

## Versorgungskontinuität – das Servona Case- & Care-Management

„Homecare“ – ein junger Versorgungsbereich im deutschen Gesundheitswesen – gewinnt zunehmend an Bedeutung und umfasst als **Dachbegriff** die Versorgung von Patienten im ambulanten Sektor mit den notwendigen Hilfsmitteln **und** die gleichzeitige Erbringung von umfangreichen Dienstleistungen. Durch die demographische Entwicklung nimmt der Bedarf an medizinischer Versorgung bei älteren und kranken Menschen zu, während sich durch ökonomische Zwänge die Liegezeiten im Krankenhaus weiter verkürzen. Eine frühzeitigere Klinikentlassung aber verursacht häufig einen noch behandlungsintensiven Zustand der Patienten. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Patient in das häusliche Umfeld zurückkehrt, sich pflegende Angehörige um ihn sorgen, ein ambulanter Pflegedienst eingeschaltet werden muss oder ob eine Heimversorgung – kurzfristig oder für länger – zu organisieren ist.

Nach § 11 Abs. 4 SGB V haben Patienten Anspruch auf ein Versorgungsmanagement und insbesondere darauf, dass bei Krankenhausentlassungen Versorgungsbrüche vermieden werden, und die Schnittstellen zwischen stationärem und ambulantem Sektor konsequent und komplikationslos abgesichert werden. Damit sind die Krankenhäuser in der Verpflichtung, ein Entlassungsmanagement / einen Überleitungsprozess vorzuhalten bzw. zu implementieren. Die Leistungserbringer sind aufgefordert, sich gegenseitig die dafür erforderlichen Informationen zu übermitteln. Das DNQP stellt dazu fest „ein wirkungsvolles Entlassungsmanagement kann nur erreicht werden durch eine multidisziplinäre Zusammenarbeit, in der auch andere Heilberufe, wie ärztliche Behandlung, **Homecare-Versorgung**, Hilfsmittelversorgung, Sozialarbeit, Heilmittel und Psychologie ihre jeweilige Verantwortung und Kompetenz koordinieren sowie zusammenführen“.

Als spezialisiertes **Homecare-Unternehmen** mit einem zertifizierten **externen Überleitungs- bzw. Entlassungsmanagement** bietet die **Servona GmbH** ein vorbildliches Dienstleistungskonzept für Patienten aus der stationären Therapie in die ambulante Nachbetreuung. Das von der Servona zur Verfügung gestellte Überleitungsmanagement basiert auf Qualitätskriterien des Expertenstandards „Entlassungsmanagement“ (DNQP 07/2009) und hat sich bereits in der Praxis bewährt.

### Prozesskennzahlen steuern Überleitungen

Mit dem erweiterten Case- & Care Management bietet die Servona auf Basis einer Vernetzung aller am Behandlungs- und Pflegeprozess beteiligten Institutionen sowohl im Krankenhaussektor als auch im gesamten ambulanten Sektor, eine verbesserte Integration und Umsetzbarkeit des bisherigen Entlassungsmanagements. Der erste und wichtigste Schritt liegt in der Festlegung von **einrichtungsübergreifenden** Überleitungsprozessen. Interne und externe Zuständigkeiten werden verbindlich dargestellt und geregelt, eine systematische und einheitliche Erfassung von Potenzialen gewährleistet und konkrete Handlungsleitlinien, Struktur-, Prozess- und Ergebniskriterien implementiert. So wird sichergestellt, dass die Entlassungsplanung **bereits mit dem Aufnahmetag** beginnen kann (Initiales Assessment).

Nach definierten Ablaufschemata werden gemeinsam die Projektziele festgelegt, z. B. Aufbau einer Informationsstruktur zur Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Institutionen; Standardisierung der Informationswege und des Überleitungsprozesses sowie Entwicklung von Prozesskennzahlen auf der Grundlage definierter Qualitätskriterien.

Die Entlassung eines Patienten **mit** Versorgungsbedarf bedeutet für die Mitarbeiter im Pflege- und Sozialdienst einer Klinik eine anspruchsvolle und zeitlich umfassende Aufgabe. Der Versorgungsbedarf muss festgelegt und die notwendigen Informationen mit den einzelnen Versorgern koordiniert werden. Weiterhin erfordert die Erstellung der Dokumentation bis hin zu Anfragen zur Leistungserstattung durch die Krankenkassen einen zeitaufwändigen Arbeitsablauf. Die Arbeitskapazität vieler Mitarbeiter der Klinik wird durch diese organisatorischen und administrativen Abläufe in beachtlichem Umfang gebunden. Deshalb stellt die Verbesserung des Entlassungsmanagements und eine systematische Überleitung von Patienten eine wertvolle Entlastung dar.

**Das DNQP z. B. empfiehlt „die Einrichtungen sollten geeignete Kooperations- und Kommunikationsabläufe einrichtungsübergreifend auch mit externen Partnern fördern“** (DNQP 2009) und zum Wohle der Patienten die Schnittstellenproblematik mit einem prozesserfahrenen Komplett-Versorgungsdienstleister organisieren. Das qualifizierte externe Überleitungsmanagement der Servona sichert pflegebedürftigen Patienten einen gewissenhaften und umfangreichen Betreuungsaufbau sowie Versorgungsprozess, der auf einer individuellen Bedarfserhebung beruht und auch die individuellen Lebensumstände des Patienten berücksichtigt.

Die Pflegefachkräfte der Servona übernehmen den Patienten und damit nicht nur die Aufgabe, sich um die Patientenversorgung verantwortlich zu kümmern, sondern auch den administrativen Ablauf zu entzerren und für die Kostenerstattung zu sorgen. Durch die verantwortliche Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern der Klinik und der Servona wird sichergestellt, dass alle Patienten bedarfsgerecht versorgt werden und innerhalb der Stationen Kapazitäten zugunsten pflegerischer Aufgaben frei werden.

Die Servona, als spezialisierter Komplettversorger, engagiert sich für ein kompetentes Homecare-Leistungsangebot aus Beratung, Schulung, Management und Service, weil die Bedürfnisse der Patienten im Zusammenhang mit Krankheit und Genesung nicht an den Grenzen zwischen ambulanter und stationärer Versorgung halt machen.

