

Gabriele Matschke

## **Entlassungsmanagement in Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen**

*Ein Instrument der Qualitätssicherung zwischen Anspruch  
und Wirklichkeit*

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2009 Diplom.de  
ISBN: 9783836634595

**Gabriele Matschke**

# **Entlassungsmanagement in Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen**

**Ein Instrument der Qualitätssicherung zwischen Anspruch und Wirklichkeit**



Gabriele Matschke

## Entlassungsmanagement in Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen

*Ein Instrument der Qualitätssicherung zwischen Anspruch  
und Wirklichkeit*

Gabriele Matschke

**Entlassungsmanagement in Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen**

Ein Instrument der Qualitätssicherung zwischen Anspruch und Wirklichkeit

ISBN: 978-3-8366-3459-5

Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2009

Zugl. Hamburger Fern-Hochschule, Hamburg, Deutschland, Diplomarbeit, 2009

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplomica.de>, Hamburg 2009

## Inhaltsverzeichnis

	<b>Seite</b>
1. Problemstellung .....	5
2. Ziel der Arbeit .....	7
3. Theoretischer Kontext und Definitionen .....	10
3.1 Versorgungsmanagement .....	10
3.2 Qualitätsmanagement.....	11
3.2.1 Der Qualitätsbegriff und Qualitätsmanagementsysteme.....	11
3.2.2 Dimensionen von Qualität.....	18
3.2.3 Der Kundenbegriff im Gesundheitswesen .....	20
3.3 Entlassungsmanagement .....	21
3.3.1 Zusammenhang zwischen Case- und Entlassungsmanagement ..	21
3.3.2 Ziele und Aufgaben des Entlassungsmanagements.....	24
3.3.3 Bedeutung des Entlassungsmanagements für die Organisationsentwicklung.....	27
3.3.4 Bedeutung des Entlassungsmanagements innerhalb des Qualitätsmanagements.....	30
3.3.5 Bedeutung des Entlassungsmanagements im DRG-System.....	31
4. Konzepte des Entlassungsmanagements in deutschen Krankenhäusern und Rehaeinrichtungen .....	34
4.1 Indirektes Entlassungsmanagement.....	35
4.2 Direktes Entlassungsmanagement .....	37
4.3 Externes Entlassungsmanagement .....	38
4.4 Entlassungsmanagement - ein multiprofessioneller Prozess.....	39
4.4.1 Studie „Ergebnisqualität der Pflegeüberleitung“ der Uni Bielefeld	40
4.4.2 Rolle des Sozialdienstes.....	42
4.4.3 Rolle des Pflegedienstes .....	45
5. Entlassungsmanagement und neue Versorgungsformen .....	46
5.1 Indikationsspezifische Form der Integrierten Versorgung.....	47
5.2 INTEGRA-Projekt .....	47
5.3 Medizinische Versorgungszentren.....	48
6. Expertenstandard „Entlassungsmanagement in der Pflege“ des DNQP als wissenschaftliche Grundlage .....	49
6.1 Die Standardkriterien des Expertenstandards im Kontext des Qualitätsmanagements.....	50
6.1.1 Standardkriterium 1 .....	50
6.1.2 Standardkriterium 2 .....	51
6.1.3 Standardkriterium 3 .....	53
6.1.4 Standardkriterium 4 .....	54
6.1.5 Standardkriterium 5 .....	55
6.1.6 Standardkriterium 6 .....	56
6.2 Umsetzung des Entlassungsmanagements in Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen.....	58
6.2.1 Brückenschwestern .....	60
6.2.2 Verket-Projekt.....	62

6.2.3	Case Management im Uni Klinikum Köln.....	63
6.2.4	Entlassungsmanagement im Universitätsklinikum Münster .....	64
6.2.5	„Koordinierte Entlassung“ München Neuperlach .....	64
6.2.6	Pflegeberatung am Robert-Bosch-Krankenhaus .....	65
6.2.7	Kooperationsvereinbarung DEGEMED und BVMed.....	66
6.3	Kritische Betrachtung des Expertenstandards.....	67
7.	Zusammenfassung und Ausblick.....	68
	Abbildungsverzeichnis.....	77
	Tabellenverzeichnis.....	77

### Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
Abs.	Absatz
Abt.	Abteilung
AHB	Anschlussheilbehandlung
BÄK	Bundesärztekammer
BKK	Betriebskrankenkasse
BMGS	Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherheit
BPfIV	Bundespflegegesetzverordnung
BQS	Bundesgeschäftsstelle für Qualitätssicherung
BVMed	Bundesverband Medizintechnologie
DEGEMED	Deutsche Gesellschaft für medizinische Rehabilitation
DIN	Deutsche Industrienorm
DNQP	Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege
DRG	Diagnosis Related Groups
DKI	Deutsches Krankenhausinstitut
EFQM	European Foundation for Quality Management
EN	Europäische Norm
Ev.	Evangelisch
e.v.	eingetragener Verein
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GKV-OrgWG	Gesetz zur Weiterentwicklung der Organisationsstrukturen in der gesetzlichen Krankenversicherung
GSF	Forschungszentrum für Umwelt und Gesundheit
KFPV	Verordnung zum Fallpauschalensystem für Krankenhäuser
KTQ	Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen
MDC	Major Diagnostic Categories
MVZ	Medizinisches Versorgungszentrum
NRW	Nordrhein-Westfalen
Pat.	Patient
PKV	Verband der Privaten Krankenversicherer
SGB V	Sozialgesetzbuch V
SKV	Sektorenübergreifende Kooperation und Vernetzung
TQM	Total Quality Management
z.B.	zum Beispiel
VdEK	Verband der Ersatzkassen
§	Paragraph