



Katrin Koppe

Care & Case Management Consulting

# Leistungskatalog 2014

Katrin Koppe

zertifizierte Case Managerin nach DGCC

Mitglied der DGCC

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	2
2.	Einführende Gespräche.....	4
3.	IST-Analyse .....	5
	Umsetzungsphase Pilotklinik(en) .....	6
4.	IST-Analyse Pilotklinik(en) .....	6
5.	Arbeitsgruppen zur Umsetzung Case Management.....	7
6.	Konzeptionierung .....	8
7.	Kick Off Veranstaltung.....	9
8.	Echtstartbegleitung .....	10
9.	Schulungen + Coaching .....	11
10.	IT – gestütztes Case Management .....	13
11.	Referenzen .....	15

## 1. Einleitung

In Zeiten von immer strengeren, gesundheitspolitischen Vorgaben und steigendem Kostendruck, bei erhöhtem Qualitätsanspruch der Patienten/Klienten/Kunden, ist Case Management ein modernes Instrument zur Prozessoptimierung in Krankenhäusern.

Case Management bietet in seiner vollendeten Umsetzung, im Krankenhaus-Bereich, unter anderem die Möglichkeit eines effizienteren Ressourcenmanagements. Durch Restrukturierung von Arbeitsabläufen und Umverteilung von Kompetenzen entsteht ein neues Aufgabengebiet, welches auf der einen Seite dem Krankenhaus einen Weg zur Kostenminimierung und Effizienzsteigerung, auf der anderen Seite dem Patienten einen strukturierten und transparenten Krankenhausaufenthalt, abgestimmt auf seine Bedürfnisse, gewährleisten kann.

*Ich habe ein Konzept zur Umsetzung entwickelt, welches mir ermöglicht, ein auf Ihr Krankenhaus angepasstes Case Management zu implementieren.*

Eine erfolgreich erprobte Vorgehensweise ermöglicht in kurzer Zeit, mir einen Überblick über Ihre komplexen Krankenhausprozesse zu erarbeiten. Durch diese professionelle Arbeitsweise, in Anlehnung der Rahmenempfehlungen der DGCC, bin ich in der Lage diese Prozesse zu identifizieren, analysieren und zu restrukturieren.

Optimierte Arbeitsabläufe z.B. in Form von Behandlungsstandards/Behandlungspfaden, administrativer Entlastung der Ärzte und der Pflege, sowie Bündelung von Kompetenzen und Verantwortlichkeiten führen zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor, sowie zu Wettbewerbsvorteilen Ihres Krankenhauses am heutigen Gesundheitsmarkt Deutschland.

Das folgende Leitungsangebot umfasst ein Komplett-Paket vom Strategiegespräch bis zur Implementierung und Evaluation einer Pilotklinik. Die aufgezeigten Leistungen sind nicht nur im Einzelnen, sondern auch in der Gesamtheit buchbar. Unabdingbar ist allerdings die vorherige Systemanalyse, für die Umsetzung von Case Management, in einer ausgesuchten Klinik. Der zeitliche Rahmen ist eine Einschätzung, basierend auf meinen Erfahrungen, in der Implementierung von Case Management und wird unterteilt in Anwesenheitstagen („on Site“) und Beratungstage („off Site“), in Abhängigkeit der Fallzahlen Ihres Krankenhauses.

Für alle anderen Kliniken, die das Case Management zukünftig, neben der Pilotklinik, implementiert bekommen sollen, können meine Beratungsangebote selbstverständlich zusätzlich gebucht werden.

Für Fragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung. Bei Interesse erstelle ich, nach näheren Informationen zu Ihrem Haus, ein spezielles Angebot für Sie.

Kontaktdaten:

Katrin Koppe

E-Mail: [katrin.koppe@care-case-management.de](mailto:katrin.koppe@care-case-management.de)

Mobil: 0172-4783874

## 2. Einführende Gespräche

Im Vorfeld werden strategische und organisatorische Gespräche mit der Geschäftsführung zur Implementierung von Case Management geführt, welche als Präsentation mit anschließender Diskussion oder als Seminar veranschaulicht werden.

Folgende Themenschwerpunkte werden dabei näher betrachtet:

- Vorstellung von Finanzierungsmöglichkeiten
- Investitionsplan
- Personalplan
- Projektierung
- Erarbeitung der nötigen Evaluierungsparameter
- Zielsetzung Case Management
- Leitbild

### 3. IST-Analyse

Bei dieser Analyse wird vor allem die Systemebene betrachtet. Es wird der *aktuelle* personelle und wirtschaftliche Stand erfasst. Doch auch die Zusammenhänge und die komplexen Prozesse des *gesamten* Unternehmens werden *einmalig* betrachtet.

In der Systemebene wird eine *Schnittstellenanalyse/Leistungsstellenanalyse* erhoben, fachlich *beratend* und *begleitend*.

Eine Checkliste zur Bearbeitung wird von mir zur Verfügung gestellt.

Dabei werden Bereiche, wie beispielsweise

- Aufnahmemanagement, Überleitungssystem/Entlassungsmanagement
- Ambulanzen, inkl. Notfallaufnahme
- OP
- alle internen Leistungserbringer
- Sprechstunden
- Abrechnungssysteme
- Formularwesen
- Medizin-Controlling
- Erfassung von Kooperationen,

in die Betrachtung einbezogen.

Am Ende der IST-Analyse wird ein *Resümee* gezogen. Der sich dem Resümee anschließende Ausblick beinhaltet *lösungsorientierte* Vorschläge sowie eine Erarbeitung für Restrukturierungsnotwendigkeiten. Weiterhin besteht die Möglichkeit die nötigen Evaluierungsparameter zu erarbeiten.

Zusätzlich kann eine *Unterstützung* bei der Auswahl der Pilotklinik(en) erfolgen.

## Umsetzungsphase Pilotklinik(en)

### 4. IST-Analyse Pilotklinik(en)

Auch in der Umsetzungsphase wird eine IST-Analyse erhoben, diesmal jedoch in der/den *Pilotklinik(en)*.

Dabei wird die Erstellung fachlich begleitet und beraten. Ein Leitfaden wird auch diesmal zur Erarbeitung bereitgestellt.

Besonderes Augenmerk wird auf die bisherige Kommunikationsmöglichkeit innerhalb und außerhalb der Klinik gelegt, die Dokumentation wird genauer betrachtet. Eine Optimierungsnotwendigkeit des Formularwesens wird an dieser Stelle mit untersucht. Sie erhalten Gestaltungsvorschläge.

Am Ende der IST-Analyse der Pilotklinik(en) wird ein *Resümee* gezogen. Der daraus abgeleitete Ausblick beinhaltet *lösungsorientierte* Vorschläge sowie eine Erarbeitung für Restrukturierungsnotwendigkeiten.

Neben der Möglichkeit die nötigen Evaluierungsparameter der Pilotklinik(en) zu erarbeiten, können auch für diese *die Top 10 der DRG-Fälle als Behandlungsrichtlinien/Pfade* abgebildet werden.

## 5. Arbeitsgruppen zur Umsetzung Case Management

Die Notwendigkeit von Arbeitsgruppen in der/den Pilotklinik(en) begründet sich aus der Tatsache heraus, dass es zu Veränderungen in den Krankenhausprozessen kommt.

Die Gestaltung und Moderation der notwendigen ca. 6 AG's mit a 2h Dauer werden von mir geplant und fachlich begleitet.

Themen sind unter anderem:

- Aufnahme der Patienten
- Überleitung/Entlassung der Patienten
- Erstellung von Formularen
- Erarbeitung von Behandlungsabläufen (Pfadern)
- Festlegen von Rechten und Kompetenzen
- Schnittstellen-Reorganisation

Unter Berücksichtigung der Fachgebiete in Ihrem Krankenhaus können ebenfalls in den Arbeitsgruppen die Vertretungsmöglichkeiten und die Clusterbildung thematisiert werden, welche in engem Zusammenhang mit der beruflichen Rolle, den Rechten und Kompetenzen der zukünftigen Case Manager stehen.

Die Ergebnisse der Arbeitsgruppen, welche protokolliert werden, bilden die Basis für die Konzepterstellung.



## 6. Konzeptionierung

Grundlegend für die erfolgreiche Umsetzung von Case Management ist die Konzeptionierung. Das Konzept als Navigationsinstrument für sämtliche Handlungsfelder des Case Management stellt sich als strategische Entscheidungshilfe, ökonomische Planungsbasis und praktische Richtschnur dar.

Die Erstellung wird fachlich, in Form eines erarbeiteten *Konzeptrahmens*, begleitet.

Die Anwendung der neu entwickelten Dokumente, zur Steuerung der restrukturierten Ablauforganisation, wird ebenfalls konzeptionell festgehalten.

Es erfolgt eine *klare Definition* des Aufgabengebietes des Case Managers/der Case Managerin mit den entsprechenden Festlegungen der Rollen, Rechte und Kompetenzen.

Als Evaluierungsbestandteil wird eine *Zielfestlegung*, inhaltlich unterteilt in „ allgemeine Zielstellung “ (für das Krankenhaus) und „ erweiterte Zielstellung “ (für die betreffende Klinik), festgehalten.

Das Konzept, als Basis aber auch als Richtschnur für die Implementierung von Case Management, sollte immer wieder an die Anforderungen und Merkmale der Auftragserteilung des Unternehmens erinnern.

## 7. Kick Off Veranstaltung

Die Vorbereitung und Moderation erfolgt von mir fachlich begleitend. Eine Darstellung in Form einer Power-Point-Präsentation veranschaulicht allen am Prozess beteiligten Berufsgruppen die möglichen, restrukturierten Prozesse von der Planung des Patienten, über die Aufnahme, bis zur Entlassung und darüber hinaus.

Sämtliche umgestaltete Formulare und Dokumente werden erläutert und als Hand-Out zur Verfügung gestellt.

Die Kick Off Veranstaltung sollte, kurz vor dem Echtstart, in einem großen Rahmen stattfinden, um so vielen Mitarbeitern wie möglich eine direkte Information zukommen zu lassen. Während dieser Veranstaltung erhalten die Mitarbeiter die Möglichkeit Fragen zu stellen.

## 8. Echtstartbegleitung

Ab dem Starttag erfolgt (für maximal zwei Tage) eine Begleitung des Case Managers beziehungsweise der Case Managerin durch mich.

Im Anschluss findet der vierwöchige *Feldversuch* statt, während dessen eine engmaschige *Evaluation* (per off Site) gewährleistet wird.

Die Auswertung geschieht nach vier Wochen wieder vor Ort. Annahmen aus den Ausgangssituationen können sich in dieser Phase noch einmal verändern, es kommt eventuell zu einer Verlagerung der Kernziele und daraus folgend der Zielgruppen.

Es ergibt sich die Möglichkeit das Konzept, an dieser Stelle nachzubessern.

## 9. Schulungen + Coaching

Im Folgenden wird exemplarisch ein Schulungs- und Coaching-Angebot für die zukünftigen Mitarbeiter im Case Management Ihres Krankenhauses vorgestellt:

- *1.Tag: Einführung Case Management*
  - Historie Case Management
  - Vorstellung Leitbild Case Management
  - Aufgaben und Ziele von Case Management in Ihrem Krankenhaus
  - Rechtliche Grundlagen (Zugangs-, Schreib- und Leserechte, Anforderungsrecht)
  - Allgemeine Administration
  - Kybernetischer Regelkreis
  - Aufnahme und Entlassungsplanung
  - Allgemeines Handwerkszeug z. B. Formulare, Behandlungspfade, PC
  - Feedbackrunde
  
- *2. Tag: Allgemeines über Projektmanagement*
  - Vorgehensweise zur Analyseerstellung
  - Erstellung der IST-Analyse in den jeweiligen Bereichen
  - Zielformulierung
  - Evaluation
  - Festlegung der einzelnen Schwerpunkte in den Kliniken
  - Erörterung der Schnittstellenproblematik
  - Patientenwege
  - Behandlungspfade
  - Dokumentation
  - Feedbackrunde

- *3. Tag: PC-Schulung*
  - Schulung Terminmanagement
  - Schulung Power Point
  - Einbuchen eines Patientenpfades in das System
  - Feedbackrunde
  
- *4. Tag: Zusammenhang zwischen Case Management und Codierung/  
Medizin-Controlling/Abteilung Rechnungswesen*
  - Prozessorientiertes Kodieren
  - DRG (Top 10)
  - Verweildauer
  - Erlössicherung (Vermeidung von „Drehtüreffekt und Doppelbefundung“)
  
- *5. Tag: Kommunikation Rolle CM im Klinikalltag*
  - Patient vs. Case Manager(in)
  - Schnittstellen vs. Case Manager(in)
  - Pflege vs. Case Manager(in)
  - Ärztlicher Dienst vs. Case Manager(in)
  - Berufliche Rolle des Case Managers/der Case Managerin
  - Feedbackrunde

## 10. IT – gestütztes Case Management

Das digital gestützte Case Management bietet den Vorteil der Reduktion von Buchungsaufwänden durch Pfadbuchung und Terminketten. Zusätzlich gelingt eine Verbesserung der Benutzerergonomie durch pfadgesteuerte integrierte Bedienung. Es besteht die Möglichkeit Expertenwissen und Best-Practice-Information als Behandlungskonzepte zu hinterlegen. Eine prospektive Behandlungssimulation (Was wäre wenn...) und die Verfügbarkeitsprüfung des Terminmanagements führt zu einer Planungssicherheit in den Leistungsstellen und gilt als Qualitätskriterium für unsere Patienten. Die Digitalisierung gewährt ein einfaches Controlling von Pfadabweichungen im Behandlungsverlauf. Das transparente Terminmanagement vereinfacht die interdisziplinäre und interprofessionelle Zusammenarbeit aller Berufsgruppen und Leistungsstellen im Krankenhaus.

Notwendig für die digitale Umsetzung des Case Managements sind Organisationsgespräche zum Einsatz der IT-Tools.

Es erfolgt eine IST-Analyse der IT-Infrastruktur vor Ort, inklusive der Erfassung der Subsysteme und einer Schnittstellenanalyse.

Weitere angebotene Leistungen:

- Konzeptionierung der zukünftigen IT-Infrastruktur zur Durchführung und Umsetzung von Case Management
- Beratung zum Case Management IT-Arbeitsplatz (Rechte, Profile, Usergroups) Klinikweise - Empfehlungen von Kommunikationsmöglichkeiten bei Leistungserbringern (Gestaltung von klinischen Formularen) nach QM Standard
- Erstellung von IT- Konzepten (Pfade) für die Top 10 der DRG's der Klinik zur digitalen Abbildung

Eine bisherige Zusammenarbeit erfolgte mit der Firma IBS Healthcare Solutions GmbH und der Firma Siemens.

## 11. Referenzen

Bereits mit Case Management implementierte Fachbereiche in einem von mir betreuten Krankenhaus sind:

- Medizinische Klinik - Gastroenterologie
- Medizinische Klinik - Kardiologie/ Nephrologie
- Medizinische Klinik Pneumologie
- Zentrum für Akutgeriatrie
- Klinik für Augenheilkunde
- Klinik für Strahlentherapie
- Klinik für Dermatologie und Venerologie
- Klinik für Neurochirurgie
- Klinik für Allgemein und Gefäßchirurgie
- Klinik für Unfallchirurgie
- Klinik für Urologie
- Klinik für Plastische Rekonstruktive Chirurgie
- Klinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe
- Klinik für Hals- Nasen- Ohrenheilkunde
- Zentraler Prä-OP Bereich
- Klinik für Orthopädie



Vorbereitet zur Umsetzung

- Klinik für Onkologie
- Klinik für Neurologie
- Klinik für Intensivmedizin

Zusätzlich begleitete und begleite ich als Dozentin für Care & Case Management verschiedenste Studiengänge und Zertifizierungskurse an folgenden Hochschulen:

- Internationale Universität Dresden
- Hochschule Zittau/Görlitz

Aktuell

- HAW Hamburg  
Hochschule für Angewandte Wissenschaft Hamburg,  
Fakultät Wirtschaft und Soziales,  
Zentrum für Praxisentwicklung  
ZEPRA

Aktuell

Berater im Projekt Implementierung Case Management im Gesundheitszentrum  
Bitterfeld/Wolfen