Katrin Koppe
Care & Case Management Consulting

zertifizierte Case Managerin nach DGCC
Mitglied der DGCC

LEISTUNGSKATALOG

Katrin Koppe – Care & Case Management Consulting
Fischmarktstraße 1 • 02826 Görlitz

Telefon 0 35 81-42 86 57
Telefax 0 35 81-40 07 15
Mobil 01 72-478 38 74

E-Mail katrin.koppe@care-case-management.de
Internet www.care-case-management.de

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung 3
2. Einführende Gespräche 5
3. IST-Analyse 7
UMSETZUNGSPHASE PILOTKLINIK(EN) 8
4. IST-Analyse Pilotklinik(en) 8
5. Arbeitsgruppen zur Umsetzung Case Management 9
6. Konzeptionierung 10
7. Kick Off Veranstaltung 11
8. Echtstartbegleitung 11
9. Schulungen und Coaching 12
10. IT-gestütztes Case Management 13

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 strukturierteren und transparenten Krankenhausaufenthalt, ab-gestimmt auf seine Bedürfnisse, gewährleisten kann.

Wir haben ein Konzept zur Umsetzung entwickelt, welches uns ermöglicht, ein auf Ihr Krankenhaus angepasstes Case Management zu implementieren.

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

Optimierte Arbeitsabläufe z. Bsp. 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 KOMPLETT-PAKET

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 und Beratungstage, 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 Ihnen, nach näheren Informationen zu Ihrem Haus, ein spezielles Angebot für Sie.

KONTAKTDATEN Katrin Koppe – Care & Case Management Consulting

E-Mail: katrin.koppe@care-case-management.de
Mobil: 01 72 - 478 38 74

2. EINFÜHRENDE GESPRÄCHE

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

FOLGENDE THEMENSCHWERPUNKTE WERDEN DABEI NÄHER BETRACHTET.

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

PHASEN DER IMPLEMENTIERUNG

Phase 1: Voraussetzungen schaffen, Team identifizieren

Voraussetzung Implementierung	Beschluss und Projektauftrag	Projektleitung/ -gruppenbildung

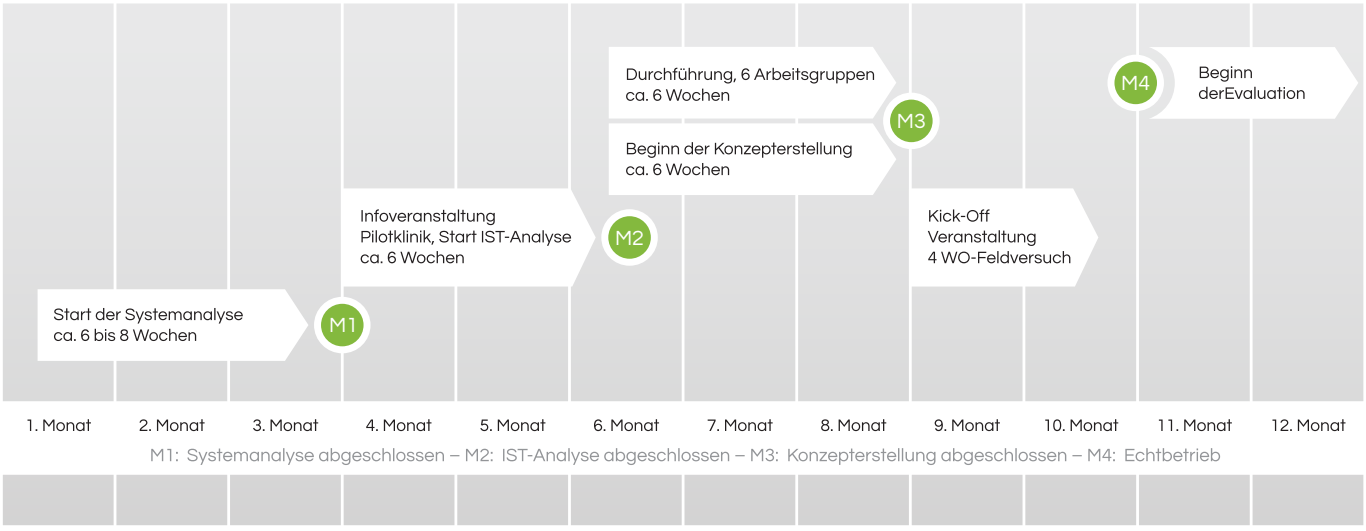
Phase 2: Analyse, Konzepte

IST-Analyse	Arbeitsgruppen bilden	Konzeptentwicklung

Phase 3: Umsetzung

Kick-Off	Probebetrieb	Echt-Betrieb und Evaluation

CASE MANAGEMENT DURCHFÜHRUNG: ZEITLICHER ABLAUF



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 IN DIE BETRACHTUNG EINBEZOGEN, WIE BEISPIELSWEISE:

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

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.

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 (Pfaden)
- 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 bzw. der Case Managerin durch mich.
Im Anschluss findet der vierwöchige Feldversuch statt, während dessen eine engmaschige Evaluation 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 UND 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")

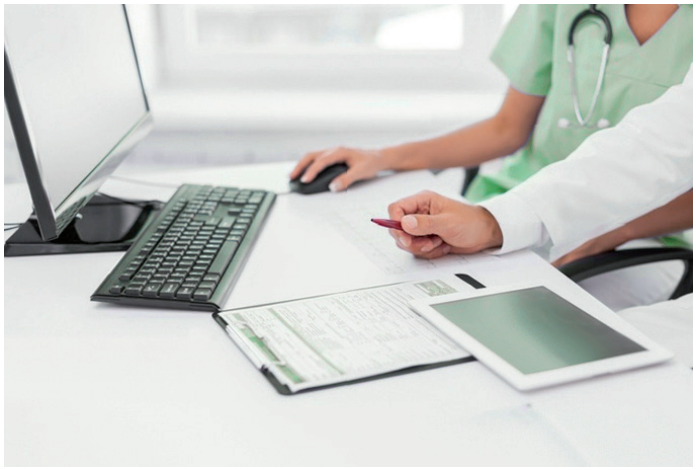
5. TAG: KOMMUNIKATION – ROLLE CM IM KLINIKALLTAG

- 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 LEISTUNGEN

- KONZEPT IT-INFRASTRUKTUR
  Konzeptionierung der zukünftigen IT-Infrastruktur zur Durchführung und Umsetzung von Case Management

- BERATUNG IT-ARBEITSPLATZ
  Beratung zum Case Management IT-Arbeitsplatz (Rechte, Profile, Usergroups) Klinikweise Empfehlungen von Kommunikationsmöglichkeiten bei Leistungserbringern (Gestaltung von klinischen Formularen) nach QM Standard

- IT-KONZEPTE DRG
  Erstellung von IT-Konzepten (Pfade) für die Top 10 der DRG´s der Klinik zur digitalen Abbildung

KOOPERATIONSPARTNER

Eine bisherige Zusammenarbeit erfolgte mit der Firma IBS Healthcare Solutions GmbH und der Firma Cerner Health Services Deutschland GmbH.

Katrin Koppe
Care & Case Management Consulting

Katrin Koppe – Care & Case Management Consulting
Fischmarktstraße 1 • 02826 Görlitz

Telefon 0 35 81 - 42 86 57
Telefax 0 35 81 - 40 07 15
Mobil 01 72 - 478 38 74

E-Mail katrin.koppe@care-case-management.de
Internet www.care-case-management.de