

Entlassungsmanagement

Schnittstellen gemeinsam bewältigen

Für Patienten, die von den Kliniken Essen Mitte in eine der Senioreneinrichtungen der Adolphi-Stiftung umziehen, läuft der Übergang reibungslos. Die Häuser kooperieren nach dem Expertenstandard zum Entlassungsmanagement.

Von Bettina Rudert und Bernd Kiefer

Der ideale Fall: Ein Patient wird vom Krankenhaus in ein Altenheim verlegt und jeder weiß Bescheid. Doch er spiegelt leider nicht immer die Realität wider. Oftmals wird der Patient entlassen, ohne dass die Nachsorge ausreichend geklärt ist. Persönliche Daten der verlegten Person sind unvollständig, der dringend erforderliche Multifunktionsrollstuhl ist noch nicht beantragt und die benötigten Medikamente fehlen. Der Versuch, telefonisch Auskünfte zu erhalten, scheitert häufig an einem fehlenden Ansprechpartner oder wird aus Gründen des Datenschutzes verweigert.

Durch die Einführung der diagnosebezogenen Fallpauschalen (DRGs) und der damit verbundenen verkürzten Verweildauer der geriatrischen Patienten in Krankenhäusern rückt diese Problematik weiter in

Mitglieder der Einrichtungen bilden einen multiprofessionellen Qualitätszirkel

den Vordergrund und macht akuten Handlungsbedarf notwendig.

Um sich dieser Thematik zu stellen und die Synergieeffekte zwischen Krankenhaus und Altenheimen zu aktivieren, initiierten die Geschäftsführungen der Adolphi-Stiftung Senioreneinrichtungen gGmbH, die in Essen und Bonn diakonische Altenheime betreibt, sowie der Kliniken Essen Mitte gemeinsame Kooperationsgespräche. Neben den Schnittstellen Mitarbeiterakquise, Mitarbeiterereinsatz, gerontopsychiatrische Betreuung und Kurzzeitpflege wurde die Optimierung des Prozesses „Entlassungsmanagement“ als Hauptkooperationsfeld benannt. Ziel war es, eine Einigung zu gemeinsamen Standards, Kooperation und Kommunikation zwischen den Einrichtungen und Berufsgruppen zu erzielen und somit für die Patienten einen reibungslosen Übergang zu schaffen.

Zur Bearbeitung dieses Prozesses wurde ein multiprofessioneller Qualitätszirkel gebildet. Er besteht aus den Heimleitern und Pflegedienstleitern der

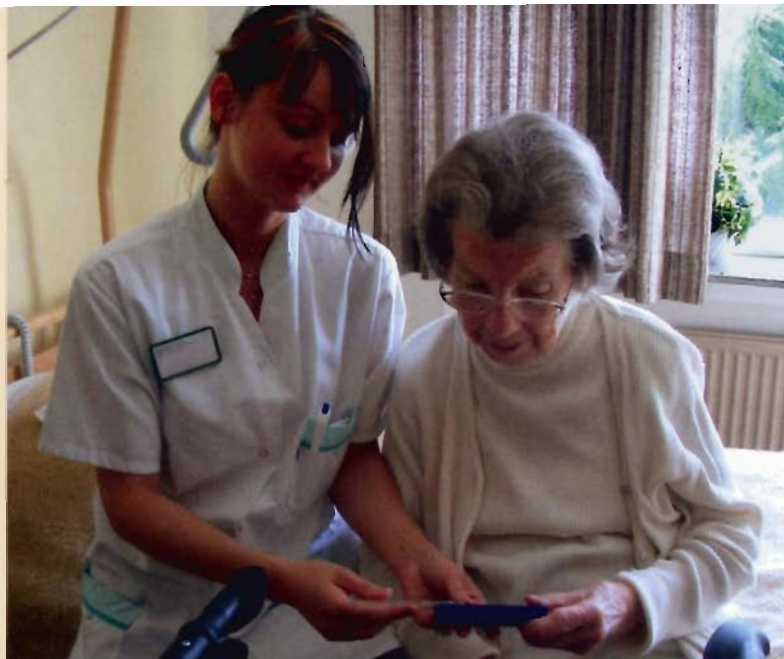
Altenpflegeeinrichtungen, Bereichs- und Abteilungsleitungen des Krankenhauses sowie den Mitarbeitern der Sozialdienste. Die Moderation übernahm die Qualitätsbeauftragte der Altenpflegeeinrichtungen.

Als Grundlage für die Arbeit des Qualitätszirkels dienten die Vorgaben des Nationalen Expertenstandards Entlassungsmanagement in der Pflege. Dieser macht deutlich, dass es bei ungeklärten Abläufen innerhalb des Entlassungsmanagements insbesondere an Schnittstellen zu anderen Berufsgruppen und Institutionen zu Versorgungsbrüchen kommen kann. Dies führt zu Missverständnissen und stockenden Abläufen. Zudem kommt es zur Belastung der Patienten und Angehörigen. Ziel ist es also, zeitnah angemessene Versorgungsleistungen bereitzustellen und die Verschwendung knapper Ressourcen im Gesundheitsbereich durch „Drehtüreffekte“ zu vermeiden.

Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung des nationalen Expertenstandards Entlassungsmanagement in der Pflege sind:

- Klärung der Abläufe, Erfordernisse und Vorgaben in den Einrichtungen und unter den Berufsgruppen,
- gemeinsame Entwicklung und Nutzung einer angemessenen Form der Dokumentation und Informationsübermittlung zwischen den beteiligten Einrichtungen und Berufsgruppen,
- Benennung koordinierender Fachkräfte,
- multidisziplinäre Zusammenarbeit aller beteiligten Berufsgruppen,
- Beteiligung der leitenden Managementebene durch Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen, Festlegung der Verfahren und Standards und Schaffung eines förderlichen Kooperationsklimas,
- Kooperationsbereitschaft und Bereitschaft zum Wissens- und Kompetenzerwerb bei den beteiligten Berufsgruppen.

Obwohl sich der Expertenstandard primär an Pflegefachkräfte in Krankenhäusern, Fach- und Rehabilitationskliniken richtet, sind seine Vorgaben auch für die stationären und ambulanten Altenpflegeeinrichtungen handlungsleitend und förderlich.



Die Kooperation ermöglicht den Bewohnern einen reibungslosen Übergang vom Krankenhaus ins Heim – auch in der Medikamentenversorgung.

Foto: Kiefer & Rudert

Der Überleitungsbogen ist die pflegerische Ergänzung zum Arztbrief

Im Qualitätszirkel wurden die bisher verwendeten Formulare sowie die Entlassungsmanagement- und Heimeinzugstandards ausgetauscht, diskutiert und nach den Anforderungen der Kooperationspartner ergänzt und erprobt. Es entstand ein gemeinsam erarbeiteter, innovativer Pflegeüberleitungsbogen, der sowohl den Ansprüchen des Krankenhauses, als auch denen der Pflegeeinrichtung genügt und nun

von allen Beteiligten genutzt wird. Für Angehörige und Heimplatzsuchende bedeutet dies eine Vereinheitlichung der Beratung und eine frühzeitige und umfassende Information zu den notwendigen Maßnahmen.

Der Informationsbedarf aller Partner in der Versorgungskette wird abgedeckt und die lückenlose Weiterversorgung garantiert. Wichtige Eckdaten des Überleitungsbogens sind:

- Patientenstammdaten inklusive Pflegestufe



Anzeige

Mehr Flexibilität für zukunftsorientierte Lösungen.

Die Qualität einer Lösung mißt sich nicht nur daran, wie individuell sie auf die jeweilige Aufgabenstellung zugeschnitten ist, sondern auch daran, wie flexibel sie ist. Erst, wenn sich die Gegebenheiten ändern, zeigt sich, wie durchdacht die Maßnahmen wirklich sind.

Wirtschaftsprüfung · IT-Revision · Steuerberatung · Rechtsberatung

Rechtsberatung und Steuerberatung

Das Gesundheits- und Sozialwesen unterliegt kontinuierlichen Reformen. Die Rechts- und Steuerberatung der CURACON hilft Ihnen, sich auf diese Veränderungen einzustellen. Durch unsere langjährige Erfahrung in der Beratung gemeinnütziger Unternehmen sind wir besonders qualifiziert, Sie vor allem bei Neustrukturierungen, Ausgliederungen oder Kooperationen zu beraten und zu begleiten.

Unsere Tätigkeitsschwerpunkte sind:

- Gesellschafts- und Vertragsrecht
- Vereins- und Stiftungsrecht
- Arbeits- und Tarifrecht
- Gemeinnützigkeits- und Spendenrecht
- Umsatzsteuerrecht
- Grunderwerbsteuerrecht

Sicherheit geben. Lösungen bieten.

CURACON GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Hedwigstraße 19 · 48149 Münster · Tel. 0251/92208-0 · Fax: 0251/92208-50
E-Mail: zentrale@curacon.de · Internet: www.curacon.de

CURACON
WIRTSCHAFTSPRÜFUNGSGESELLSCHAFT

Zum Standard Entlassungsmanagement gehört die umfassende Beratung der Angehörigen und Bewohner.

Foto: Kiefer & Rudert



- Angaben zur gesetzlichen Betreuung
- pflegerische Diagnosen
- Gesundheits- und Pflegezustand
- notwendige Hilfsmittel
- Medikamentenversorgung
- Vitalwerte
- durchgeführte Therapien
- detaillierte Wundbeschreibungen
- Orientierung und Kommunikationsfähigkeit

Der Überleitungsbogen ist somit die pflegerische Ergänzung zu den im Arztbrief enthaltenen Angaben über Diagnosen und Medikamente.

Im nächsten Schritt wurden in den Einrichtungen feste Ansprechpartner benannt und durch die Weitergabe von Organigrammen und Telefonlisten den

Die gegenseitigen Hospitationen erweisen sich als sehr effektiv

Kooperationspartnern bekannt gemacht. Für jeden zu entlassenden Patienten wurde eine gemeinsame Checkliste zur individuellen Entlassungsplanung genutzt.

Die gemeinsamen Instrumente werden durch den Mitarbeiteraustausch ergänzt

Was aber die Kooperation zu etwas Besonderem machte, war der darauf folgende Mitarbeiteraustausch. Bei einwöchigen gegenseitigen Hospitationen der Pflegekräfte aus verschiedenen Wohnbereichen und Abteilungen der Einrichtungen stand das Kennenlernen im Vordergrund. Die hospitierenden Fachkräfte wurden in die Teams integriert und konnten für sich nützliche Erfahrungen sammeln.

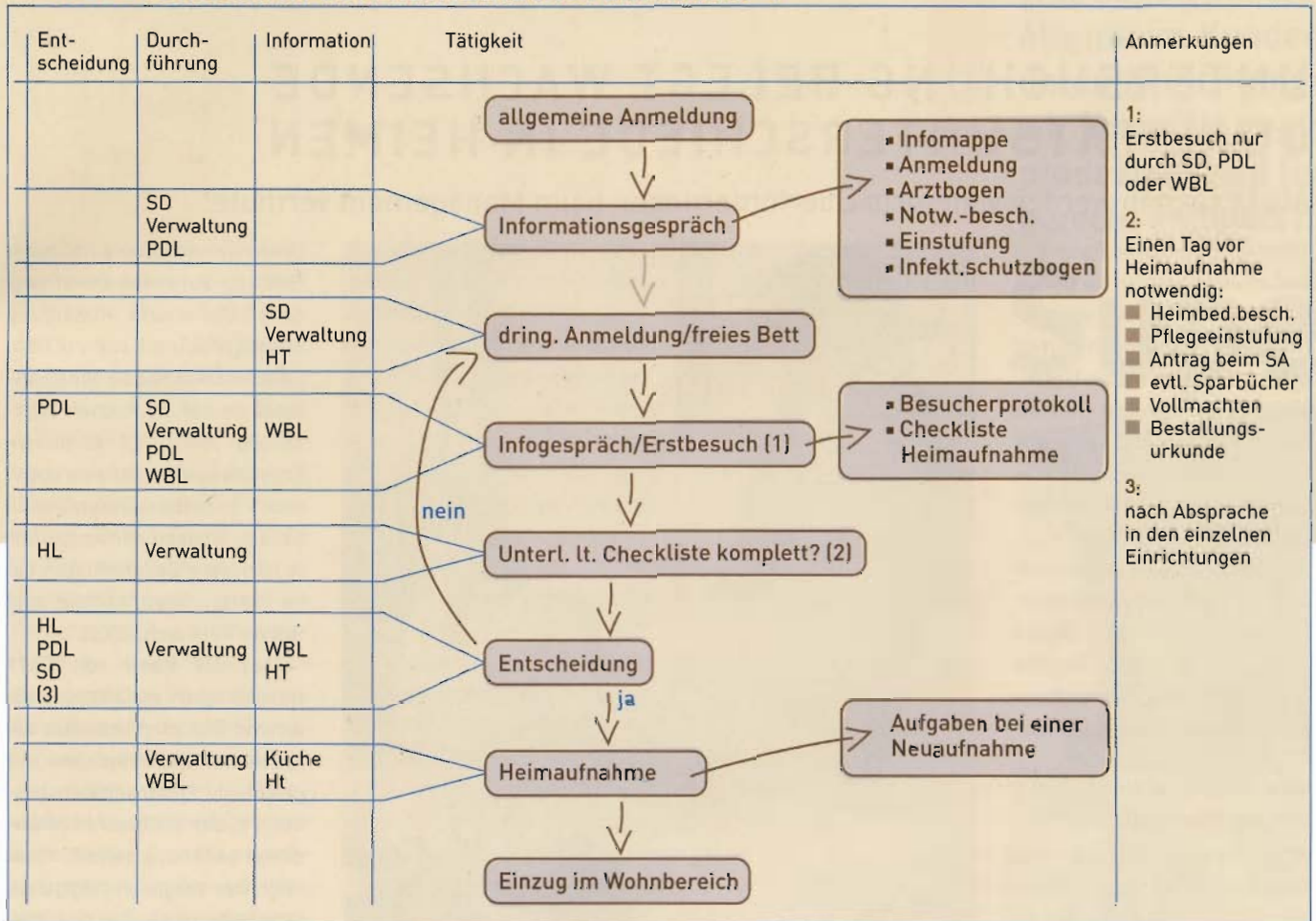
So wurde z. B. klar, dass in Altenheimen – anders als im Krankenhaus – keine Apotheke vorhanden ist. Medikamente sind mengenmäßig knapp bemessen und dürfen nur bewohnerbezogen verwendet werden. Somit kann eine neue Medikamentenversorgung am Freitagnachmittag Probleme mit sich bringen. Auch

dass nicht immer ein Arzt persönlich ansprechbar ist und so die Zeitspanne zwischen Erteilung einer Verordnung durch den Arzt und Erhalt des Rezeptes länger dauern kann, war für die Pflegekräfte aus dem Krankenhausbereich ungewohnt. Die Altenpfleger wiederum lernten im Krankenhaus spezielle Verbandstechniken kennen und erlebten hautnah die angespannte Atmosphäre des Operationssaales. Die hospitierenden Mitarbeiter waren begeistert von der Offenheit, mit der sie in den Teams empfangen wurden und von Tag zu Tag wuchs das Verständnis über die zu bewältigenden Problematiken und Schwerpunkte. Ein reger Austausch von Fachwissen, Standards und Dokumentationsunterlagen entstand und wurde auch über die Hospitationswochen hinweg weitergeführt.

Die gewachsenen Beziehungen ermöglichen jetzt den Kontakt über den „kleinen Dienstweg“. Fragen und Missverständnisse können direkt im Vorfeld aus dem Weg geräumt werden und die Versorgung der Patienten und Bewohner reibungsloser organisiert werden.

Weiteren Wissenserwerb erfahren die Mitarbeiter in den gemeinsamen Fortbildungsveranstaltungen zu fachpflegerischen Themen wie Wundversorgung und Schmerztherapien. Die Veranstaltungen erweitern den Wissensstand in den kooperierenden Einrichtungen und ermöglichen eine angeglichene Durchführung der verordneten Maßnahmen für Patienten und Bewohner.

Die lückenlose Versorgung mit Information, mit Hilfsmitteln und Medikamenten ist nun ein selbstverständlicher Teil der individuellen Entlassungsplanung. Durch Kooperation mit einem Sanitätshaus können die Hilfsmittel schon im Krankenhaus angepasst und zeitnah geliefert werden. Die Medikamentenversorgung zur Überbrückung des ersten Bedarfs erfolgt über Verordnungen und in Kooperation mit den Apotheken, so dass auch bei „ungünstigen“ Entlassungsterminen die Medikamentenversorgung sichergestellt ist.



Die Arbeit der sozialen Dienste hat heute mehr Gewicht

Die Kooperationsgespräche wurden zunächst bewusst auf zwei Kooperationspartner beschränkt, um ein intensiveres gegenseitiges Kennenlernen zu ermöglichen. In separaten Gesprächen wurde die ambulante Versorgung in die Erarbeitung des Pflegeüberleitungsbogens eingebunden. Geplant ist die Ausweitung des Projekts in Bezug auf die weiterbehandelnden Hausärzte. Der Mitarbeiteraustausch sowie die gemeinsamen Fortbildungsveranstaltungen sollen weitergeführt und von Fachkräften koordiniert werden.

Das Projekt dauerte ein Dreivierteljahr. In dieser Zeit fanden vier Kooperationsgespräche des Managements sowie drei einstündige Qualitätszirkeltermine, mehrere einwöchige Mitarbeiterhospitationen und zwei gemeinsame Fortbildungsveranstaltungen statt. Gemessen am geringen Zeitaufwand sind die positiven Auswirkungen bemerkenswert. Alle Beteiligten sind mit den Ergebnissen zufrieden. Das Verständnis für Arbeitsabläufe ist gewachsen, was zu einer besseren Mitarbeiterzufriedenheit durch Wertschätzung der gegenseitigen Arbeit führt. Insbesondere die Arbeit der sozialen Dienste gelangte innerhalb des multiprofessionell besetzten Qualitätszirkels ins Blickfeld. Die Mitarbeiter konnten ihre Anregungen und Ideen direkt einbringen und erhielten dadurch eine gesteigerte Anerkennung ihrer Tätigkeiten.

Das optimierte Entlassungsmanagement führt zudem zur Einsparung von Kosten durch Vermeidung

von Wiedereinweisungen und Verkürzung der Krankenhausaufenthalte. Dies hat günstige Auswirkungen auf Auslastungsgrad und Abwesenheitsquote der aufnehmenden Pflegeeinrichtungen. Dass die bislang unausgefochtenen Probleme zwischen Krankenhaus und Pflegeeinrichtung größtenteils gelöst wurden, ist auch für die Kunden deutlich spürbar. So kommt das positive Kooperationsklima direkt den Patienten und Heimbewohnern zugute und führt zu mehr Lebensqualität und einem besseren Gesundheitsstatus.

Erfolgreiche Kooperation setzt bei den Beteiligten ein internes Qualitätsmanagement mit standardisierten Prozessen – wie hier zum Heimeinzug – voraus.

Quelle: Kiefer & Rudert

Weitere Infos:

Im Internet finden Sie Informationen zum Nationalen Expertenstandard Entlassungsmanagement beim Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) unter der Adresse: www.dnqp.de



Bettina Rudert, Dipl.-Soz.arb., QM-Beauftragte der Adolphi-Stiftung Senioreneinrichtungen gGmbH, Essen:
 „Das optimierte Entlassungsmanagement senkt Kosten und vermeidet Wiedereinweisungen.“



Bernd Kiefer, Dipl.-Soz.arb., Heimleiter und QM-Beauftragter im Waldthausen Stift, Essen:
 „Es gilt, für den alten Menschen einen schonenden Übergang zu schaffen.“