

Management Summary

Entlassungsmanagement

Jänner 2010

TeilnehmerInnen

Krankenanstalten

Oberin Christine Luhan

KAV, TU 1 - Organisationsplanung

DGKS Eva Schmelz

St. Josef-Krankenhaus

DSA Birgit Hafner

Pfl. Dir. Andrea Kapounek

KH Göttlicher Heiland

Pfl. Dir. Beate Czegka

KH der Barmherzigen Schwestern

Dir. Stv. DGKS Michaela Gruber

DGKS Sofie Kordasch

Hanusch-Krankenhaus

DSA Petra Steinbock

KH Barmherzige Brüder

PDL Christine Miskolczi

DGKS Elisabeth Windbichler

UKH Meidling

PDL Irene Walgram

UKH Lorenz Böhler

Ambulante Anbieterorganisationen

DGKS Elli Michor

Volkshilfe Wien

DGKS Margarete Esberger

Caritas der Erzdiözese Wien

TeilnehmerInnen

Wohn- und Pflegeheimenrichtungen

Ursula Streicher, MAS MBA

CS Pflege- und Sozialzentrum Kalksburg

Oberin Gabriele Thür, MAS

KAV, TU 4

Fonds Soziales Wien

DGKS Monika Pinaz

Dr. Angelika Rosenberger-Spitzky

DGKS Charlotte Sühs

Niedergelassene ÄrztInnen

Dr. Ingrid Daim

PlnG

Walter Dörfler

Christine Schnaubelt

Nicole Scholz

Dachverband der gehobenen medizinisch-technischen Dienste Österreichs

Mag. Dominik Bischof, LL.M

MTD-Austria

Koordination Behindertenhilfe

DSA Anton Schmalhofer

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

Koordination

DGKS Maria Haider-Khopp

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

Oberin Christine Luhan

KAV, TU 1 - Organisationsplanung

1. Auftrag der Umsetzungsgruppe

Die Umsetzungsgruppe hat den Auftrag erhalten, eine wienweit¹ machbare und nachhaltige Lösung für PatientInnen mit komplexem extramuralem (poststationärem) Betreuungsbedarf zu entwickeln und deren Umsetzung zu begleiten.

2. Ziel

Mit einer wienweiten Einführung des Entlassungsmanagements soll folgendes erreicht werden:

- Zielgenauigkeit in der Versorgung
- Sicherstellung der Kontinuität der Betreuung
- Beschränkung des Spitalsaufenthaltes auf das erforderliche Mindestmaß
- Effektivere Beratung und Information von PatientInnen, Angehörigen und Vertrauenspersonen im Sinne von eigenständigem Krankheitsmanagement und Selbsthilfe
- Verbesserung der PatientInnenzufriedenheit
- Vermeidung unnötiger Wege für PatientInnen und Angehörige

3. Ausgangslage

Seit Jahren sind die Fragmentierung des Gesundheitswesens und die dadurch bedingten Diskontinuitäten in der Versorgung von PatientInnen sowie mögliche Effizienz- und Effektivitätssteigerungen besonders an den Nahtstellen unterschiedlicher DienstleistungserbringerInnen in Diskussion. Themenschwerpunkte wie Doppelbefundungen, unnötige Wiedereinweisungen, mangelnde Vernetzung und mangelnder Informationstransfer zwischen den DienstleistungserbringerInnen sowie die mangelhafte Beratung von PatientInnen über weiterführende Therapiemöglichkeiten und Dienstleistungsangebote stehen im Vordergrund.

Dies bedingt einen unzumutbaren PatientInnen-Parcours durch eine mannigfaltige Versorgungslandschaft und einen zeitlich verzögerten bzw. in manchen Fällen keinen Einsatz von weiterführenden Betreuungsmöglichkeiten. Aus der PatientInnenperspektive bedeutet das: Wollen PatientInnen nicht unnötigen Wegen, vorschnellen Krankenhauseinweisungen, Mehrfachuntersuchungen und Versorgungslücken zum Opfer fallen, müssen sie sich viel Wissen und Kompetenz im Umgang mit dem Gesundheits- und Sozialwesen erwerben. Sie müssen die Informationen mühevoll zusammentragen und lernen einzuschätzen, welches Angebot zu welchem Zeitpunkt für sie die passendste Lösung ist. Meist wird dieses Wissen über mehrfache Irrwege aufwändig angeeignet. Speziell betagte und immobile Personen können die implizit geforderte Nutzungsexpertise kaum allein bewältigen. Unterstützende Angebote durch Professionen und Gesundheitsorganisationen sind notwendig (vgl. Schaeffer 2002).

¹ Der Begriff "wienweit" ist derzeit begrenzt auf die Anzahl der beteiligten Spitäler in der Umsetzungsgruppe (s. Stab). Der gesamte KAV ohne AKH ist beteiligt.

Spitäler sind gefordert, wenn es gilt, PatientInnenorientierung und Wirtschaftlichkeit in Einklang zu bringen – besonders im Rahmen ihrer Aufnahme- und Entlassungsmanagementprozesse.

Internationale wie nationale Entwicklungen zeigen, dass speziell PatientInnen mit einem komplexem poststationärem Betreuungsbedarf für das Entlassungsmanagement eines Krankenhauses eine besondere Herausforderung darstellen. Dieser begegnete man bislang in Form von einzelnen Initiativen in unterschiedlichen österreichischen Bundesländern und durch Modellprojekte (qik, pik, MedTogether, Modell des umfassenden Entlassungsmanagements in einigen der beteiligten Spitäler, z.B. Hanusch Krankenhaus, Wilhelminenspital, Vinzenz Gruppe, Herz-Jesu KH, Evangelisches KH).

Erfahrungen und Evaluationen der Modellprojekte zeigen, dass der Aufwand für das Entlassungsmanagement im Durchschnitt ca. 2,5 bis 3 Stunden pro PatientIn beträgt und mit der geplanten Durchführung des Entlassungsmanagements eine Zielgenauigkeit in der Betreuung und eine hohe PatientInnenzufriedenheit erreicht werden kann (vgl. Grundböck/Rappauer/Müller, 2003; Lehner/Stricker, 2000).

Der erhebliche Aufwand, der für Beratungen, Koordination und Schulungen notwendig ist, um die im Auftrag beschriebene Zielgruppe zu betreuen, kann aus Sicht der VertreterInnen der Spitäler mit den derzeit gegebenen Ressourcen nicht in der Stationsroutine geleistet werden.

Eine flächendeckende Lösung für Wien blieb bislang aus. Genau hier setzt das Umsetzungsprojekt an und legt ein wienweites Konzept für die genannte Zielgruppe vor.

4. Das entwickelte Modell und die Maßnahmenumsetzung

Das erarbeitete Modell orientierte sich an nationalen und internationalen Entwicklungen: national an österreichweiten Projekten, wie Qualität im Krankenhaus und MedTogether, international an Entlassungsmanagementmodellen aus Deutschland und der Schweiz. Die wesentlichen Grundlagen zur wienweiten Einführung des Entlassungsmanagements und zur weiterführenden Unterstützung von PatientInnen mit komplexem poststationärem Betreuungsbedarf wurden von der interdisziplinären und organisationsübergreifenden Umsetzungsgruppe Entlassungsmanagement geschaffen.

4.1. Zielgruppe

Zielgruppe des multiprofessionellen Entlassungsmanagements (EM) sind jene PatientInnen, die einen poststationären Betreuungs- und Versorgungsbedarf (therapeutisch, pflegerisch, sozial) haben und einer bedarfsgerechten Abklärung, Beratung, Schulung und/oder Koordinationsleistungen von extramuralen, teilstationären oder weiterführenden stationären (z.B. Pflegeheime, Rehabilitation) Dienstleistungen bedürfen sowie deren Angehörige bzw. Vertrauenspersonen.

4.2. Potenzialerhebung

Bei Projektstart im Juni 2005 lagen für Wien keine Daten zur Frage vor, wie viele PatientInnen eines Krankenhauses ein umfassendes EM benötigen. Es existierten nur subjektive ExpertInnenschätzungen bzw. Ergebnisse aus einzelnen Modellprojekten. In Kooperation mit dem Institut für Scientific Computing der Universität Wien (Univ.-Prof. Wilfried Grossmann) wurde daher in den beteiligten Spitälern im Zeitraum November 2005 bis Februar 2006 eine Potenzialerhebung durchgeführt. Akutgeriatrien und Palliativstationen waren von der Erhebung ausgenommen, weil in diesen Bereichen bereits diesbezügliche Strukturqualitätskriterien gegeben sind. Folgende Spitäler waren an der Potenzialerhebung beteiligt:

- Wiener Krankenanstaltenverbund (ohne AKH und ohne Ybbs):
 - Wilhelminenspital
 - Sozialmedizinisches Zentrum Ost – Donauspital
 - Krankenhaus Hietzing mit Neurologischem Zentrum Rosenhügel
 - Sozialmedizinisches Zentrum Süd – Kaiser-Franz-Josef-Spital
 - Krankenanstalt Rudolfstiftung
 - Kaiserin-Elisabeth-Spital
 - Sozialmedizinisches Zentrum Floridsdorf
 - Orthopädisches Krankenhaus Gersthof
 - Sozialmedizinisches Zentrum Baumgartner Höhe – Otto Wagner Spital
 - SMZ Sophienspital
- Wiener Gebietskrankenkasse
 - Hanusch-Krankenhaus
- Allgemeine Unfallversicherungsanstalt:
 - Unfallkrankenhaus Meidling
 - Unfallkrankenhaus Lorenz Böhler
- Vinzenz Gruppe:
 - Krankenhaus Göttlicher Heiland
 - Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Wien
 - St. Josef-Krankenhaus
 - Herz-Jesu Krankenhaus
- Krankenhaus Barmherzige Brüder Wien
- Evangelisches Krankenhaus

Die Ergebnisse der Potenzialerhebung zeigen, dass im Durchschnitt bei 12% der entlassenen PatientInnen eines Hauses Leistungen für ein umfassendes Entlassungsmanagement anfallen, die Spannbreite reicht von 6% bis 18%. Ergebnisse von Modellprojekten zeigen, dass Stationen Interner Abteilungen, der Neurologie, Unfallchirurgie und Gynäkologie im Durchschnitt sogar 20% der betreuten PatientInnen an das umfassende Entlassungsmanagement überweisen, die Spannbreite lag zwischen 19% und 28% (vgl. Grundböck/Rappauer/Müller, 2003).

Laut Potenzialanalyse sind zur Einführung des Entlassungsmanagements an den am Projekt beteiligten Spitälern – sie repräsentieren 76% der Krankenhausbetten – 95 Vollzeit-äquivalente (VZÄ) erforderlich.

4.3. Standard Entlassungsmanagement

Im Rahmen des PIK-Projektes wurde von einer ExpertInnengruppe der Standard Entlassungsmanagement entwickelt (siehe Download Standard Entlassungsmanagement auf www.pik-or.at). Der Standard orientiert sich am im Modellprojekt PIK (2002-2004) erarbeiteten Dienstleistungsstandard „Case Management im Entlassungsmanagement für PatientInnen mit umfassendem poststationärem Betreuungsbedarf“, an Ergebnissen des Projektes MedTogether sowie am „Expertenstandard Entlassungsmanagement in der Pflege“ des Deutschen Netzwerkes für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP).

Der Standard beschreibt das Anforderungsprofil, die Kernaufgaben des Entlassungsmanagements und den Ablauf in acht Schritten – gegliedert in Prozess-, Struktur und Ergebniskriterien. Zudem weist er darauf hin, dass die organisationale Verankerung einen interdisziplinären Zugriff auf diese Funktion gewährleisten und eine berufsgruppen- sowie organisationsübergreifende Tätigkeit ermöglichen soll. Mit dem Instrument Standard Entlassungsmanagement kann die Qualität des Dienstleistungsangebots definiert, eingeführt und bewertet werden.

Der Standard Entlassungsmanagement wurde trägerübergreifend abgestimmt und dient als Orientierung zur Umsetzung von Entlassungsmanagement. Er stellt für die Wiener Krankenhäuser eine Empfehlung dar, die von den einzelnen Krankenhäusern auf die jeweiligen Ablaufprozesse abzustimmen ist.

4.4. Weiterbildung Entlassungsmanagement

Eine wesentliche Maßnahme des PIK-Teilprojekts ist der Lehrgang Entlassungsmanagement. In dieser Weiterbildung werden TeilnehmerInnen auf die anspruchsvolle Tätigkeit der Entlassungsplanung vorbereitet, die professionelles spezialisiertes Wissen und Handeln erfordert. Im Rahmen des PIK-Projekts wurde ein Weiterbildungscurriculum erstellt, das die Grundlage und einen einheitlichen Standard für die multiprofessionelle Weiterbildung Entlassungsmanagement darstellt.

4.4.1. Curriculum

Am 25. September 2006 startete die Curriculum-Entwicklungsgruppe Entlassungsmanagement unter der Leitung von Dr. Karl Krajic (Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie) mit ihrer Tätigkeit. Die Aufgabenstellung bestand in der Entwicklung und Festlegung des Curriculums für die Weiterbildung Entlassungsmanagement speziell für die Wiener Situation, wobei bereits bestehende internationale und österreichische Ansätze Grundlage der Konzepte waren (z.B. Weiterbildung für Versorgungskordinatoren, Überleitungspflege in Oberösterreich, Weiterbildungsstandard der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management). Das Curriculum wurde im April 2007 vorgelegt (siehe download auf www.pik.or.at).

4.4.2. Durchführung der Weiterbildung

Der Lehrgang Entlassungsmanagement wird auf Basis des vorhandenen Rahmencurriculums von zwei Weiterbildungseinrichtungen² angeboten. Von Oktober 2007 bis Dezember 2009 wurden vier Lehrgänge durchgeführt, 59 TeilnehmerInnen haben die Weiterbildung bisher erfolgreich abgeschlossen.

² Akademie für Fortbildungen und Sonderausbildungen am Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien und Sophos Organisationsberatung und Bildungsmanagement GmbH in Kooperation mit der Alfons Maria Akademie am Krankenhaus Göttlicher Heiland GmbH

Die nächsten Lehrgänge starten im März 2010 bei Sophos Organisationsberatung und Bildungsmanagement GmbH und im April 2010 an der Akademie für Fortbildungen und Sonderausbildungen am Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien. Einzelne Unterrichtseinheiten werden von Mitgliedern der Umsetzungsgruppe Entlassungsmanagement durchgeführt.

Dieses Bildungsangebot stellt eine wichtige Unterstützung zur Etablierung von Entlassungsmanagement in den Krankenhäusern dar.

4.5. Förderungen zur Einführung des Entlassungsmanagements

Das Land Wien und die Sozialversicherungen haben nach Einreichung eines Antrages im Reformpool für das PIK-Teilprojekt Entlassungsmanagement Anreizfinanzierungen beschlossen. Die Vorschläge für „Förderkriterien Entlassungsmanagement“ wurden von der Umsetzungsgruppe erarbeitet, den ProjektauftraggeberInnen übermittelt und nach Abstimmung zwischen Land Wien und den Sozialversicherungen den Projekt-PartnerInnen zur Verfügung gestellt. Um den Ausbau des Entlassungsmanagements sicherzustellen, wurde die Auszahlung der Anreizfinanzierung bis Dezember 2010 beschlossen. Reformpoolförderungen können von den ProjektpartnerInnen nach abgeschlossener Weiterbildung der MitarbeiterInnen sowie nach Implementierung des Entlassungsmanagements beantragt werden.

Die am Projekt beteiligten Krankenanstalten (Krankenhäuser der Vinzenz Gruppe, Hanusch-Krankenhaus, Krankenhaus Barmherzige Brüder, UKH Meidling und UKH Lorenz Böhler) haben das Entlassungsmanagement weitgehend eingeführt. Im Wiener Krankenanstaltenverbund bestand bis zur Bekanntgabe der genauen Kriterien für die Anreizfinanzierung noch Zurückhaltung beim Ausbau des Entlassungsmanagements, seither wurden von der Generaldirektion des Wiener Krankenanstaltenverbunds 16 Dienstposten für das Entlassungsmanagement genehmigt. Der aktuelle Umsetzungsstand ist in der nachstehenden Tabelle dargestellt (vgl. Tabelle 1).

Involvierte Spitalsträger	Bedarf an VZÄ lt. Potenzialerhebung 2005	Stand in VZÄ EntlassungsmanagerInnen Dezember 2009
AUVA	3,99	2,00
Evangelisches Krankenhaus	2,65	1,00
Hanusch-Krankenhaus der WGKK (Volkshilfe Wien)	5,70	3,90
Krankenhaus Barmherzige Brüder	2,66	2,20
Vinzenz Gruppe	9,19	9,88
Wiener Krankenanstaltenverbund	71,00	14,13
Summen	95,19	33,11

Tabelle 1: Vergleich Bedarf an Vollzeitäquivalenten (VZÄ) laut Potenzialerhebung und bestehendes Personal (Umsetzungsstand Dezember 2009)

4.6. Übersicht der Maßnahmenumsetzung

Im Zeitraum Juni 2005 bis Dezember 2009 konnten in 17 Großgruppen- und 3 Arbeitsgruppen-Sitzungen die Planung und Begleitung der Maßnahmen festgelegt und in weiterer Folge umgesetzt werden. Die folgende Tabelle gibt einen detaillierten Überblick über bisher durchgeführte Maßnahmen.

Maßnahmen der Umsetzungsgruppe	Zeit	Stand der Umsetzung
Vergleich bestehender Modelle	06–09/2005 07–09/2006	✓ ✓
Entwicklung eines Konzeptes und eines Standards	06–12/2005	✓
Potenzialerhebung in Spitälern und Auswertung und Ergebnisdarstellung	11–12/05 12/2005–02/2006	✓ ✓
Antragstellung für Reformpool	02–06/2006	✓
Erste Marktanalyse zu bestehenden Weiterbildungen Entlassungsmanagement	05–08/2006	✓
Initiierung und Durchführung einer Curriculum-Entwicklungsgruppe für die Weiterbildung Entlassungsmanagement	05–09/2006 09/2006–03/2007	✓
Erstellung einer Dokumentation für EM-PatientInnen zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung	06/2006–09/2007	✓
Lehrgänge ³ Entlassungsmanagement		
1. Lehrgang	10/2007–07/2008	✓
2. Lehrgang	09/2007–09/2008	✓
3. Lehrgang	05/2008–12/2008	✓
4. Lehrgang	01/2009–12/2009	✓
5. Lehrgang	Beginn: 03/2010	
6. Lehrgang	Beginn: 04/2010	
Informationsveranstaltungen des FSW für EntlassungsmanagerInnen, StationsleiterInnen und Case ManagerInnen der Sozialversicherung über das Aufgabengebiet des FSW und die Umstellung auf Förderanträge	13.04.2007 09.05.2007	✓ ✓
Kosten-Nutzenprognose für Entlassungsmanagement	05–07/2007	✓
Fachtagung Entlassungsmanagement	19.06.2007	✓
Workshops:	30.06.2008	✓
Mitarbeit bei der Indikatorenbildung für die Evaluation	04.08.2008	✓
Evaluation	05/2008–06/2009	✓
Gründung der ARGE Entlassungsmanagement		in Planung

Tabelle 2: Maßnahmen der Umsetzungsgruppe Entlassungsmanagement

³ Die Durchführung der Lehrgänge wird an der Akademie für Fortbildungen und Sonderausbildungen am Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien und bei Sophos Organisationsberatung und Bildungsmanagement GmbH in Kooperation mit der Alfons Maria Akademie am Krankenhaus Göttlicher Heiland GmbH angeboten.

5. Kritische Erfolgsfaktoren

Von der Umsetzungsgruppe wurden alle notwendigen theoretischen Voraussetzungen für die Zielerreichung einer wienweit machbaren und nachhaltigen Lösung für PatientInnen mit komplexem extramuralem (poststationärem) Betreuungsbedarf geschaffen.

Die Unterstützung durch alle Managementebenen, die Schaffung klarer Rahmenbedingungen, die Klärung der Zuordnung und Verantwortung und der Wissenstransfer unter den EntlassungsmanagerInnen zählen unter anderem zu den kritischen Erfolgsfaktoren der Implementierung. Die Implementierung liegt im Verantwortungsbereich der jeweiligen Krankenhausträger.

Von der Umsetzungsgruppe wurden folgende Erfolgskriterien definiert:

- In 80% der beteiligten Krankenhäuser ist der Expertenstandard multiprofessionelles Entlassungsmanagement implementiert und es liegen in Abstimmung mit externen PartnerInnen explizit formulierte Abläufe und Zuständigkeiten vor
- Erreichung der definierten Zielgruppe >80%
- Erreichung des festgelegten Personalbedarfs für EM >80%
- Ein Curriculum für einen Weiterbildungslehrgang wurde erstellt und ein erster Lehrgang durchgeführt
- Qualitativ hochwertige Beratung von PatientInnen, Angehörigen/Vertrauenspersonen und rechtzeitige Einleitung weiterführender Dienstleistungen
- Vollständige Dokumentation aller im Rahmen des EM betreuten PatientInnen

6. Weiterführende Schritte

Die Umsetzungsgruppe kam überein, die Arbeitstreffen einzuschränken. Der Auftrag, eine wienweit machbare Lösung für PatientInnen mit komplexem extramuralem (poststationärem) Betreuungsbedarf zu erarbeiten, wurde von der Gruppe erbracht. Nächste geplante Schritte sind:

- Die Weiterführung der Lehrgänge Entlassungsmanagement
- Die Fortsetzung der Implementierung des Entlassungsmanagements in den beteiligten Krankenanstalten
- Die Darstellung von Empfehlungen und Maßnahmen auf Basis der Evaluationsergebnisse
- Die Planung und Etablierung einer Arbeitsgemeinschaft Entlassungsmanagement. Diese soll eine Wissensdrehscheibe für die Bearbeitung zentraler Fragestellungen zur Weiterentwicklung der Dienstleistung darstellen.

Ansprechpersonen

Maria Haider-Khopp
Koordinatorin

Oberin Christine Luhan
Koordinatorin

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen
1070 Wien, Seidengasse 9
Tel.: 01/317 18 66 -22
entlassungsmanagement@dachverband.at

Krankenanstaltenverbund Wien – TU 1
1030 Wien, Thomas-Kleistil-Platz 7/Stg. 1
Tel.: 01/40 409-641-70113
christine.luhan@wienkav.at