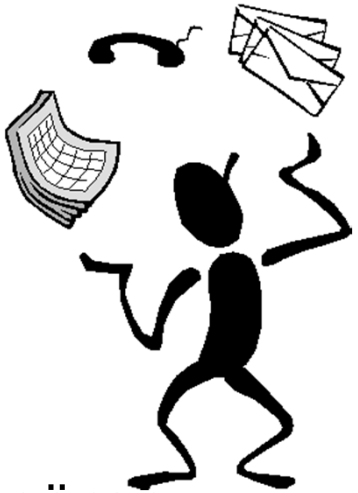
Top down

multi-professionelles Team

Unterstützung GF

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Aufgabenprofil



CM Rollenprofil

- **klinische Rolle**
  - Assessmentverantwortung, multidisziplinärer Hilfeplan, Überwachung der eingesetzten Ressourcen
- **Management Rolle**
  - Festlegung des Behandlungsplans im therapeutischen Team, Begleitung u. ggf. Korrektur
- **betriebswirtschaftliche Rolle**
  - adäquate Ressourcenzuteilung u. / od. Ressourcenverbrauch = Kosteneinsparung

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Beratung nach Klinikaufenthalt für:

- Patienten und Angehörige
- Hausärzte
- Pflegedienste
- Ehrenamtliche Dienste
- Einrichtungen

➢ Zeitnahe Anpassung der Maßnahmen bei Veränderungen oder Unsicherheit

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Zusätzliche Aufgaben CM

- Seminare/Workshops
- Unterricht
  - Krankenpflegeschule CM
  - Beatmungstherapeuten
  - Kurse: Lebensbegleitung
  - Kommunikationstraining
- Angehörigenschulung PIZ
- Beratung Psychoonkologie/Psychosomatik
- Service Telefon für Niedergelassene/weiterführende Versorgungseinrichtungen

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management
– Formulare –

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Ausschnitt: Pflege-Aufnahmebogen

Case Management

Case Management anfordern: ☐ Ja ☐ Nein

DRG-relvante Identifikation

(bei mehr als zwei Merkmalen = CM einschalten)

- ☐ Alter > 65 J. (in der Regel)
- ☐ Multimorbidität (Zwei behandlungsbedürftige Erkrankungen)
- ☐ Einschränkungen der Selbständigkeit im Alltag
- ☐ unklare soziale Situation

Künftige Versorgung durch:

Erweiterung um folgende Punkte:

- Chronische Wunde
- Bei Aufnahme Problemwunde
- Wird bereits durch amb. PD versorgt

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Anforderungsbogen CM

Märkische Kliniken GmbH

Case Management

Märkische Kliniken GmbH
Klinikum Lüdenscheid

Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Bonn

Paulmannshöher Str. 14
58515 Lüdenscheid

Anforderungsformular
Case Management

Datum: 24.04.2007
Station:
Zimmer:
Telefon:
voraussichtliche Entlassung:
Patientenaufkleber
Stationsärztin/-arzt:
Telefon Stationsärztin/-arzt:

DRG-relevante Identifikation (bei mehr als zwei Merkmalen CM einschalten)

- ☐ Alter (in der Regel ≥ 67 Jahre)
- ☐ Multimorbidität (2 behandlungsbedürftige Erkrankungen)
- ☐ Einschränkungen der Selbstständigkeit im Alltag (bereits eingetreten oder absehbar)
- ☐ unklare soziale Situation
- ☐ enterale/parenterale Ernährung
- ☐ Suchterkrankung
- ☐ Chronische Wunde
- ☐ Verwahrlosungstendenz
- ☐ Sonstiges _____

Prognose / weiterer Verlauf

- ☐ gut
- ☐ ungünstig
- ☐ eingeschränkt
- ☐ palliativ Patient

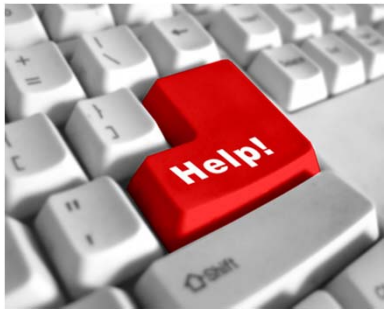
Um Mitwirkung der Pflege- und Sozial-Beratung wird gebeten

- ☐ ambulante Versorgung
- ☐ zeitnahe Versorgung
- ☐ Kurzzeitversorgung (stationär / ambulant)
- ☐ Rehabilitation (AHB, Früh-, ambulante Reha etc.)
  - ☐ med. Reha
  - ☐ beruf. Wiedereingliederung
  - ☐ geriatr. Reha
- ☐ spezielle zeitnahe Versorgung (Beatmung / Wachkoma etc.)
- ☐ Beratung:
  - ☐ rechtl. Beratung (Schwerbehinderung)
  - ☐ wirtschaftl. Beratung (Sozialamt, Grundsicherung, Hartz IV, Arbeitslosengeld ...)
  - ☐ soziale Beratung (ambulante Betreuung, Wohnungsangelegenheiten ...)
  - ☐ psychosoziale Beratung (Krankheits- u./od. Lebensbewältigung, Suchtberatung)
  - ☐ Zellinsichtberatung
- ☐ Essen auf Rädern
- ☐ Wundversorgung (Problem- und chronische Wunden)
- ☐ Sonstiges: ggf. Rückseite zur Dokumentation benutzen

Patientenmobilität: ☐ immobil ☐ Mobil ☐ teilmobil

- ☐ PEG Fr. Kochkämper
- ☐ Stomatherapie/Wundmanagement

Unterschrift (Arzt od. Pflegekraft)



® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Vorteil für den Hausarzt:

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

- Formularflut einschränken
  - wesentliche Informationen bündeln

  - Information über die Entlassung schon während des Krankenhausaufenthaltes
  - Information über bisherigen Verlauf bzw. Organisation weiterer Maßnahmen (Pflegestufe, Heimunterbringung, Reha…)
  - Information über bisherige Wundversorgung

➢ ***ca. 1-2 Tage vor Entlassung per Fax vom CM***

- CM ist Ansprechpartner für den Hausarzt (auch schon vor dem stationären Aufenthalt)

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management - Niedergelassene

Case Management

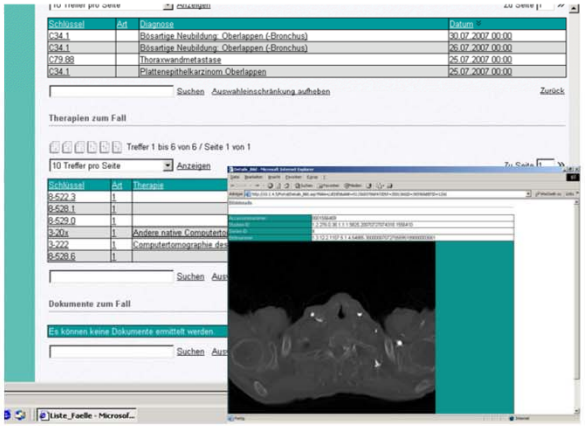
Märkische Kliniken GmbH

Kommunikation

Fax-Formular

Zuweiser
-portal

Service Center
Niedergelassene



Faxantwort

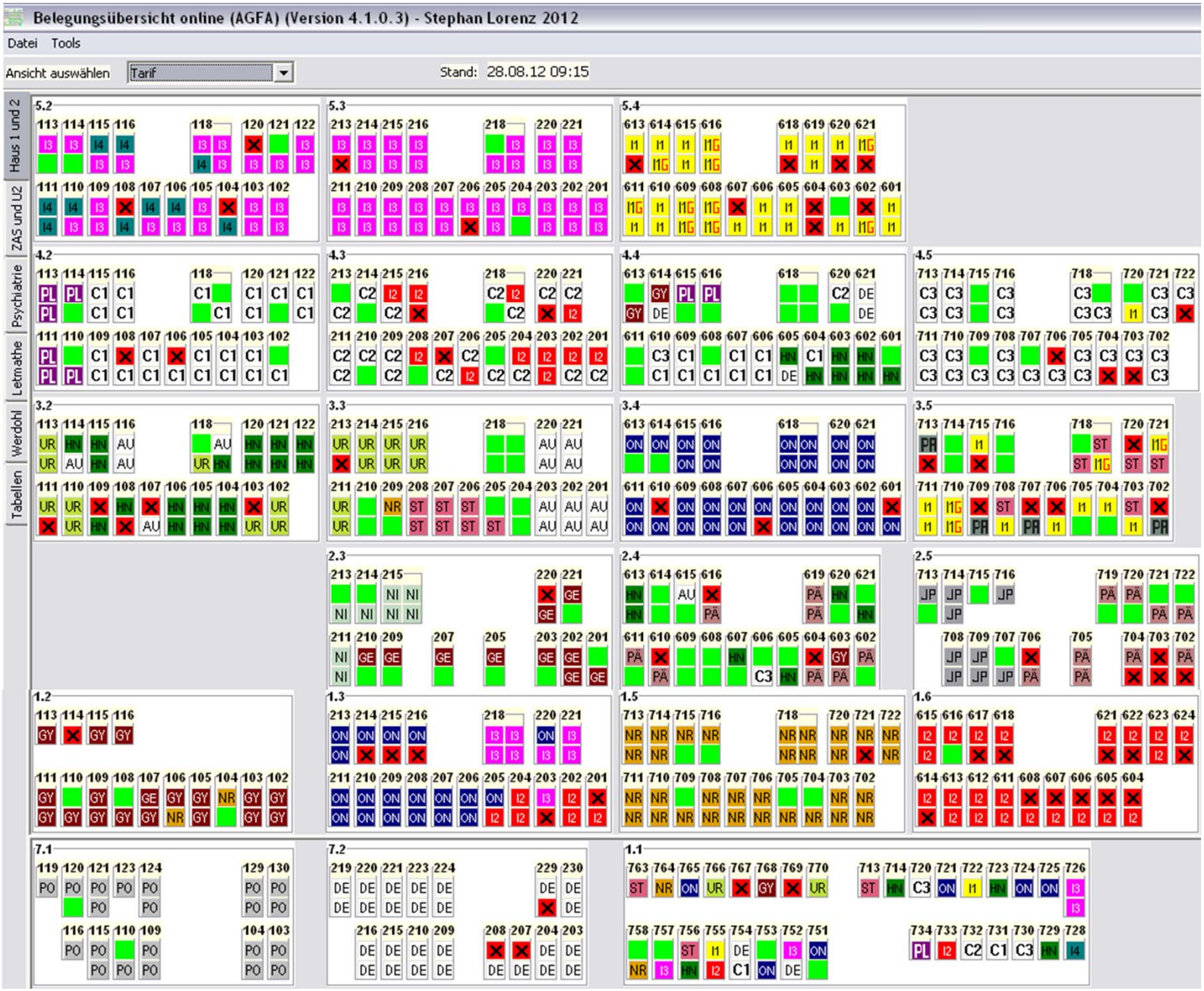
Eilt!

Hausarzt/Niedergelassener:

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

Belegungsmanagement

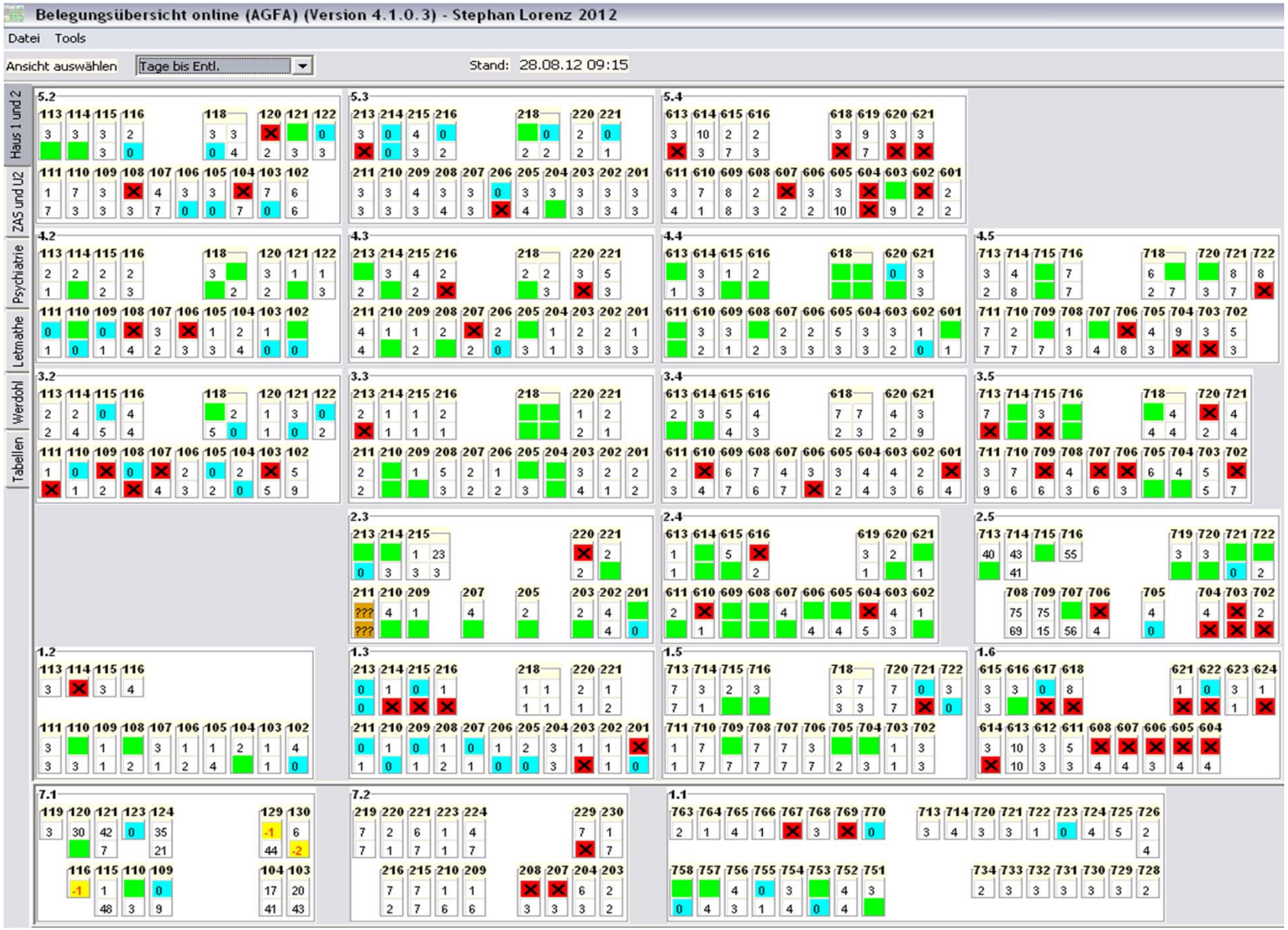


® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Märkische Kliniken GmbH

Case Management

Belegungsmanagement

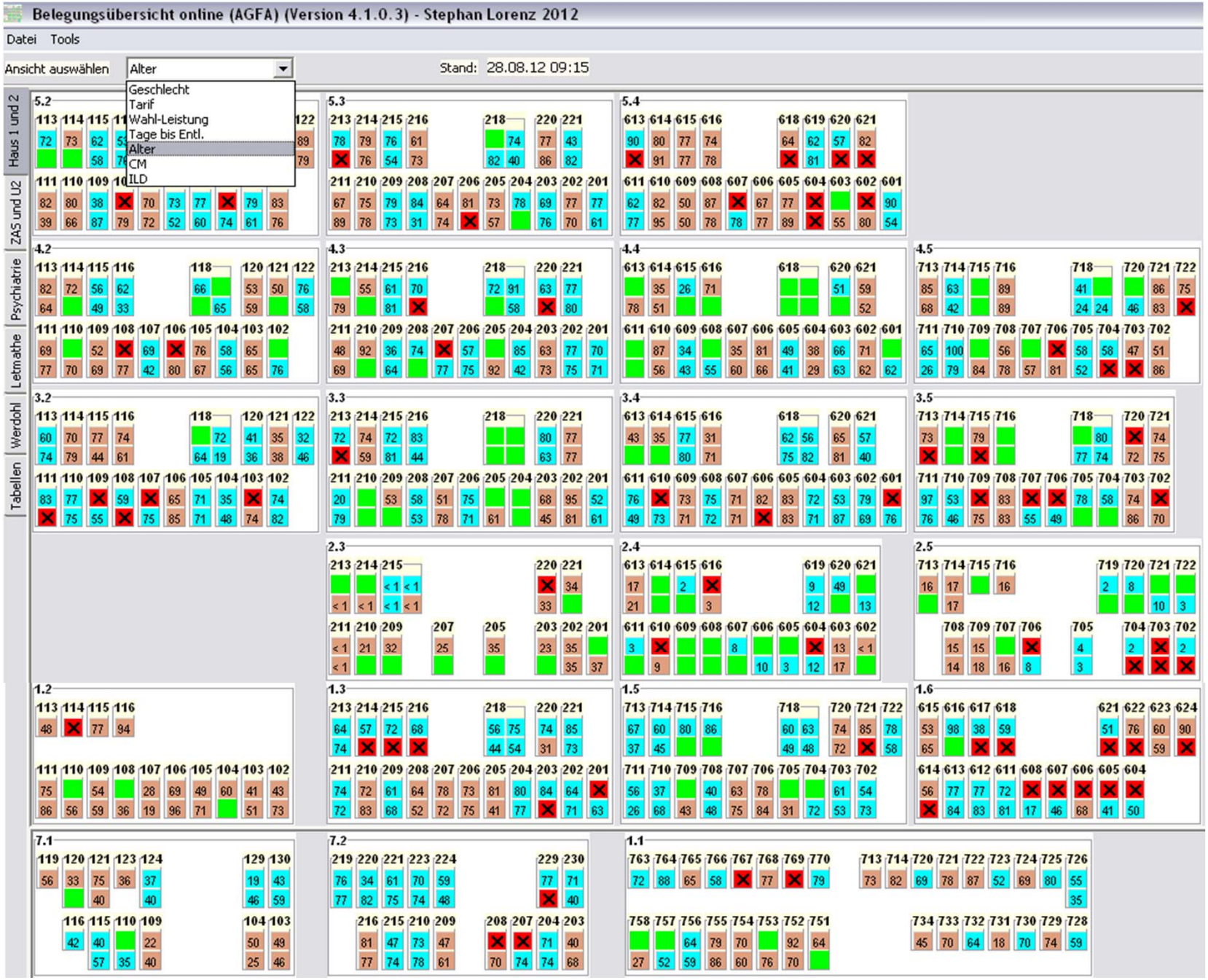


® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

Belegungsmanagement

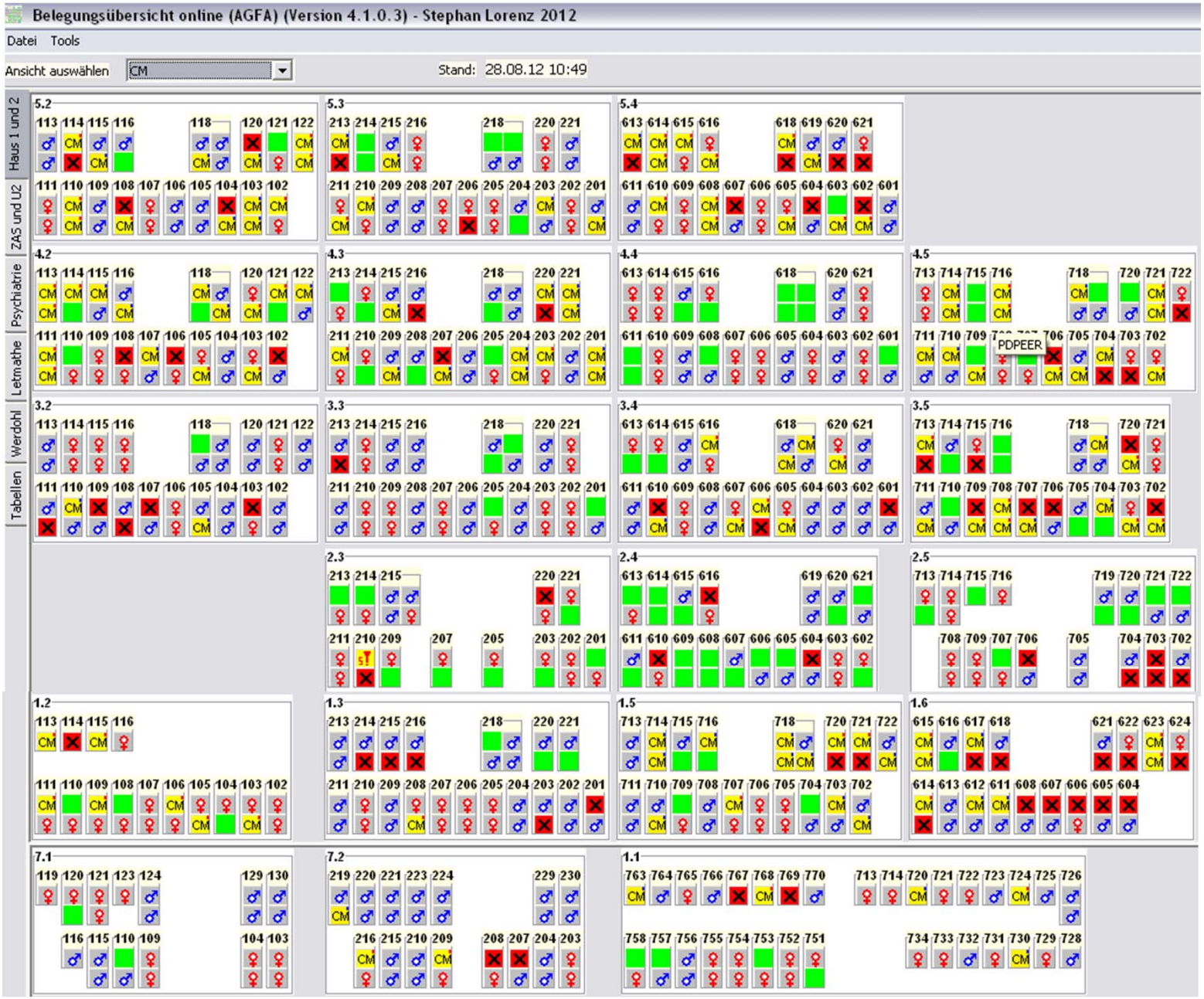


® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

Belegungsmanagement



® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Modellprojekt Angehörigenschule

Familiale Pflege unter den Bedingungen der G-DRGs

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

Kooperationspartner:

- Klinikum Lüdenscheid
- Universität Bielefeld
- AOK Westfalen-Lippe & AOK Rheinland/Hamburg

Beteiligte Klinikum Lüdenscheid:

- Praxisanleitung
- Case Management
- Patienten-Informations-Zentrum

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Modellprojekt Angehörigenschule

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

Familiale Pflege unter den Bedingungen der G-DRGs

Gesetzliche Grundlage:

SGB V § 11 Abs. 4

- Anspruch auf ein Versorgungsmanagement
  Sicherstellung einer kontinuierlichen Weiterbetreuung

SGB XI §45

- In Anspruchnahme Pflegekurse
  Schulung und Beratung im häuslichen Setting

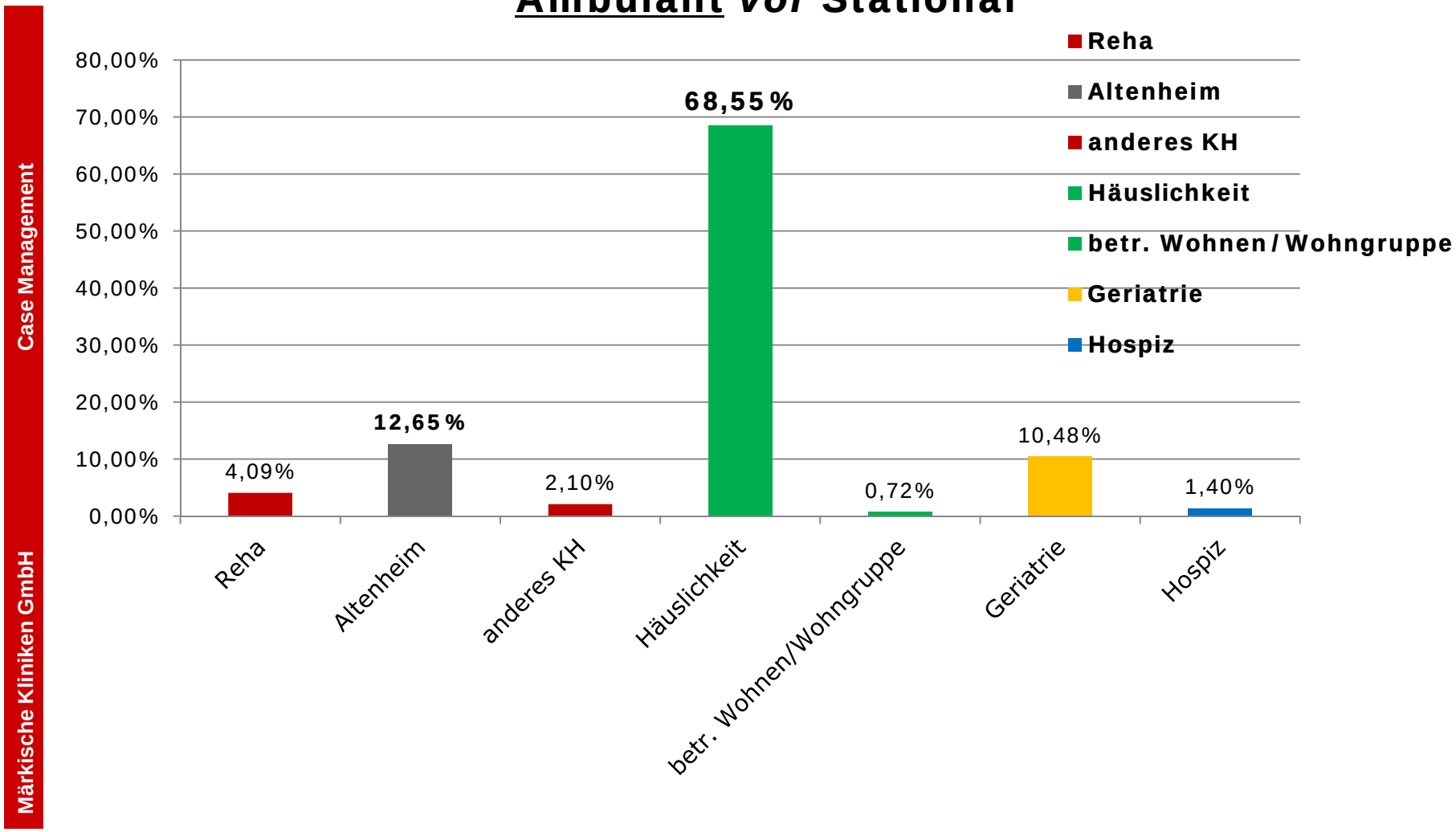
Inhalte:

- Initial-Pflegekurse
- Einzelfallbezogene Pflegetrainings am Bett
- Aufsuchende Pflegetrainings/Beratungstaxi
- Gesprächskreise für pflegende Angehörige

Kassenunabhängig!

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management – Auswertung 2011



Case Management

Märkische Kliniken GmbH

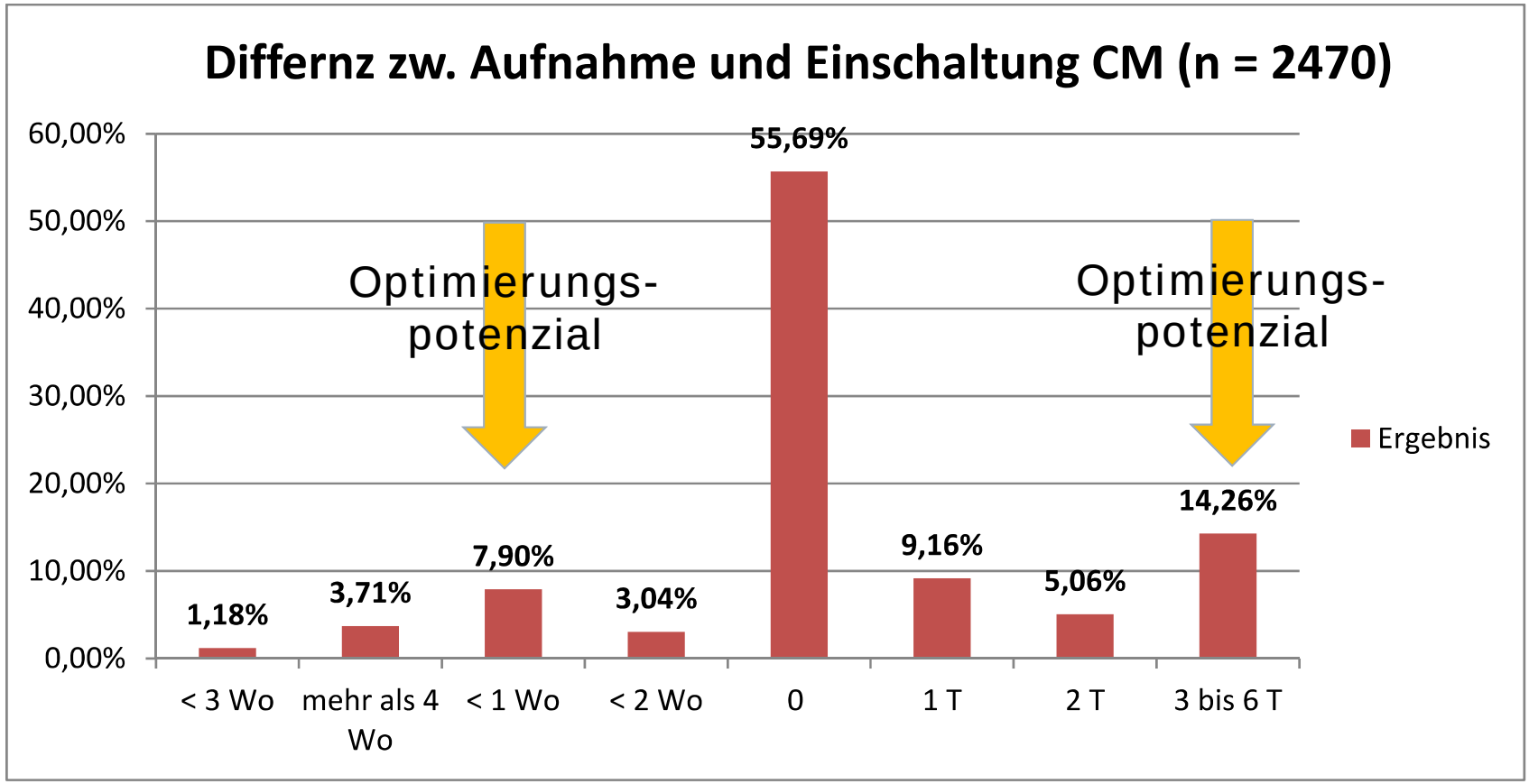
® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Auswertung CM 1. Hj. 2012

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

1. **Aufnahmedatum Patient zum Verhältnis Datum der Einschaltung CM**



® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Kennzahlen CM 1. Hj. 2012

Gesamt Anzahl der betreuten Fälle im CM 1. Hj. 2012*	3105
Anzahl der CM-betreuten DRG-Fälle 1. Hj 2012	2470
Mittleres Kostengewicht DRG (CMI der betreuten Fälle im CM)	**1,081**
Summe Casemixpunkte (CMP)	**2671,30**
durchschnittliche Min/Fall	180
Personalkosten 1 Hj. VK/CM	234.273 €
Annahme: Std./Halbjahr/VK	800
Durchschnittliche PK - CM-Betreuung pro CMP	**88 €**
durchschnittliche Jahresarbeitsminuten aller MA im CM 1. Hj.	457.440
VK CM	9,53
CMP / VK	**280**

***** Fälle einschl. fehlender DRG (Fallzusammenführungen, amb. Fälle, ZAS [Zentrale Aufnahme-Station])

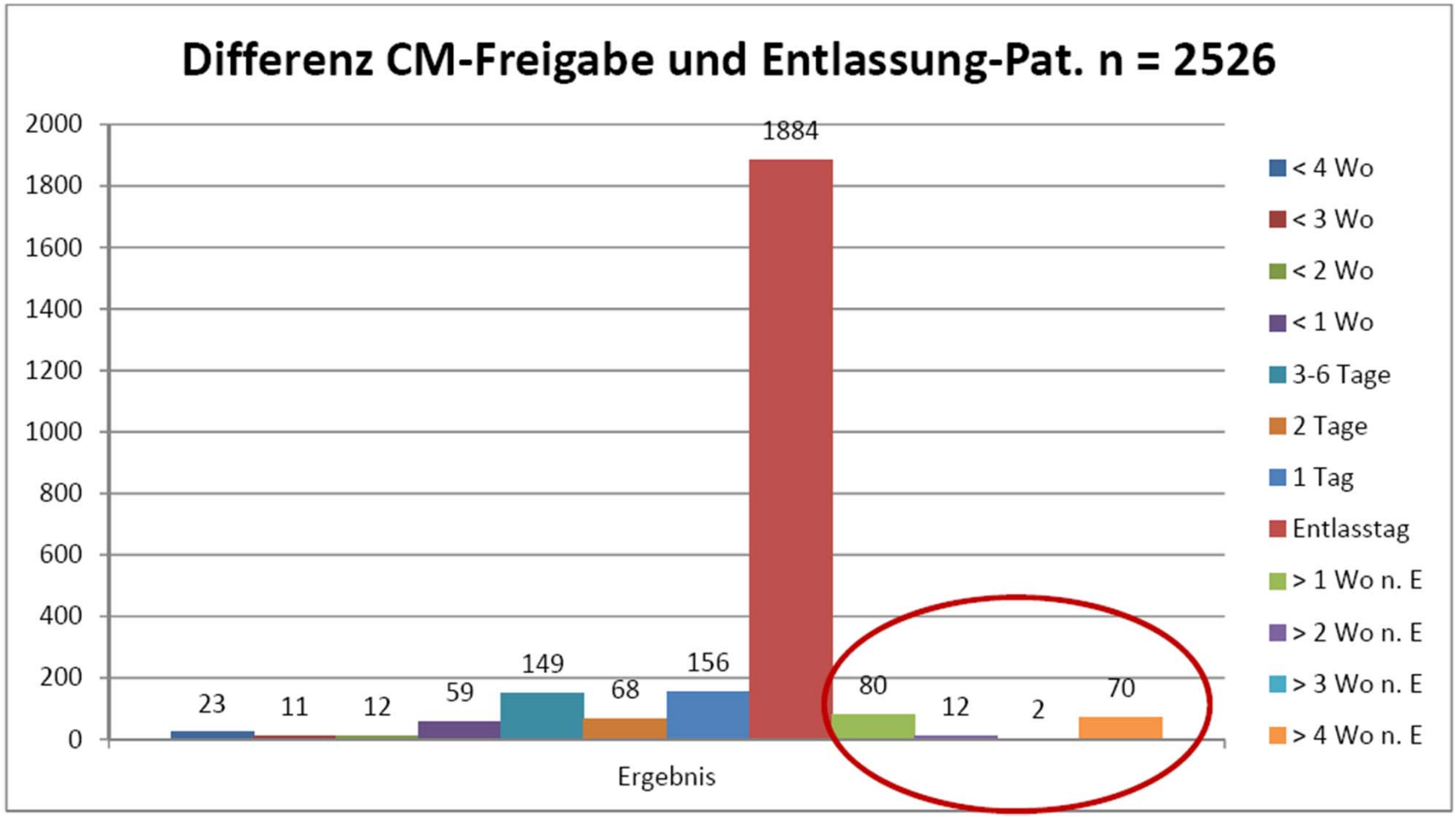
® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Auswertung CM 1. Hj. 2012

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

2. Freigabedatum CM (Versorgung gesichert) zum Verhältnis Entlassungsdatum Patient



® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management als Service - Center

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

Stand heute:
Verrechnung des CM über Umlage (Schlüssel = Belegungstage) auf die FA gemeinsam mit der Pflege als Allgemein-Center

angestrebt:
Definition des CM als Service-Center und Verrechnung mit den Profitcentern nach konsumiertem Aufwand

Prinzip bleibt: „Abräumen“ des Cost-Centers CM

Darstellung der Kosten in der IBL für die Fachabteilungen in Korrelation zu dem erbrachten Service

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management als Service - Center

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

CM in der Profitcenterrechnung als Service-Center definieren =

➡ leistungsbezogene Verrechnung der Kosten für das CM

- **Neues Verrechnungsmodell:**
  - **Möglichkeit der Berücksichtigung in der InEK-Kalkulation**
  - **Transparenz der Kosten des CM für GF und Klinikdirektoren**
  - **Personalkalkulation**

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Website bewerten

Casemanagement

Wegweisende Modelle zur Weiter-entwicklung der Pflege im Krankenhaus

Kontakt | Impressum

Home | Aktuelles | Neue Arbeitsteilung | Familie, Freizeit und Beruf | Lebensphasengerechtes Arbeiten | Das Projekt

Modelle im Überblick

- » Klinikum Lüdenscheid: Einführung von Casemanagement
  - » Daten zum Modell
- » Alexianer-Krankenhaus Köln: Therapiemanagement
- » Kliniken Maria Hilf Mönchengladbach: Einführung neuer Berufsgruppen
- » Städtisches Klinikum Karlsruhe: Einführung Patientenmanagement

Einführung von Casemanagement

Im Klinikum Lüdenscheid wurde seit 2005 sukzessive ein Casemanagement eingeführt. Durch die Umsetzung des Expertenstandards „Entlassungsmanagement" sowie begleitender Maßnahmen und durch die Etablierung von Case ManagerInnen wurde eine Entlastung des Personals auf Station erreicht. Durch einen kontrollierten Ressourceneinsatz und der Reorganisation von Prozessen konnten zudem Kosten eingespart werden – bei einer gleichzeitig verbesserten Patientenversorgung.

Datum	21.02.2011
Ort	Klinikum Lüdenscheid
Interviewpartnerin	Dipl. Pflegewirtin (FH) Sabine Peer, MaHM
Themenkategorie	„Neue Arbeitsteilung und Prozessgestaltung"
Maßnahme	**Einführung Casemanagement**

http://www.pflege-krankenhaus.de/home.html

Gefördert durch

Bundesministerium für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Mitglieder des BMG-Beirates

DEUTSCHE KRANKENHAUS GESELLSCHAFT DKG

Deutscher Pflegerat e.V. Bundesarbeitsgemeinschaft Pflege- und Hebammenwesen

BUNDESÄRZTEKAMMER

Verband der Krankenhausdirektoren Deutschlands eV

VLK VERBAND DER LEITENDEN KRANKENHAUSÄRZTE DEUTSCHLANDS e.V.

ver di Gesundheit, Soziale Dienste Wohlfahrt und Kirchen — Vereinte Dienstleistungs-gewerkschaft

DKI DEUTSCHES KRANKENHAUS INSTITUT www.dki.de

Katholische Fachhochschule Mainz

Märkische Kliniken GmbH

Case Management

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Benefit durch Case Management

Patientenzufriedenheit

- Kunden/Patienten-Akquirierung
- Imagegewinn bei Patienten, Angehörigen, Hausärzten/Niedergelassenen

Kostenreduktion

- Senkung der Verweildauer (2-3 Tage pro Fall)
- Prozessoptimierung
- Vermeidung von Drehtüreffekten

Qualitätsaspekte

- klare Steuerung mit Zielplanung
- Netzwerkstrukturen (intern und extern mit positiven Synergieeffekten)
- Positive Wirkung auf die Öffentlichkeit

Ein Case Management, das nur auf die Senkung der Verweildauer zielt, greift betriebs- und volkswirtschaftlich gesehen zu kurz !

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

“Auch aus Steinen, die einem in den Weg gelegt werden, kann man Schönes bauen.”

Johann Wolfgang Goethe

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Sabine Peer, MaHM

Dipl. Pflegewirtin (FH)
Case Managerin (DGCC e.V.)

Tel:. 02351/46-2051 od. 02351/46-66548
Fax: 02351/46-3219
Mail: sabine.peer@klinikum-luedenscheid.de

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM

Case Management - Multiprofessionelles Team

Case Management

Märkische Kliniken GmbH

Ihre Ansprechpartner

Sabine Peer, MaHM
Dipl. Pflegewirtin,
Case Managerin (DGCC e.V.)
Tel.: 0 23 51 / 46 20 51 od. 46- 65400
Fax: 0 23 51 / 46 32 19

Dagmar Keggenhoff
Fachkrankenschwester für Anästhesie & Intensivmedizin, Case Managerin (DGCC e.V.)
Tel.: 0 23 51 / 46 20 53 od. 46- 65401
Fax: 0 23 51 / 46 21 53

Gilbert Osterkamp
Dipl. Sozialarbeiter
Tel.: 0 23 51 / 46 27 11 od. 46- 65402
Fax: 0 23 51 / 46 27 19

Stefanie Rohlfing
Dipl. Sozialarbeiterin
Tel.: 0 23 51 / 46 27 10 od. 46- 65403
Fax: 0 23 51 / 46 27 14

Claudia Kronberg
Krankenschwester,
Case Managerin (DGCC e.V.)
Tel.: 0 23 51 / 46 21 55 od. 46- 65404
Fax: 0 23 51 / 46 21 56

Anja Buran
Palliativ- und Hospizberatung, Krankenschwester, Case Managerin (DGCC e.V.)
Tel.: 0 23 51 / 46 21 55 od. 46- 65405
Fax: 0 23 51 / 46 21 56

Monika Hostert
Dipl. Sozialarbeiterin, Krankenschwester
Tel.: 0 23 51 / 46- 65406
Fax: 0 23 51 / 46 27 19

Imke Meyer-Heseler
Dipl. Sozialpädagogin, Krankenschwester
Tel.: 0 23 51 / 46- 65407
Fax: 0 23 51 / 46 27 14

Britta Dingbaum
Krankenschwester
Tel.: 0 23 51 / 46 20 53 od. 46- 65411
Fax: 0 23 51 / 46 21 53

Carmen Crone
Krankenschwester, Case Managerin (DGCC e.V.)
Tel.: 0 23 51 / 46- 65409
Fax: 0 23 51 / 46 21 57

Sabine Kirchhoff
Fachkrankenschwester für Anästhesie & Intensivmedizin, Case Managerin (DGCC e.V.)
Tel.: 0 23 51 / 46- 65410
Fax: 0 23 51 / 46 21 57

Petra Muth
Fachkrankenschwester für Anästhesie & Intensivmedizin, Case Managerin (DGCC e.V.)
Tel.: 0 23 51 / 46- 65408
Fax: 0 23 51 / 46 21 58

Kontakt

Internet: www.klinikum-luedenscheid.de
(unter A-Z, Case Management)

Wir sind von montags bis freitags in der Zeit von 8.00 bis 15.00 Uhr persönlich für Sie da!

Sollten wir nicht erreichbar sein, hinterlassen Sie uns eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter.
Wir melden uns schnellstmöglich!

Das Team vom Case Management ist für Sie da!

Case Management

Individuelles Entlassungsmanagement

Klinikum Lüdenscheid

® Dipl. Pflegewirtin Sabine Peer, MaHM