

# I Inhaltsverzeichnis

<b>I</b>	<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>I</b>
<b>II</b>	<b>Abkürzungen</b> .....	<b>iv</b>
<b>III</b>	<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>v</b>
<b>IV</b>	<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>vii</b>
<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Grundlagen</b> .....	<b>3</b>
2.1	Was ist Case Management? .....	3
2.2	Die Aufgaben eines Case Managers . . . . .	5
2.3	Case Management in Deutschland .....	6
2.4	Case Management im Krankenhaus. ....	8
2.5	Case Management am Universitätsklinikum Aachen (UKA) .....	10
2.5.1	Das Konzept des Case Managements am UKA . . . . .	10
2.5.2	Konkrete Umsetzung des Konzeptes in der Klinik. ....	13
<b>3</b>	<b>Zielsetzung</b> .....	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>Material und Methoden</b> .....	<b>16</b>
4.1	Auswahl der Ärzte .....	16
4.2	Exploration und Aufbau der Umfrage .....	17
4.2.1	Anschreiben .....	17
4.2.2	Fragebogen .....	17
4.3	Durchführung .... . . . .	21
4.4	Statistische Auswertung .....	22
<b>5</b>	<b>Ergebnisse</b> .....	<b>24</b>
5.1	Charakteristika des erfassten Ärztekollektivs .....	24
5.1.1	Fachrichtungen des erfassten Ärztekollektivs .....	24
5.1.2	Anzahl der Einweisungen des erfassten Ärztekollektivs .....	25
5.2	Informationsstand über Case Management allgemein .....	27
5.2.1	Bekanntheitsgrad von Case Management .....	27

5.2.2	Wissen über die Inhalte von Case Management	30
5.3	Kenntnisstand über die Betreuung der Patienten durch Case Manager im UKA	34
5.4	Veränderungen seit der Einführung von Case Management	41
5.4.1	Prästationäre Abläufe	41
5.4.2	Case Manager als kontinuierliche Ansprechpartner	43
5.4.3	Poststationäre Abläufe	44
5.4.4	Zufriedenheit mit dem Krankenhausaufenthalt	47
5.5	Bewertung der Prozesse	48
5.5.1	Bewertung der Prozesse für den Arzt	48
5.5.2	Bewertung der Prozesse für den Patienten	50
5.6	Die Rolle der Case Manager	51
5.7	Erwartungen an die Zusammenarbeit mit dem UKA	54
5.8	Aufgaben des Case Managers	56
5.9	Verbesserungsvorschläge für die Arbeit der Case Manager	58
5.10	Patientenberichte über Case Management im UKA	62
5.11	Case Manager als Ansprechpartner für die Angehörigen	62
5.12	Gesamtbewertung des Case Managements im UKA	63
6	<b>Diskussion und Schlussfolgerungen</b>	<b>65</b>
6.1	Inhalt und Ergebnisse der Studie	65
6.2	Ärzteteam	66
6.3	Bekanntheit und Wissen über den Inhalt von Case Management	66
6.4	Wissen von der Patientenbetreuung durch Case Manager	67
6.5	Aspekte zur Verbesserung des Bekanntheitsgrades von Case Management allgemein und im UKA	69
6.6	Veränderungen der Abläufe an den Schnittstellen durch Case Management	70
6.7	Zufriedenheit mit dem Krankenhausaufenthalt	73
6.8	Bewertung der Prozesse	74

<b>6.9</b>	<b>Die Rolle der Case Manager ... ..</b>	<b>75</b>
<b>6 10</b>	<b>Erwartungen an die Zusammenarbeit mit dem UKA.....</b>	<b>76</b>
<b>6 11</b>	<b>Aspekte zur Verbesserung der Zusammenarbeit und der Patientenversorgung.....</b>	<b>77</b>
<b>6.12</b>	<b>Gesamtbewertung von Case Management.....</b>	<b>80</b>
<b>6.13</b>	<b>Limitation der Studie..</b>	<b>80</b>
6 13.1	Fragebogen .....	80
6 13.2	Durchführung der Studie .....	82
<b>6 14</b>	<b>Schlussfolgerungen .....</b>	<b>83</b>
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>85</b>
<b>8</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>87</b>
<b>V</b>	<b>Anhang: Fragebogen .....</b>	<b>91</b>
<b>VI</b>	<b>Anhang: Begleittext erste Umfrage .....</b>	<b>96</b>
<b>VII</b>	<b>Anhang: Begleittext zweite Umfrage .....</b>	<b>97</b>
<b>VIII</b>	<b>Danksagung .....</b>	<b>98</b>
<b>IX</b>	<b>Erklärung zur Datenaufbewahrung .....</b>	<b>99</b>
<b>X</b>	<b>Erklärung über den Eigenanteil .....</b>	<b>100</b>