

## Entlassmanagement – mehr als nur ein Werkzeug zur Gewährleistung der Anschlussversorgung

Die neuen Vorgaben von den Selbstverwaltungspartnern zum Entlassmanagement stellen konkrete Anforderungen an Krankenhäuser, um die Versorgung von Patienten im Anschluss an die Krankenhausbehandlung sicherzustellen. Dies kann teilweise Mehraufwand für die Klinikmitarbeiter bedeuten, insbesondere dann, wenn bisher kein standardisiertes Vorgehen bei Entlassungen etabliert ist. Ein zielgerichtetes und an den Prozessen orientiertes Entlassmanagement vermag neben der Erfüllung der neuen Vorgaben den gesamten Ablauf der Patientenbehandlung zu unterstützen. Ebenso kann es langfristig die Zufriedenheit von Patienten und Weiterbehandelnden bzw. Einweisenden erhöhen, indem Versorgungsbrüche vermieden werden. Daher sollte es das Ziel der Krankenhäuser sein, die eigenen Prozesse aktiv an die notwendigen Veränderungen anzupassen.

### Allgemeine Vorgaben des Rahmenvertrags und seine Zielsetzung

Mit dem voraussichtlich zum 1. Juli 2017 in Kraft tretenden Rahmenvertrag zwischen dem GKV-Spitzenverband, der Kassenärztlichen Bundesvereinigung und der Deutschen Krankenhausgesellschaft über ein Entlassmanagement beim Übergang in die Versorgung nach Krankenhausbehandlung werden die Krankenhäuser mit der Vorgabe eines einheitlichen Entlassmanagements und einer stellenweise noch nicht etablierten Bürokratie durch die Abfrage von Pflichtinformationen bei allen stationären Patienten konfrontiert.

Ziel dieser Vereinbarung ist es, die bedarfsgerechte, kontinuierliche Versorgung der Patienten im Anschluss an die Krankenhausbehandlung zu gewährleisten. Wesentlicher Bestandteil ist eine strukturierte und sichere Weitergabe versorgungsrelevanter Informationen. Hauptleistungserbringer ist das Krankenhaus, das alle notwendigen Maßnahmen mit dem Patienten gemeinsam eng abzustimmen hat. Der Patient ist schriftlich über Inhalte und Ziele des Entlassmanagements zu informieren. Zudem ist seine schriftliche Einwilligung für die entsprechende Durchführung notwendig. Nach Bedarf kann eine weitere Unterstützung durch die Kranken- bzw. Pflegekasse erfolgen.

### Spezielle Vorgaben des Rahmenvertrags

Der Rahmenvertrag macht bereits bestimmte verpflichtende Vorgaben für das Entlassmanagement. So wird es künftig um drei zentrale Inhalte gehen, die an unterschiedlichen Stationen der stationären Behandlung abgefragt bzw. erstellt werden müssen:

- Zum einen ist ein Assessment der Patienten gefordert, mit dem der tatsächliche Bedarf einer Anschlussversorgung geklärt werden muss. Dieses sollte möglichst früh

und standardisiert während des Aufenthalts erfolgen.

- Der Versorgungsbedarf ebenso wie wahrscheinlich notwendige Maßnahmen muss in einem Entlassplan dokumentiert werden. Darüber hinaus muss dieser für alle an der Entlassung beteiligten Mitarbeiter in der Krankenakte verfügbar sein. Auf dieser Basis soll bei Bedarf ebenfalls eine möglichst frühzeitige Kommunikation mit den entsprechenden Stellen (Kranken- bzw. Pflegekassen, Nachbehandler etc.) gestartet werden.
- Abschließend muss der Patient am Tag seiner Entlassung zumindest einen vorläufigen Arztbrief ausgehändigt bekommen. Für diesen wird überdies ein fester Ansprechpartner gefordert.

Darüber hinaus wird es künftig sowohl bundeseinheitlich gestaltete Formulare, zum Beispiel in Form der Information und Einwilligung in das Entlassmanagement, geben als auch verpflichtend abzufragende Inhalte, deren Erfassung standardisiert in das vorhandene Entlassmanagement eingegliedert werden muss.

Die Tatsache, dass die durch den Rahmenvertrag geforderten Informationen keineswegs an der gleichen Stelle im Behandlungsprozess verfügbar werden, hebt hervor, dass das Entlassmanagement zwingender prozessualer Bestandteil der Behandlung werden muss, um alle Anforderungen erfüllen zu können.

### Bestandteil des gesamten Behandlungsprozesses

Es wird also deutlich, dass ein erfolgreiches Entlassmanagement ein fest integrierter Part des Behandlungsprozesses und damit des Belegungsmanagements sein muss. Hierfür ist es wichtig, dass der grundsätzliche Weg des Patienten von der Aufnahme bis zur Entlassung klar ist und man an entsprechend sinnvollen Prozessschritten ein

// GUTES ENTLASSMANAGEMENT FÄNGT  
BEI DER AUFNAHME AN. // DR. KIRSTEN KLUG, SARAH BRAUN

standardisiertes Vorgehen rund um die Entlassung der Patienten entwickelt.

Beim Blick auf den Behandlungsprozess (siehe Grafik unten) wird deutlich, dass das Entlassmanagement bereits mit der Aufnahme des Patienten geplant werden muss, denn die Entlassung eines Patienten und die Aufnahme eines Weiteren beeinflussen sich in Hinblick auf das Bettenmanagement wechselseitig. So kann beispielsweise die Bettendisposition nur effizient zuteilen, wenn sie alle notwendigen Informationen zu geplanten Entlassungen, Aufnahmen und ebenso Notfallaufnahmen erhält.

Daher sollten die Informationen über Aufnahmen und Entlassungen im Belegungsmanagement zusammengeführt werden. Bereits bei der Aufnahme ist es darüber hinaus wichtig, dem Patienten anhand der neuen bundeseinheitlichen Formulare das Entlassmanagement zu erklären und das Assessment einzuleiten.

Wie der Grafik zu entnehmen ist, stellen die Prozessschritte der Behandlungsplanung, Visite und Entlassung ebenfalls wichtige Punkte für das Management der Entlassung dar, denn die Vorbereitung der Entlassung beginnt in der Regel bereits während der Behandlungsplanung und mit den Entscheidungen aus den Visiten. Das bedeutet, dass ein gutes Entlassmanagement die Informationen über den geplanten Behandlungsablauf und die Ergebnisse der Visiten frühzeitig aus den klinischen Bereichen erhält und die entsprechenden Schritte bereits vor der eigentlichen Entlassung einleiten und steuern kann.

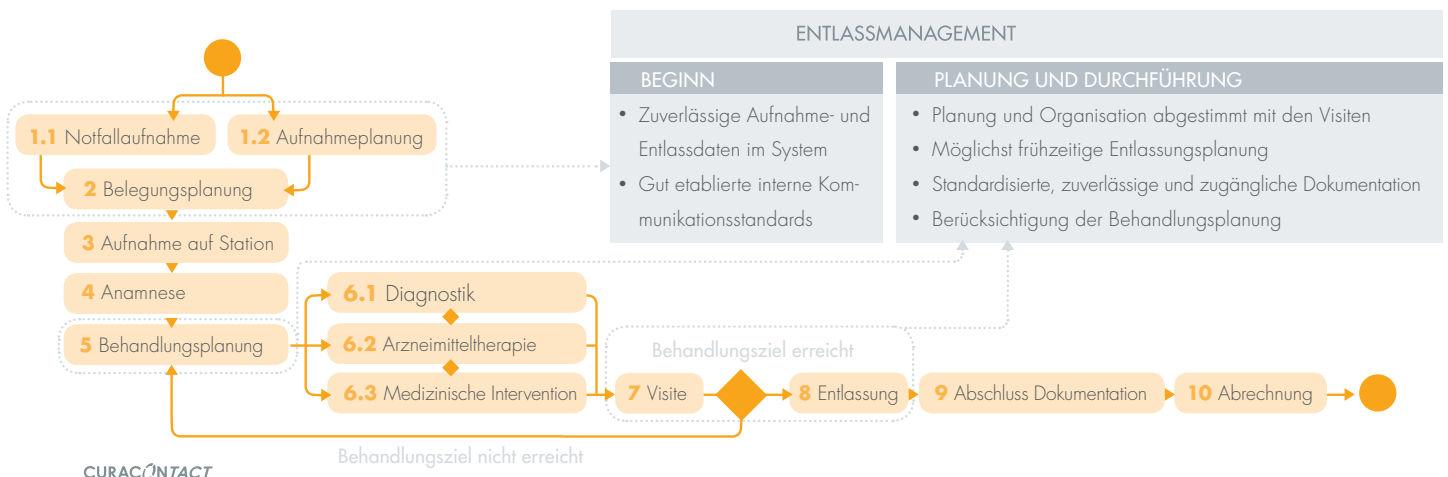
In diesen wichtigen Schnittstellen des Entlassmanagements zur Aufnahmeplanung und Bettendisposition bzw.

zur klinischen Behandlung steckt jedoch das größte Potenzial für Schwachstellen und Ablauffehler.

**Häufige Schwachstellen**

Bisher ist noch nicht in allen Krankenhäusern ein standardisiertes Entlassmanagement etabliert. Hinzu kommen die neuen Anforderungen, die an Krankenhäuser gestellt werden und unter Umständen mit Mehraufwand verbunden sind. Nach derzeitigem Stand erfolgt das Entlassmanagement in den einzelnen Bereichen häufig isoliert durch eine bestimmte Berufsgruppe sehr individuell und wird zumeist nicht mit der Aufnahme, sondern erst im Behandlungsverlauf bei Erkennen der Notwendigkeit einer Anschlussbehandlung angestoßen.

In den genannten Schnittstellenbereichen kommt es häufig zu Kommunikationsbarrieren. So werden Entlassungen wie auch Aufnahmen teils nicht für alle Berufsgruppen zugänglich bzw. transparent kommuniziert oder es werden nicht ab Beginn alle notwendigen Mitarbeiter in die Organisation der Entlassung einbezogen. Dadurch kann es zu Falschinformationen, verspäteten oder fehlerhaften Meldungen von Nachsorgebedarf, verlängerten Verweildauern aufgrund einer nicht organisierten Nachsorge, Bettenfehlbelegungen, Mehrfachbefragungen von Betroffenen und unvollständigen Versorgungsansätzen für den Zeitraum nach der Entlassung kommen. Aber auch die Kommunikationswege selbst können problematisch werden, wenn zum Beispiel die geplante Entlassung weder in der Akte noch im System standardisiert dokumentiert wird, der Entlassbrief nicht rechtzeitig erstellt werden kann oder der Ansprechpartner per Telefon



nicht erreichbar ist und so die notwendigen Informationen nicht weitergegeben werden. Nicht selten resultieren diese Kommunikationsprobleme aus unklaren Verantwortlichkeiten und abteilungsinternen Insellösungen.

### Feste Zeitfenster etablieren

Ebenso ist die Tagesorganisation bzw. die Visitenorganisation im Speziellen ein Bereich, der des Öfteren zu Konflikten mit dem Entlassmanagement führt. So können spät am Tag stattfindende Visiten zu kurzfristigen Behandlungsentscheidungen und somit zu ungeplanten und damit nicht optimal vorbereiteten Entlassungen führen. Bei kurzfristigen Entlassungen müssen die Patienten jedoch häufig aufgrund mangelnder Wartebereiche noch im Zimmer auf ihren Entlassbrief und den Transport durch ein Unternehmen bzw. ihre Angehörigen warten. Solche Verzögerungen führen zu einer Belegung eigentlich freier Betten und damit zu Problemen seitens der Bettendisposition und des Aufnahmemanagements. Zusätzlich wirkt sich das teils lange Warten bereits aufgenommener Patienten auf ein freies Zimmer durch eine fehlende Organisation zur Vermeidung von Wartezeiten negativ auf die Zufriedenheit aus und erhöht durch eine angespannte Situation den Druck auf die Stationsmitarbeiter. Des Weiteren können durch späte Behandlungsentscheidungen Untersuchungen in der Funktionsdiagnostik unter Umständen erst am folgenden Tag durchgeführt werden, was die eigentlich geplante Entlassung wiederum verzögern kann und so die Liegedauer unnötig verlängert.

### Raum für Verbesserung

Damit in den oben genannten Bereichen eine spürbare Entlastung und Optimierung der Abläufe herbeigeführt sowie Versorgungslücken geschlossen werden können, ist es zwingend erforderlich, dass das Entlassmanagement mit den Tagesabläufen der Stationen und Funktionsbereiche gemeinsam koordiniert und eng verzahnt wird. Ziel sollte es sein, dass aufgrund möglichst zeitig getroffener Behandlungsentscheidungen die Verweildauer nicht durch ausstehende Untersuchungen oder aufgrund von Wartezeiten verlängert wird und damit gezielt regelbar ist.

Damit eine Optimierung der Abläufe erreicht wird, kann es notwendig sein, sich einmal grundlegend mit den einzelnen Prozessen zu beschäftigen. Dazu gehören neben der eigentlichen Erfassung und Analyse der Prozessabläufe auch

Gespräche mit den Beteiligten, eine Analyse der Tagesabläufe bzw. Dienstpläne, die Bewertung der vorhandenen Infrastruktur und deren Ausbaumöglichkeiten sowie eine Analyse der räumlichen Kapazitäten. Für die Koordination des Entlass- und Aufnahmemanagements sollte es eine zentrale Ansprechstelle geben, die einen Überblick über alle notwendigen Schritte hat und das Management von Aufnahmen und Entlassungen mit der Bettendisposition verbindet. Das bedeutet, dass die Organisation der Entlassung sowohl über alle Fachabteilungen als auch über alle beteiligten Berufsgruppen künftig fest für jeden Patienten in das Patientenmanagement integriert werden muss, um so die zuverlässige und sichere Weitergabe versorgungsrelevanter Informationen im Rahmen der Anschlussbehandlung sicherstellen zu können und je nach Bedarf erste Maßnahmen, wie zum Beispiel das Verschreiben von Arznei- oder Heilmitteln, zu ergreifen. //

**FAZIT** Ein vernetztes und gut organisiertes Entlassmanagement leistet einen zentralen Beitrag für die Behandlung sowie die sektorenübergreifende Versorgung des Patienten. So vermag es insbesondere die Zufriedenheit der Patienten, aber auch der Weiterbehandelnden aufgrund einer lückenlosen Versorgung im Anschluss an den Klinikaufenthalt und durch umfassende Informationsweitergabe dauerhaft zu erhöhen. Ebenso wirkt sich eine gute Organisation von Entlassungen positiv auf die Tagesorganisation der Krankenhäuser und einzelner Abteilungen aus. Langfristig bietet ein an den klinischen und administrativen Prozessen orientiertes Entlassmanagement zudem die Möglichkeit, die Kapazitäten des Bettenmanagements besser zu nutzen, sowie für Verbesserungen in der Verweildauersteuerung. Damit ist ein gut verzahntes und routiniertes Entlassmanagement nicht nur ein bloßes Werkzeug, sondern auch ein klarer Wettbewerbsvorteil.



**Dr. Kirsten Klug**  
kirsten.klug@curacon.de



**Sarah Braun**  
sarah.braun@curacon.de