



Qualitätssicherung im Entlassungsmanagement

- eine Frage der Menschlichkeit



Systemische Familienmedizin

oder:

**wie lade ich alle Beteiligten zur
Kooperation ein?**

Kran
kheit
sbild

Betre
uete
fene

Wo
hnr
aum

Infor
matio
ndivi
dual
ercen-
Adventi
gering
lösun
gs-
orient
iert

persönl
iche
Bedürf
nisse
und
Wünc
Berat
ung

Famili
e

anz
en

psych
osozia
le

Unter
stützun
g

**Te
am
-
arb
eit**

**Pati
ent**

**soz
iale
s
Um
fel
d**

**Entlassungs-
management**

**Koo
pera
tion
s-
part**

r
z
t

Pf
le
ge

Erg
othe
rapie
Physi
stherapie
Kra
nke
n-
kass
Hilfs
mittel

liefer
ant

**Beglei
tung**

Psychosoziale Faktoren

- Ungewohnte Situation mit hohem Stresspegel
- Unsicherheit
- Verlust von Autonomie
- Verlust von gewohnten sozialen Kontakten und dem eigenem Lebensrhythmus
- Existenzängste
- Zukunftsängste
- Fehlende Bewältigungsstrategien

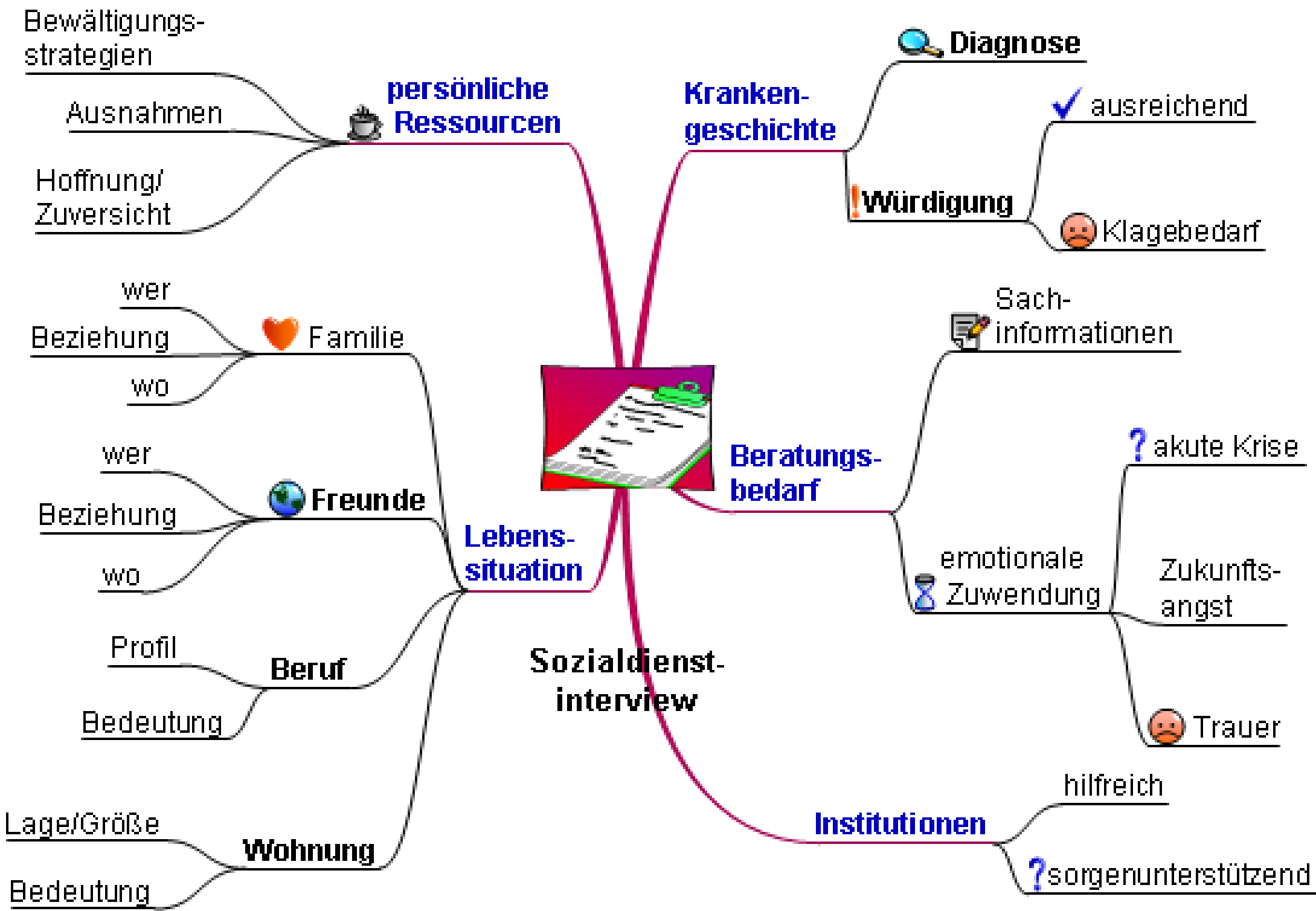
Ablauf

- Anamnese
- Begleitung der Familie
- Bedarfsermittlung für die weitere Versorgung
- Entscheidungsbegleitung
- Kontaktaufnahme mit Kooperationspartnern
- Kostenklärung
- Terminkoordination

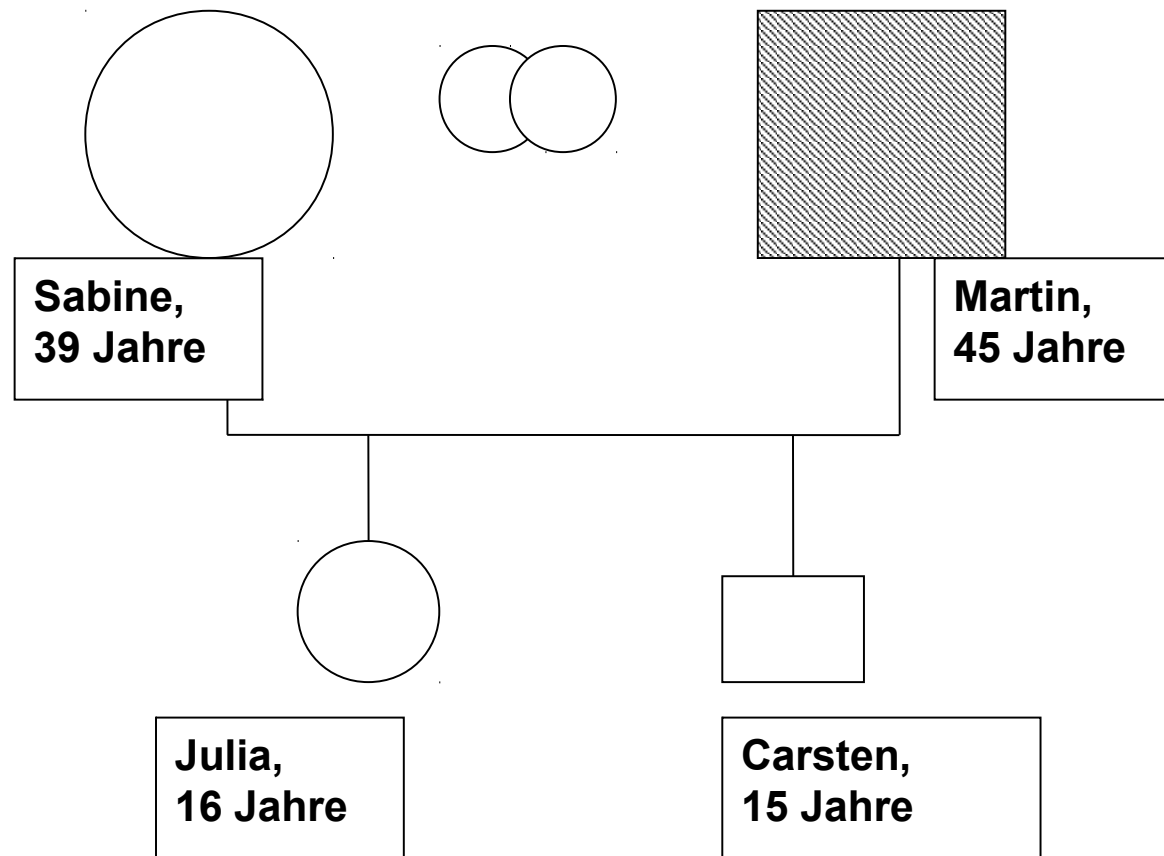
Anamnese

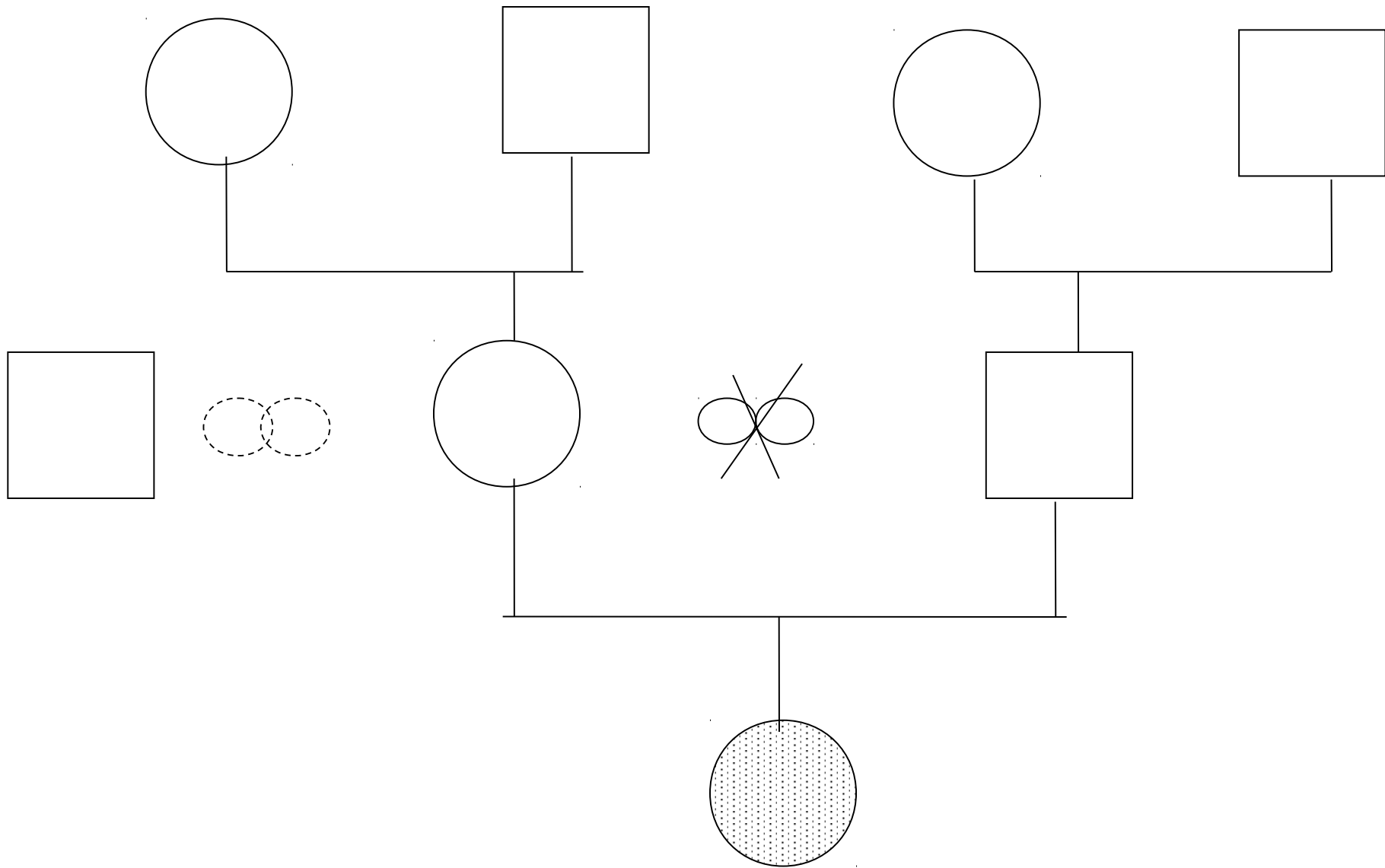
Ziele:

- Einschätzung der emotionalen Verfassung der Familie
- Klärung des aktuellen Beratungsbedarfs
- Information über die Lebenssituation und des sozialen Netzwerkes



Familienkarte





**Katharina,
26 Jahre**

Begleitung der Familie

- Regelmäßiger Kontakt, spätestens alle 3 - 4 Wochen
- Informationen über Klinikabläufe
- Vernetzung hausintern
- Ressourcenorientierte Gespräche

Ressourcenorientierte Gesprächsführung

- Wie schaffen Sie es eigentlich, so oft zu Besuch zu kommen?
- Gibt es Tage, an denen es Ihnen etwas besser geht?
Was machen Sie dann anders? Wie merken Ihre Kinder, dass es ihnen besser geht?
- Woher nehmen Sie Ihre Energie?
- Könnte es sein, dass es ganz normal ist, wenn Sie traurig sind?
- Ihre Frau ist sicherlich sehr stolz auf Sie!

Bedarfsermittlung für die weitere Versorgung

- Regelmäßige Teilnahme an den interdisziplinären Teamsitzungen
- Ärztliche Entscheidung über die Beatmungspflicht
- Einschätzung des Hilfebedarfs
- Hilfsmittelbedarf

Entscheidungsbegleitung

- Gesprächstermin zur Entlassungsvorbereitung
- Information durch den Arzt zum medizinischen Status
- Information über Versorgungsmöglichkeiten
- Information über Pflegeversicherung
- Information über Finanzierungsmöglichkeiten
- Adressenweitergabe
- Feste Terminvereinbarung für das Folgegespräch

Entscheidungsbegleitung

- Es tut Ihnen sicherlich sehr weh, Ihren Mann so hilflos zu sehen.
Angenommen, Ihr Mann könnte Ihnen etwas sagen. Was glauben Sie, würde er Ihnen raten?
- Für wen aus der Familie ist es am wichtigsten, dass Sie Ihren Vater zu Hause pflegen?
- Was glauben Sie, wer aus Ihrer Familie schafft es am ehesten, alle an einen Tisch zu bringen, um eine gemeinsame Entscheidung zu treffen?

Entscheidungsbegleitung

- Folgegespräch mit der Familie
- Rückmeldung über die bisherigen Schritte
- Unterstützung bei der Bewertung
- Klärung von noch offenen Fragen

Kontaktaufnahme mit den Kooperationspartnern

- Information an den Pflegedienst
- medizinische Unterlagen
- Terminvereinbarung in der Klinik
- Gemeinsames Gespräch mit der Familie in der Klinik
- Termin für Hausbesuch

Entscheidungsbegleitung

- Bewertung der Gespräche
- Entscheidung der Familie
- Eventuell Suche nach Alternativen

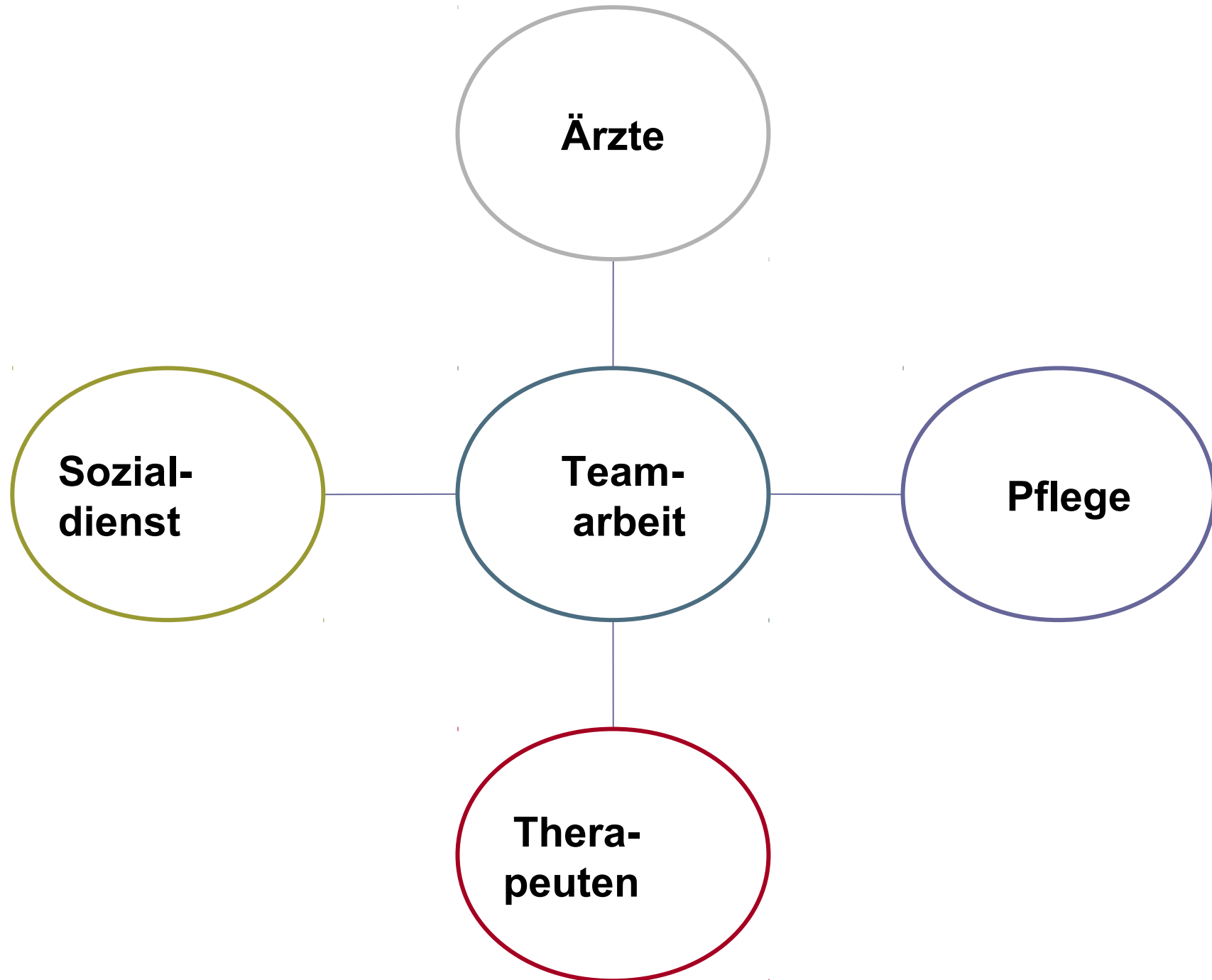
Entscheidungsbegleitung

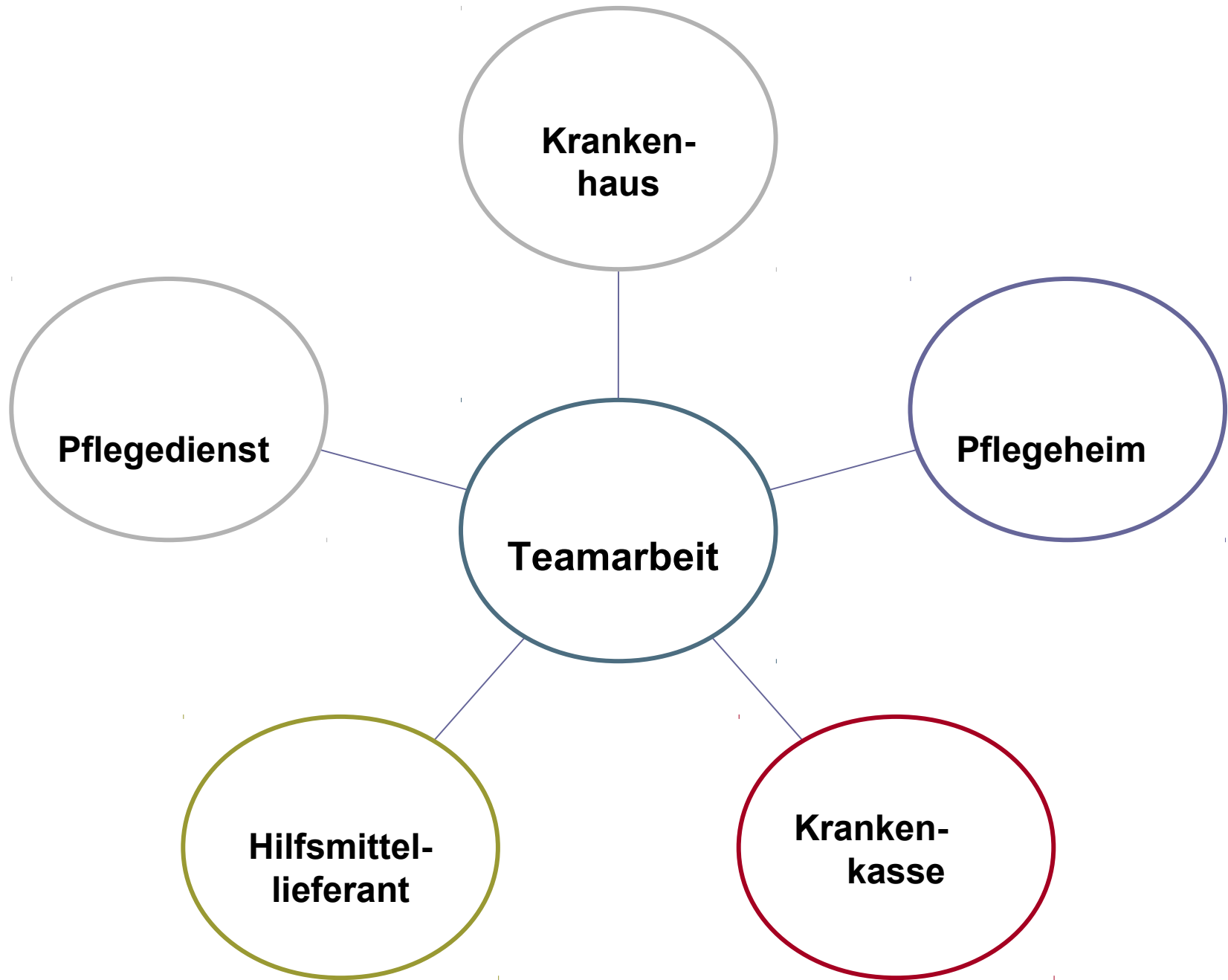
Ziele:

- Information über die Ziele der Klienten
- Stärkung des Selbstwertes des Klienten
- Stärkung der persönlichen Kontrolle des Klienten über seine Lebenssituation

Kostenklärung

- Absprache mit der Krankenkasse
- Erledigung der Formalitäten
 - Pflegeversicherung
 - Verordnung für häusliche Krankenpflege
 - Überleitungsbogen mit genauer Bedarfsermittlung
 - Hilfsmittelverordnungen





**Kranken-
haus**

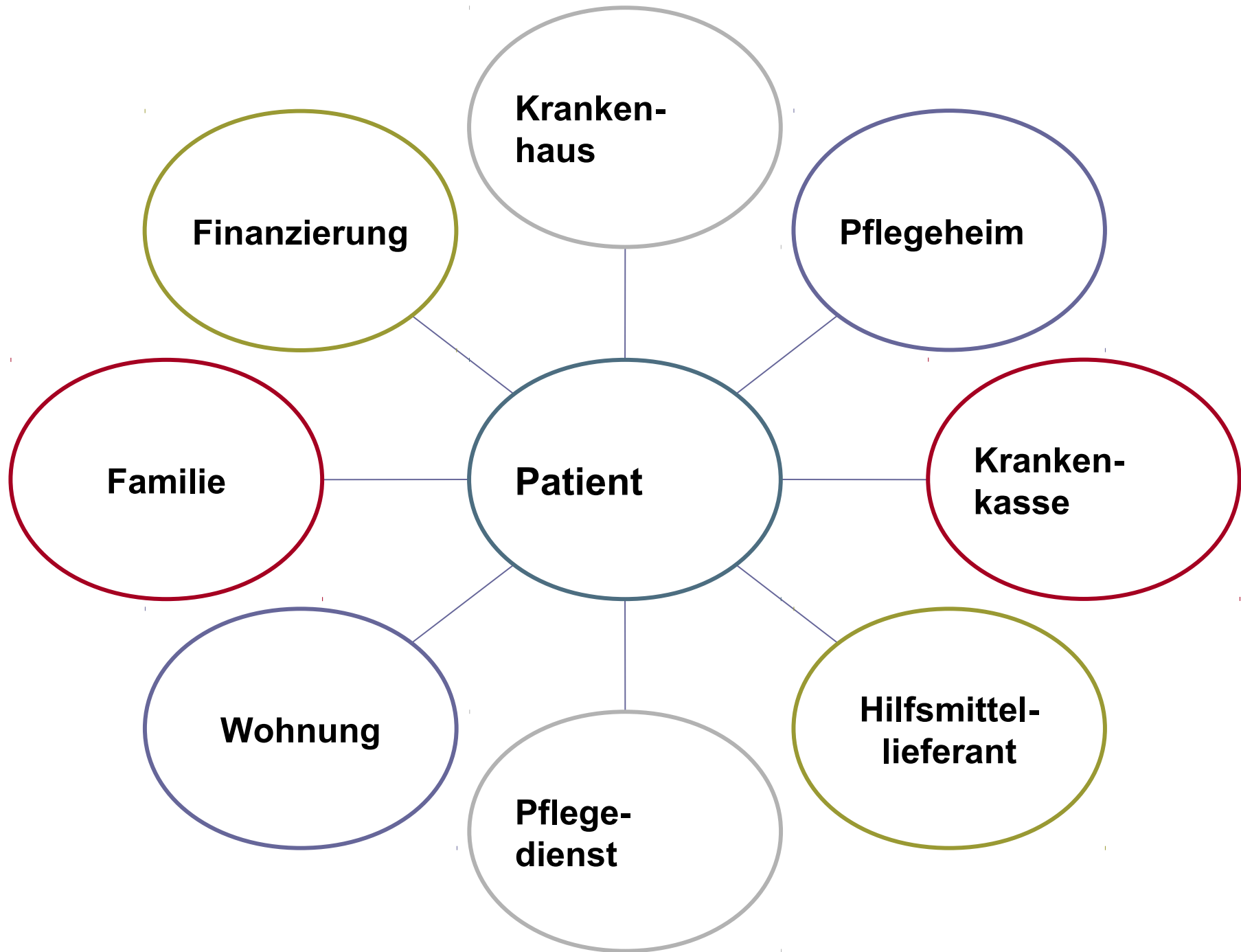
Pflegedienst

Pflegeheim

Teamarbeit

**Hilfsmittel-
lieferant**

**Kranken-
kasse**



Terminkoordination

- Kostenzusage für Intensivpflege
- Pflegeheimplatz
- Kostenzusage für Klinikaufenthalt
- Bereitstellung der Hilfsmittel
- Entlassungstag

Rahmenbedingungen für eine gelungene Kooperation im Gesundheitswesen

- Respekt vor der professionellen und persönlichen Identität anderer Kollegen
- Bereitschaft zur Kooperation, die sich für alle lohnt
- Zeit für persönliches Kennen lernen der anderen Professionellen
- Zeit für Informationsaustausch im Team
- Respektlosigkeit vor Abläufen und Lösungsversuchen, die schon immer so waren



Entlassungsmanagement

gelebte Verantwortung mit Respekt
vor den Entscheidungen des
Patienten und seiner Familie