



**Fachhochschule Osnabrück**  
University of Applied Sciences

Deutsches Netzwerk für  
Qualitätsentwicklung in der Pflege (Hrsg.)

Auszug aus der abschliessenden Veröffentlichung

**Expertenstandard  
Entlassungsmanagement in der Pflege**

**Entwicklung - Konsentierung - Implementierung**

Die vollständige abschließende Veröffentlichung kann zu einem Preis von 17,50 € schriftlich bestellt werden beim

**Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)**  
Fachhochschule Osnabrück  
Postfach 19 40  
49009 Osnabrück  
Fax: (0541) 9 69-29 71  
E-Mail: [dnqp@fh-osnabrueck.de](mailto:dnqp@fh-osnabrueck.de)  
Internet: <http://www.dnqp.de>

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Gesundheitspolitische Relevanz des Entlassungsmanagements</b>	<b>11</b>
	Doris Schaeffer	
<b>2</b>	<b>Entwicklung des Expertenstandards Entlassungsmanagement: Gegenstand und Vorgehen</b>	<b>27</b>
	Ulrike Höhmann	
<b>3</b>	<b>Konsensus-Konferenz zum Expertenstandard Entlassungsmanagement in der Pflege</b>	<b>38</b>
	Doris Schiemann und Petra Blumenberg	
<b>4</b>	<b>Der Expertenstandard Entlassungsmanagement in der Pflege</b>	<b>44</b>
	Hedwig François-Kettner, Ulrike Höhmann, Kathrin Lautzschmann, Dieter Liedtke, Udo Ossoba, Christine Reckmann, Doris Schaeffer, Dirk Schmidt, Claudia Schröer-Mollenschott, Gabriele Simon, Bärbel Uhlmann, Barbara Widmann	
<b>5</b>	<b>Literaturstudie</b>	<b>60</b>
	Bärbel Dangel und Klaus Wingenfeld	
<b>6</b>	<b>Das Audit-Instrument zum Expertenstandard Entlassungsmanagement in der Pflege</b>	<b>106</b>
	Martin Moers und Doris Schiemann	
<b>7</b>	<b>Die Implementierung des Expertenstandards Entlassungsmanagement in der Pflege</b>	<b>116</b>
	Martin Moers und Doris Schiemann	
	<b>Info zum Networking for Quality</b>	<b>145</b>

## **Expertenarbeitsgruppe „Entlassungsmanagement“**

Leitung/Moderation: Hedwig François-Kettner

Wiss. Leitung: Ulrike Höhmann

Wiss. Mitarbeit: Elke Müller

Literaturarbeit: Bärbel Dangel  
Klaus Wingenfeld

### *Bärbel Dangel*

Krankenschwester, Dipl.-Pflegerin (FH), Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Alice-Salomon-Fachhochschule in Berlin, Veröffentlichungen zum Thema.

### *Hedwig François-Kettner*

Krankenschwester, Pflegedirektorin an der Charité Universitätsmedizin Berlin, Campus Benjamin Franklin. Leitung und Moderation der Arbeitsgruppe „Standard Überleitung“ im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft der Leitenden Pflegepersonen (ALK), Berlin.

### *Ulrike Höhmann*

Krankenschwester, Prof. Dr. rer. medic., Professorin am Fachbereich Pflege- und Gesundheitswissenschaften der Evangelischen Fachhochschule Darmstadt. Zahlreiche Veröffentlichungen, Projekte und Vorträge zum Thema.

### *Kathrin Lautzschmann*

Krankenschwester, Pflege- und Gesundheitswissenschaftlerin, Mitarbeit an einem forschungsorientiertem Studienprojekt „Pflegeüberleitung bei älteren, unfallchirurgisch betreuten Patienten“, dabei Erstellung und Testung eines Pflegeüberleitungsbogens. Diplomarbeit zum Thema.

### *Dieter Liedtke*

Krankenpfleger, Zentrales Pflege- und Betreuungsmanagement der „Vivantes Netzwerk für Gesundheit GmbH“ in Berlin. Unter anderem Leiter des Projektes „Betreute Überleitung“, durchgeführt vom Deutschen Berufsverband für Pflegeberufe.

### *Elke Müller*

Krankenschwester, Lehrerin für Krankenpflege, Dr. phil., Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Ev. Fachhochschule Darmstadt.

### *Udo Ossoba*

Krankenpfleger, Pflegerische Abteilungsleitung in der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie in Riedbach, Teilnahme an einem Projekt zur „Kooperativen Qualitätssicherung in Süd-Hessen“.

### *Christine Reckmann*

Krankenschwester, Dipl.-Pflegerin (FH), Diplomschwerpunkt Qualitätsentwicklung und Einführung der Pflegeüberleitung im Krankenhaus, Qualitätsbeauftragte des Alten- und Pflegeheims des Klinikums Darmstadt.

*Doris Schaeffer*

Dipl.-Pflegepädagogin, Dr. phil., Professorin für Pflegewissenschaft an der Fakultät für Gesundheitswissenschaften an der Universität Bielefeld. Zahlreiche Veröffentlichungen, Vorträge und Projekte zum Thema.

*Dirk Schmidt*

Krankenpfleger, Dipl.-Pfleger (FH), Pflegedirektor am Krankenhaus Hetzelstift/Neustadt a. W., Lehrbeauftragter der Kath. Fachhochschule Mainz, Diplomarbeit zum Thema.

*Claudia Schröer-Mollenschott*

Krankenschwester, Dipl.-Pflegerin (FH), PhD (c) an der Universität Witten/Herdecke. Thema der Dissertation: Einbeziehung von Angehörigen in den Entlassungsprozess.

*Gabriele Simon*

Krankenschwester, Pflegedienstleitung der DRK-Sozial-Station Süd-West, Berlin. Praktikumsaufenthalt in den USA zum Thema „Überleitungsmanagement“, Mitarbeit in der Arbeitsgruppe „Standard Überleitung“ im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft der Leitenden Pflegepersonen (ALK) Berlin.

*Bärbel Uhlmann*

Krankenschwester, Dipl.-Pflegerin (FH), Pflegedienstleitung im Hospiz am Ostpark in Dortmund, Mitarbeit an der wissenschaftlichen Evaluierung der Pflegeüberleitung an drei Düsseldorfer Krankenhäusern, Diplomarbeit zum Thema.

*Barbara Widmann*

Krankenschwester, Fachkrankenschwester für Anaesthesie und Intensivmedizin, Lehrerin für Pflegeberufe, Stabsstelle für Pflegeüberleitung am Krankenhaus München Neuperlach, München. Mitarbeit am Projekt „Koordinierte Entlassung am Krankenhaus München Neuperlach“. 1. Deutscher Innovationspreis „Medizin und Gesundheit“, Berlin 1998.

*Klaus Wingenfeld*

Soziologe, MA, wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Pflegewissenschaft an der Universität Bielefeld, Veröffentlichungen zum Thema.

## Präambel zum Expertenstandard

Versorgungsbrüche manifestieren sich besonders beim Übergang vom stationären in den nachstationären Bereich. Sie führen zu unnötiger Leidbelastung der Betroffenen und ihrer Angehörigen, aber auch durch die damit oftmals verbundenen „Drehtüreffekte“ zur Verschwendung knapper Ressourcen im Gesundheitswesen. Deshalb richtet sich der vorliegende Expertenstandard primär an Pflegefachkräfte<sup>1</sup> in stationären Gesundheitseinrichtungen, das heißt Krankenhäuser, Fach- und Rehabilitationskliniken. Eine Ausrichtung auf alle Bereiche einschließlich der stationären Altenpflegeeinrichtungen und ambulanten Pflegedienste hätte zur Folge gehabt, dass wegen der unterschiedlichen Zielsetzungen und Voraussetzungen die Standardaussagen zu allgemein ausgefallen wären. Der im Standard gewählte Patientenbegriff trägt dem Rechnung und bezieht sich auf Personen mit einem poststationären Pflege- und Versorgungsbedarf. In der Mehrzahl handelt es sich dabei um ältere Menschen sowie multimorbide Patienten<sup>2</sup> mit meist chronischen Erkrankungen.

Die Angehörigen - gemeint sind die primären Bezugspersonen der Patienten, also auch solche, die nicht im gesetzlichen Sinne Verwandte sind - wurden ausdrücklich mit in die Standardformulierung aufgenommen. Damit wird zum einen ihrer Schlüsselrolle bei der Entlassung Rechnung getragen und zum anderen die selbstverantwortliche Rolle von Patienten und Angehörigen aufgezeigt. Voraussetzung für die Beteiligung der Angehörigen an der Entlassungsplanung ist selbstverständlich das Einverständnis der Patienten.

Der vorliegende Expertenstandard setzt einen Anfangspunkt, systematisch aus pflegerischer Perspektive dem Entstehen von Versorgungsbrüchen bei der Patientenentlassung durch eine gezielte Vorbereitung von Patienten und Angehörigen sowie durch einen besseren Informationsaustausch zwischen den am Entlassungsprozess Beteiligten entgegenzuwirken. Allerdings sind vor dem Hintergrund des fragmentierten Versorgungssystems dringend weitere einrichtungsübergreifende Regelungen zu treffen, um die Kooperation zwischen den verschiedenen Gesundheitseinrichtungen und Gesundheitsberufen zu forcieren. Ein Bedarf hierfür besteht insbesondere bei Patienten mit komplexem Versorgungsbedarf.

---

<sup>1</sup> Im Standard werden unter dem Begriff „Pflegefachkraft“ die Mitglieder der verschiedenen Pflegeberufe (Altenpfleger/innen, Gesundheits- und Krankenpfleger/innen, Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger/innen) mit und ohne Zusatzqualifikation für die Pflegeüberleitung angesprochen. Angesprochen werden darüber hinaus selbstverständlich auch diejenigen Fachkräfte im Pflegedienst von stationären Einrichtungen, die über eine Hochschulqualifikation in einem pflegebezogenen Studiengang verfügen.

Der Expertenstandard basiert auf einer umfangreichen Literaturanalyse und der Praxisexpertise der Mitglieder der Expertenarbeitsgruppe. Schwerpunkte der Literaturanalyse waren vor allem die Suche nach inhaltlichen Aussagen in randomisierten Kontrollstudien mit hohem Evidenzgrad (vgl. Literaturstudie und Glossar). Diese existieren vorwiegend im anglo-amerikanischen Raum und beziehen sich hauptsächlich auf Einzelaspekte der Entlassung, auf bestimmte Patientengruppen und auf das Qualifikationsniveau des Pflegepersonals. Die in Deutschland durchgeführten Untersuchungen konnten partiell auch berücksichtigt werden. Es handelt sich in der Regel um Evaluations- oder Begleitstudien.

Grundsätzlich lässt sich der Expertenstandard in allen oben genannten stationären Gesundheitseinrichtungen anwenden. Er setzt jedoch voraus, dass von jeder Einrichtung, je nach Schwerpunktauftrag und behandelter Patientengruppe, organisationsbezogene Ausgestaltungs- und Verfahrensvereinbarungen getroffen werden. Diese beziehen sich vor allem auf die Zuständigkeitsbereiche der jeweiligen Berufsgruppen für einzelne Aufgabenfelder und die Auswahl geeigneter Assessment-Instrumente. Sie beziehen sich außerdem auf angemessene Formen der Dokumentation und Informationsübermittlung zwischen den beteiligten Einrichtungen und Berufsgruppen. Im Rahmen der Informationsweitergabe sind die übermittelten Daten auf ihre professionelle Handlungsrelevanz vor dem Hintergrund des Schutzes von persönlichen Daten zu überprüfen.

Der Expertenstandard regelt nicht das organisatorische Vorgehen des Entlassungsmanagements innerhalb der jeweiligen Einrichtungen (Absprachen in direkter Form zwischen allen Beteiligten oder Einsatz einer koordinierenden Vermittlungsinstanz). Er stellt vielmehr in Rechnung, dass viele Einrichtungen bereits über Ansätze einer systematischen Patientenentlassung verfügen, die sich mit Hilfe des Expertenstandards weiter optimieren lassen. Gleichwohl geht der Standard mit Bezug auf internationale Studien davon aus, dass im Entlassungsprozess die Pflegefachkraft aufgrund ihrer Nähe zu Patienten und Angehörigen die entscheidende Koordinationsfunktion einnimmt. Das heißt jedoch nicht, dass sie alle Schritte des Entlassungsmanagements selbst durchführt. Ein gelungenes Entlassungsmanagement kann nur in multidisziplinärer Zusammenarbeit erreicht werden, in der auch die anderen Berufsgruppen, wie Medizin, Sozialarbeit, Physiotherapie, Ergotherapie und Psychologie ihren Anteil wahrnehmen.

Zur Implementierung des Standards bedarf es der gemeinsamen Anstrengung der leitenden Managementebene (Pflegemanagement und Betriebsleitung) und der Pflegefachkräfte sowie der Kooperationsbereitschaft der beteiligten Berufsgruppen. Die Managementebene trägt die Verantwortung für die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen (Besprechungszeit,

---

<sup>2</sup> Zur sprachlichen Vereinfachung und damit zur Verbesserung der Lesbarkeit, wird im Text lediglich eine Geschlechtsform verwendet. Das jeweils andere Geschlecht ist ausdrücklich mit gemeint.

berufliche Qualifikation, Medien zur Dokumentation und Informationsweitergabe), der Festlegung der hausinternen Verfahrensgrundsätze und der Schaffung eines geeigneten Kooperationsklimas im Haus. Die Pflegefachkräfte tragen die Verantwortung für den Wissens- und Kompetenzerwerb zur Umsetzung des Standards. Hier sind besonders Fortbildungsbedarfe der Pflegenden in den Bereichen Assessment, Evaluation, Schulung und Beratung zu erwähnen. Abschließend ist hervorzuheben, dass eine Vermeidung von Versorgungsbrüchen nur im Rahmen einer erfolgreichen Zusammenarbeit aller Beteiligten zu erreichen ist.

**Expertenstandard Entlassungsmanagement in der Pflege****Abb. 2**

**Standardaussage: Jeder Patient mit einem poststationären Pflege- und Unterstützungsbedarf erhält ein individuelles Entlassungsmanagement zur Sicherung einer kontinuierlichen bedarfsgerechten Versorgung.**

Stand: November 2002

Begründung: Versorgungsbrüche bei der Entlassung bergen gesundheitliche Risiken und führen zu unnötiger Belastung von Patienten und ihren Angehörigen sowie zu hohen Folgekosten. Mit einem frühzeitigen und systematischen Assessment sowie Beratungs-, Schulungs- und Koordinationsleistungen und abschließender Evaluation trägt die Pflegefachkraft dazu bei, Versorgungskontinuität herzustellen.

Struktur	Prozess	Ergebnis
<p><b>Die Einrichtung</b>  <b>S1a</b> - verfügt über eine schriftliche Verfahrensregelung für ein multidisziplinäres Entlassungsmanagement. Sie stellt sicher, dass die für ihre Patientengruppen erforderlichen Einschätzungskriterien, Assessment- und Evaluationsinstrumente vorliegen.</p> <p><b>Die Pflegefachkraft</b>  <b>S1b</b> - beherrscht die Auswahl und Anwendung von Instrumenten zur Einschätzung des erwartbaren Versorgungs- und Unterstützungsbedarfs nach der Entlassung.</p>	<p><b>Die Pflegefachkraft</b>  <b>P1</b> - führt mit allen Patienten und ihren Angehörigen innerhalb von 24 Stunden nach der Aufnahme eine erste kriteriengeleitete Einschätzung des zu erwartenden Unterstützungsbedarfs durch. Diese Einschätzung wird bei Veränderung des Krankheits- und Versorgungsverlaufs aktualisiert.  - nimmt bei erwartbarem poststationärem Unterstützungsbedarf ein differenziertes Assessment mit dem Patienten und seinen Angehörigen mittels eines geeigneten Instruments vor.</p>	<p><b>E1</b> Eine aktuelle, systematische Einschätzung des erwartbaren poststationären Unterstützungs- und Versorgungsbedarfs liegt vor.</p>
<p><b>S2</b> - verfügt über Planungs- und Steuerungswissen in Bezug auf das Entlassungsmanagement.</p>	<p><b>P2</b> - entwickelt in Abstimmung mit dem Patienten und seinen Angehörigen sowie den beteiligten Berufsgruppen unmittelbar im Anschluss an das differenzierte Assessment eine individuelle Entlassungsplanung.</p>	<p><b>E2</b> Eine individuelle Entlassungsplanung liegt vor, aus der die Handlungserfordernisse zur Sicherstellung einer bedarfsgerechten poststationären Versorgung hervorgehen.</p>
<p><b>S3</b> - verfügt über die Fähigkeiten, Patient und Angehörige in Bezug auf den poststationären Pflegebedarf zu beraten und zu schulen sowie die Koordination der weiteren an der Schulung und Beratung beteiligten Berufsgruppen vorzunehmen.</p>	<p><b>P3</b> - gewährleistet für den Patienten und seine Angehörigen eine bedarfsgerechte Beratung und Schulung.</p>	<p><b>E3</b> Patient und Angehörigen sind bedarfsgerechte Beratung und Schulung angeboten worden, um veränderte Versorgungs- und Pflegeerfordernisse bewältigen zu können.</p>
<p><b>S4</b> - ist zur Koordination des Entlassungsprozesses befähigt und autorisiert.</p>	<p><b>P4</b> - stimmt in Kooperation mit dem Patienten und seinen Angehörigen sowie den intern und extern beteiligten Berufsgruppen und Einrichtungen rechtzeitig den voraussichtlichen Entlassungstermin und den Unterstützungsbedarf des Patienten ab.  - bietet den Mitarbeitern der weiterbetreuenden Einrichtung eine Pflegeübergabe unter Einbeziehung des Patienten und seiner Angehörigen an.</p>	<p><b>E4</b> Mit dem Patienten und seinen Angehörigen sowie den weiterversorgenden Berufsgruppen und Einrichtungen sind der Entlassungstermin sowie der Unterstützungs- und Versorgungsbedarf abgestimmt.</p>
<p><b>S5</b> - verfügt über die Fähigkeiten zu beurteilen, ob die Entlassungsplanung dem individuellen Bedarf von Patient und Angehörigen entspricht.</p>	<p><b>P5</b> - führt mit dem Patienten und seinen Angehörigen spätestens 24 Stunden vor der Entlassung eine Überprüfung der Entlassungsplanung durch. Bei Bedarf werden Modifikationen eingeleitet.</p>	<p><b>E5</b> Die Entlassung des Patienten ist bedarfsgerecht vorbereitet.</p>
<p><b>S6</b> - ist befähigt und autorisiert, eine abschließende Evaluation der Entlassung durchzuführen.</p>	<p><b>P6</b> - nimmt innerhalb von 48 Stunden nach der Entlassung Kontakt mit dem Patienten und seinen Angehörigen oder der weiterbetreuenden Einrichtung auf und überprüft die Umsetzung der Entlassungsplanung.</p>	<p><b>E6</b> Der Patient und seine Angehörigen haben die geplanten Versorgungsleistungen und bedarfsgerechte Unterstützung zur Bewältigung der Entlassungssituation erhalten.</p>



