

Verantwortung im Case- Management auf der Systemebene

DGCC Jahrestagung 2024

Dr. Sebastian Schmidt-Kaehler

Gütersloh, 21. Juni 2024

Mit KI erzeugt



Gestufte Verantwortung

im Case- und Caremanagement



Fallebene

Individuum

Case-Manager(in)



Organisationsebene

Organisation



Systemebene

System

VERA

ANTW

VORT

UNG

UPD Kontaktdokumentation

Erfassung nach dem Fallprinzip (2012-2015)

The screenshot shows the 'intranet.patientenberatung.de' web application. The top navigation bar includes 'Wiki', 'Dokumentation', 'Groupware', 'Forum', 'Recherche', and 'Dokumentarchiv'. The main content area is titled 'Ohne Titel' and shows a 'Beratungsstrang 1' with a dropdown menu for 'Beratungsthema' set to 'Umfang und Anspruchsvoraussetzungen von Leistungen eines Kostenträgers'. Below this are fields for 'Leistungen und Verfahren' (Krankengeld), 'Kranken- und Verletztengeld' (Dauer und Aussteuerung), and 'ICD-Code-Suche' (Reaktionen auf schwere Belastungen und Anpassungsstörungen). The 'Akteur' is 'Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)' and the 'Kostenträger' is 'Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)'. The 'Art der Beratung' is 'B: Problemlösung durch Wissensvermittlung und Erarbeitung von Lösungs-/ Handlungsoptionen, ggf. weiterführende Unterstützung'. The 'Beratungsleistung' is 'Inhaltliche Verständnisprobleme'. The 'Spezielle Anforderungen in der Beratung' are 'Inhaltliche Verständnisprobleme'. The 'Weitere Angaben zur Beratungsleistung' are 'Bearbeitung einer Beschwerde' (Ja). The 'Problemlagen im Gesundheitswesen' are 'Die Beratung ergibt, dass der Ratsuchende falsch informiert bzw. beraten wurde'. The 'Stammdaten' section shows 'Ratsuchender' with 'Rolle' 'Betroffene/r' and 'erster Kontakt?' 'Ja'.



1

Stamm-

Beratungs-

Akteur/
Auslöser

Beratungs-

Beschwerde?

Problemlage?

2

Stamm-

Beratungs-

Akteur/
Auslöser

Beratungs-

Beschwerde?

Problemlage?

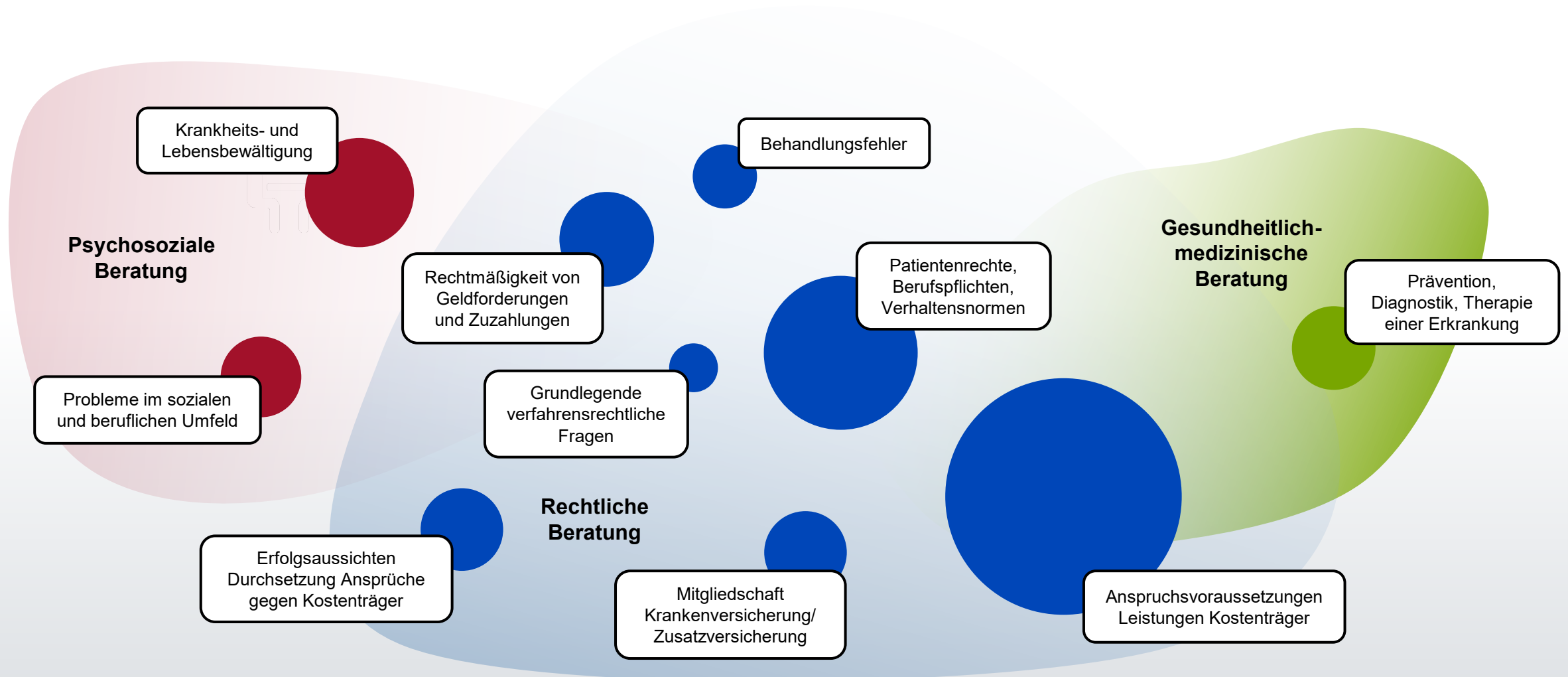
3

...



Beratungsthemen in der UPD

2011 - 2015



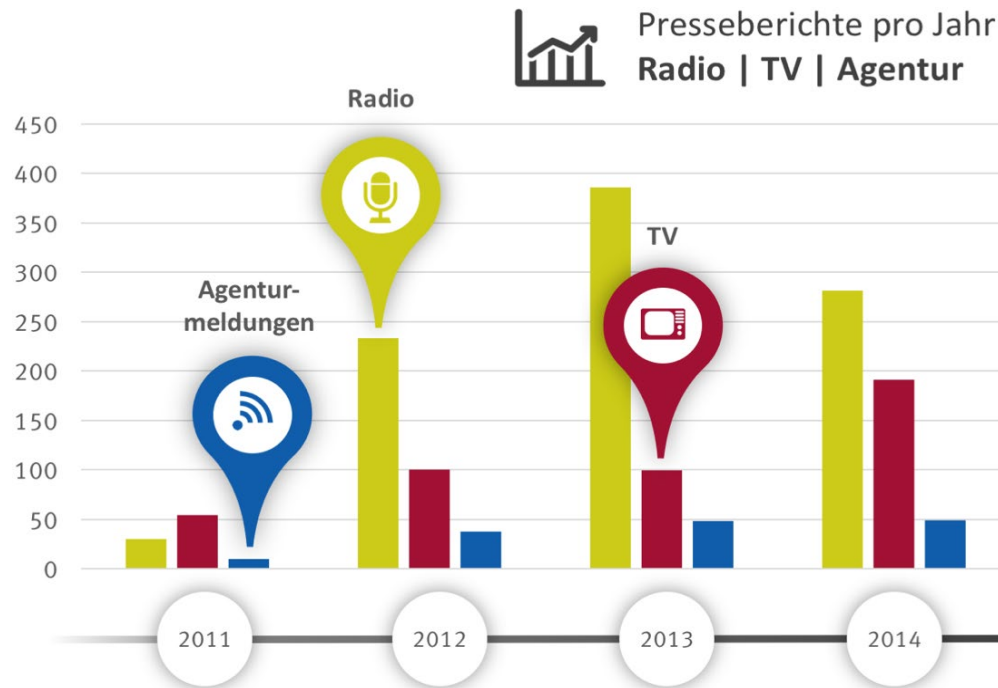
Monitor Patientenberatung

Bericht zu Problemlagen im Gesundheitswesen gemäß § 65b SGB V



Medienresonanz verzehnfacht

Mehr als 10.000 Medienberichte in 2014



Gestufte Verantwortung

im Case- und Caremanagement



Fallebene

Individuum

Case-Manager(in)



Organisationsebene

Organisation



Systemebene

System

VERA

ANTW

VORT

UNG

Gemeinsame Verantwortung

im Case- und Caremanagement



Fallebene

Organisationsebene

Systemebene

Individuum

Case-Manager(in)

Organisation

System

VERANTWORTUNG

Menschen bewegen. Zukunft gestalten.