

DGKS Charlotte Staudinger (Generaloberin a. D.)

## Entlassungsmanagement

### EIN WICHTIGER BAUSTEIN IM RAHMEN EINER INTEGRIERTEN GESUNDHEITSVERSORGUNG



#### Definition

Als Entlassungsmanagement (auch Pflegeüberleitung oder Überleitungsmanagement) werden innerhalb der professionellen Pflege und des Gesundheitswesens pflegerische, organisatorische und interdisziplinäre Maßnahmen verstanden, die der Entlassung oder Verlegung eines Patienten vorangehen sollen. Ziel des Entlassungsmanagements ist dabei die Sicherstellung poststationärer Versorgung und das Vermeiden eines Bruches in der Versorgungskontinuität. Das bedeutet, dass sich speziell geschulte „Profis“, wie z.B. diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen, möglichst gemeinsam mit dem Patienten und / oder deren Angehörigen, für die Zeit nach der Entlassung aus dem Krankenhaus rechtzeitig um Pflege, Heilbehelfe oder soziale Dienste, wie z.B. Heimhilfe oder Essen auf Rädern, kümmern.

#### Einleitung

Die problematischen Folgen nicht integrierter Versorgung stehen bereits seit Anfang der 1990er Jahre zur Diskussion und sind noch immer nicht vollständig gelöst. Es kommt trotz vieler Modellversuche und -projekten immer noch zu Versorgungslücken, Doppelleistungen und hohem Koordinations- und Informationsaufwand bei allen Beteiligten. Als Folge dieser noch nicht flächendeckend gelösten Situation gibt es nach wie vor Fehl-, Unter- und Überversorgung. Dazu kommt, dass der demographische und epidemiologische Wandel (Zunahme der älteren Bevölkerung und Zunahme von chronischen Erkrankungen), gepaart mit der weiteren Ausdifferenzierung der Versorgungsangebote und der Beschränkung öffentlicher Mittel den Druck, flächendeckende Lösungen zu finden, erhöht. Ein wesentlicher Beitrag zur Verbesserung dieser unbefriedigenden Situation kann vom Entlassungsmanagement geleistet werden!

Autorin: Charlotte Staudinger

© Juli 2012 · NÖ PPA · Laut gedacht · Entlassungsmanagement –  
Ein wichtiger Baustein im Rahmen einer integrierten Gesundheitsversorgung

Seite 1 von 6

Die in den vergangenen zwanzig Jahren sowohl international als auch in Österreich entwickelten Lösungsansätze zeigen auf, dass die Einführung des Entlassungsmanagements im Rahmen eines stationären Aufenthalts – neben vielen anderen Maßnahmen – wesentlich dazu beiträgt, die erforderliche Betreuungskette im Sinne einer integrierten Versorgung sicherzustellen. Diese Unterstützungsaufgabe für Betroffene (Patienten und deren Angehörige) ist besonders relevant, sobald es um komplexe Versorgungsprozesse geht, die Menschen über lange Zeit (oft sogar ein Leben lang) durch verschiedene Bereiche des Gesundheits- und Sozialsystems, verbunden mit häufigen Krankenhausaufenthalten, führen. Das sind vor allem alte Menschen mit chronischen Erkrankungen oder Mehrfacherkrankungen, Menschen mit psychischen Problemen, aber auch Menschen aus sozialen Randgruppen.

## **Aufgaben des Entlassungsmanagements**

Die Entlassungsmanagerinnen haben nach Feststellung des individuellen Versorgungsbedarfs der Patienten für die Betreuung zu Hause unter Berücksichtigung und Einbeziehung vorhandener Ressourcen (z.B. auch von Angehörigen) die Organisation des notwendigen professionellen Netzwerkes, die Beschaffung von benötigten Hilfsmitteln und die eventuell erforderliche Initiierung von Schulungsmaßnahmen durch die Hauskrankenpflege oder die ambulante Ergotherapie etc. zu übernehmen. Konkret haben die Entlassungsmanagerinnen folgende Aufgaben:

- Beratung und Information der Patienten und Angehörigen / Vertrauenspersonen über Betreuungsmöglichkeiten nach der Entlassung aus dem Krankenhaus sowie Unterstützung bei der Erarbeitung von individuellen Lösungen. Die Lösungsvorschläge reichen von Heimhilfe, medizinischer Hauskrankenpflege, Essen auf Rädern, bis hin zu Tageszentren für Senioren, aber auch Unterbringung in einer Pflegeeinrichtung.
- Einschätzung des voraussichtlichen Bedarfs an Dienstleistungen (Art und Ausmaß im ambulanten Bereich).
- Planung der Entlassung. Dazu gehört die Organisation der erforderlichen Heil- und Pflegehilfsmittel, Grobinformation zu Finanzierungsmöglichkeiten (Möglichkeiten der Inanspruchnahme von Leistungen der Sozialhilfe, von Pflegegeld, usw.), sowie die Weiterleitung aller relevanten Informationen (pflegerisch, therapeutisch, sozial) an die weiter betreuenden Institutionen bzw. Berufsgruppen. Hilfreich in diesem Zusammenhang ist eine EDV-mäßige Unterstützung, wie dies derzeit in Wien im

**Autorin: Charlotte Staudinger**

© Juli 2012 · NÖ PPA · Laut gedacht · Entlassungsmanagement –  
Ein wichtiger Baustein im Rahmen einer integrierten Gesundheitsversorgung

Rahmen der Umsetzungsmaßnahmen des PIK-Projektes (PatientInnenorientierte integrierte Krankenbetreuung) im Projekt „Wien-weit standardisierter elektronischer Informationstransfer“ durchgeführt wird.

- Dokumentation und Evaluierung der Entlassungsvorbereitungen. Dazu gehört die Dokumentation des Prozessverlaufes der Entlassungsvorbereitungen und der getroffenen Vereinbarungen sowie die Dokumentation der gesetzten Maßnahmen in der Entlassungsvorbereitung.

## **Anforderungsprofil der Entlassungsmanagerinnen**

Um die Tätigkeit einer Entlassungsmanagerin erfolgreich durchführen zu können sind neben den persönlichen Voraussetzungen (wie Fähigkeit zur Gesprächsführung, Lösungsorientierung, Selbstorganisation, Teamfähigkeit, usw.) großes fachliches Wissen und eine mehrjährige Erfahrung im Gesundheitswesen Voraussetzungen. Eine Zusatzausbildung auf diesem Gebiet ist hilfreich – und wird auch angeboten – ist aber gesetzlich nicht vorgeschrieben. Neben der berufsspezifischen Kompetenz sind umfangreiche weitere Kenntnisse erforderlich. Sie betreffen vor allem das Wissen über die Leistungsangebote im Krankenhaus und im ambulanten Bereich, deren Zugangsbedingungen und deren Grenzen bzw. Möglichkeiten, sowie Kenntnisse über die Leistung der Krankenkassen (die von Kasse zu Kasse sehr unterschiedlich sein können) und deren Bewilligungsverfahren, z.B. Verordnungen von Heilbehelfen und Hilfsmitteln, sowie Kenntnisse über sonstige Sozialversicherungsbestimmungen, und anderes mehr.

## **Organisatorische Verankerung des Entlassungsmanagements**

Eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung des Entlassungsmanagements ist eine organisatorische Anbindung, die einen interdisziplinären Zugriff auf diese Funktion erlaubt und eine berufsgruppen- sowie eine organisationsübergreifende Tätigkeit ermöglicht. Entlassungsmanagerinnen sollen außerhalb der Stationsroutine agieren können. Ein gutes Beispiel hierfür ist im Reformpoolprojekt „Case- und Caremanagement Tennengau“ im Auftrag der Gesundheitsplattform des Landes Salzburg verwirklicht. Dieses Projekt zeigt außerdem die möglichen Erfolge von Entlassungsmanagement: es bewirkte eine Reduktion der Verweildauer im Krankenhaus Hallein, hatte eine Reduktion der Wiederaufnahmerate, der sogenannten „Drehtürpatienten“, sowie eine Reduktion der Aufnahme aufgrund sozialer Indikation zur Folge.

**Autorin: Charlotte Staudinger**

© Juli 2012 · NÖ PPA · Laut gedacht · Entlassungsmanagement –

Ein wichtiger Baustein im Rahmen einer integrierten Gesundheitsversorgung

Seite 3 von 6

## Zusammenfassung

Die multiprofessionelle Zusammenarbeit zwischen Entlassungsmanagerin, diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonal, diplomierten Sozialarbeiterinnen, Ärztinnen, Medizinisch-technischen Diensten, und anderen relevanten Berufsgruppen ist im Interesse des Patienten und eines ordnungsgemäßen Entlassungsmanagements sicherzustellen. Die Aufgaben des Entlassungsmanagements sollen mit den Aufgaben des Stationspersonals einen aufeinander abgestimmten Entlassungsprozess bilden. Zur Weiterentwicklung des Entlassungsmanagements wäre es sinnvoll, einen einheitlichen Informationstransfer Pflege – MTD – Medizin im Rahmen der integrierten Versorgung anzustreben. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass es derzeit für den Patienten vor allem im Rahmen der Verordnung der Medikamente eine unbefriedigende Lösung gibt: die im Krankenhaus verabreichten Medikamente – und damit die Empfehlung zur weiteren Verschreibung durch den Hausarzt – werden im Arztbrief festgehalten. Im ambulanten Bereich gibt es aber – im Gegensatz zum Krankenhaus – vermehrt so genannte Generika (das sind Medikamente nach dem selben Wirkungsprinzip, aber mit einem anderen Namen und anderem Aussehen), die vom Hausarzt verschrieben werden müssen. Dies führt häufig zu einer Verunsicherung der Patienten und wäre dringend einer patientenfreundlicheren Lösung zuzuführen. Ein Instrument dazu wäre die seit geraumer Zeit in Diskussion stehende ELGA (Elektronische Gesundheitsakte).

Nachdem Entlassungsmanagement für Patienten und Angehörige eine große Hilfe und Unterstützung bei der Bewältigung einer oft schwierigen Situation ist, sollten die Patienten – falls es nicht ohnehin bereits selbstverständlich ist – dieses einfordern!

**Hinweis:** Im Sinne der flüssigen Lesbarkeit sind alle personalen Begriffe sinngemäß geschlechtsneutral zu lesen.

## Literatur

- <http://de.wikipedia.org/wiki/Entlassungsmanagement> , zuletzt aufgerufen am 16. Mai 2012
- Nowak, P.: Ein „gesundes“ Gesundheits- und Sozialsystem ist durch und rund um die Betroffenen integriert. Tagungsband Kongress Integrierte Versorgung, 2. bis 3. Mai 2012, FH OÖ Studienbetriebs GmbH – Fakultät für Gesundheit / Soziales, Linz. Siehe auch <http://www.fh-ooe.at/internationales-kongresswesen/kongresse/kongress-integrierte-versorgung-2012>
- PatientInnenorientierte integrierte Krankenbetreuung, ein Kooperationsprojekt Stadt Wien – Sozialversicherungen, <http://www.pik.or.at>
- Pichler, G.: Das Reformpoolprojekt „Case- und Caremanagement Tennengau“, Erfolge / Schwierigkeiten / Nutzen. Tagungsband Kongress Integrierte Versorgung, 2. bis 3. Mai 2012, FH OÖ Studienbetriebs GmbH – Fakultät für Gesundheit / Soziales, Linz. Siehe auch <http://www.fh-ooe.at/internationales-kongresswesen/kongresse/kongress-integrierte-versorgung-2012>

**Autorin: Charlotte Staudinger**

© Juli 2012 · NÖ PPA · Laut gedacht · Entlassungsmanagement –  
Ein wichtiger Baustein im Rahmen einer integrierten Gesundheitsversorgung

## Über die Autorin: **Charlotte Staudinger**

Diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester  
Akad. gepr. Krankenhausmanagerin

### **Berufsausbildung**

- |               |  |
|---------------|--|
| 1966 bis 1969 | Besuch der dreijährigen Allgemeinen Krankenpflegeschule, Abschluss mit dem Diplom für Allgemeine Krankenpflege   |
| 1975 bis 1976 | Besuch einer Zusatzausbildung für lehrendes Krankenpflegepersonal  |
| 1982          | Besuch einer Zusatzausbildung für leitendes Krankenpflegepersonal  |
| 1991 bis 1993 | Besuch eines viersemestrigen Universitätslehrganges für Krankenhausmanagement der Universität Wien, Abschluss als akademisch geprüfte Krankenhausmanagerin |

### **Beruflicher Werdegang**

- |                |   |
|----------------|---|
| 1969 bis 1973  | Pflegertätigkeit als diplomierte Krankenschwester an einer unfallchirurgischen und allgemeinchirurgischen Abteilung                               |
| 1973 bis 1975  | Tätigkeit als Anästhesieschwester an operativen Einheiten eines Schwerpunktkrankenhauses  |
| 1976 bis 1982  | Lehrschwester (Unterrichtsschwester) an einer Allgemeinen Krankenpflegeschule   |
| 1983 bis 2001  | Leitung des Pflegemanagements in der Zentralverwaltung der Wiener städtischen Krankenhäuser und Geriatriezentren                                  |
| 2002 bis 2005  | Leiterin des Geschäftsbereiches Strategische Planung und Qualitätsmanagement der Generaldirektion der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund |
| 2005 bis 2009  | Leiterin des Geschäftsbereiches Qualitätsarbeit der Generaldirektion der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbundes                            |
| seit Okt. 2009 | in Pension  |

**Autorin: Charlotte Staudinger**

© Juli 2012 · NÖ PPA · Laut gedacht · Entlassungsmanagement –  
Ein wichtiger Baustein im Rahmen einer integrierten Gesundheitsversorgung

**Ab diesem Zeitpunkt werden folgende Tätigkeiten (zum Teil weiterhin) wahrgenommen**

- Mitglied der Ethikkommission der Stadt Wien
- Mitglied des Frauengesundheitsbeirates der Stadt Wien
- Vorstandsmitglied im Verein Wiener Sozialdienste
- Mitglied des Verwaltungsrates in der Privatklinik Rudolfinerhaus
- Mitglied des Beirates der Wiener Schule für Sozialdienste
- Ombudsfrau für das Krankenhaus Nord  
(*niederschwellige Ansprechstelle für AnrainerInnen und BürgerInnen*)
- Mitglied des Aufsichtsgremiums für die Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund

**Impressum**

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: [post.ppa@noel.gv.at](mailto:post.ppa@noel.gv.at)

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

**Autorin: Charlotte Staudinger**

© Juli 2012 · NÖ PPA · Laut gedacht · Entlassungsmanagement –

Ein wichtiger Baustein im Rahmen einer integrierten Gesundheitsversorgung