
Qualitäts- und Personalmanagement unter steigendem Kostendruck

Dr. med. Alexander Müller¹

Dipl.-Musiktherap. Alexander F. Wormit²

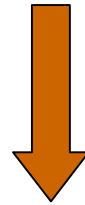
Prof. Dr. Hans Volker Bolay³

¹ Nierenzentren Weinheim, Lindenfels und Viernheim (NiZ)

² Deutsches Zentrum für Musiktherapieforschung (Viktor Dulger Institut) DZM e.V.,
AN-Institut der Fachhochschule Heidelberg

³ Fachhochschule Heidelberg, Fachbereich Musiktherapie

Stetig ansteigende Zahl von dialysepflichtigen Patienten



Erhebliches menschliches Leid für den Einzelnen

Enorme finanzielle Belastung für das Solidarsystem

Ziele:

Früheres Erkennen von Nierenerkrankungen, frühere Überweisung zum Nephrologen

- Qualitätszirkel
- Kardiologisch-Nephrologische Konferenzen
- Angiologisch-Nephrologische Konferenzen
- Chirurgisch-Nephrologische Konferenzen
- Netzwerke
- DMP-Programme

Auswirkungen:

Senkung der Exzessmortalität von Dialysepatienten, Optimierung der Dialysebehandlung

Pauschalierung von Leistungsentgelten meist
sinkendes Niveau



Festschreibung qualitativer Kriterien auf meist
erhöhtem Niveau

Systematische Managementansätze und Methoden der Unternehmensführung auch in kleineren und mittleren Arztpraxen

- Optimierung der Effizienz
- Systematische Verbesserung der unternehmerischen Faktoren
- Nachhaltige Entwicklungen in der Effizienzsteigerung können im Dienstleistungsbereich nicht ohne Maßnahmen im Personalmanagement erfolgen

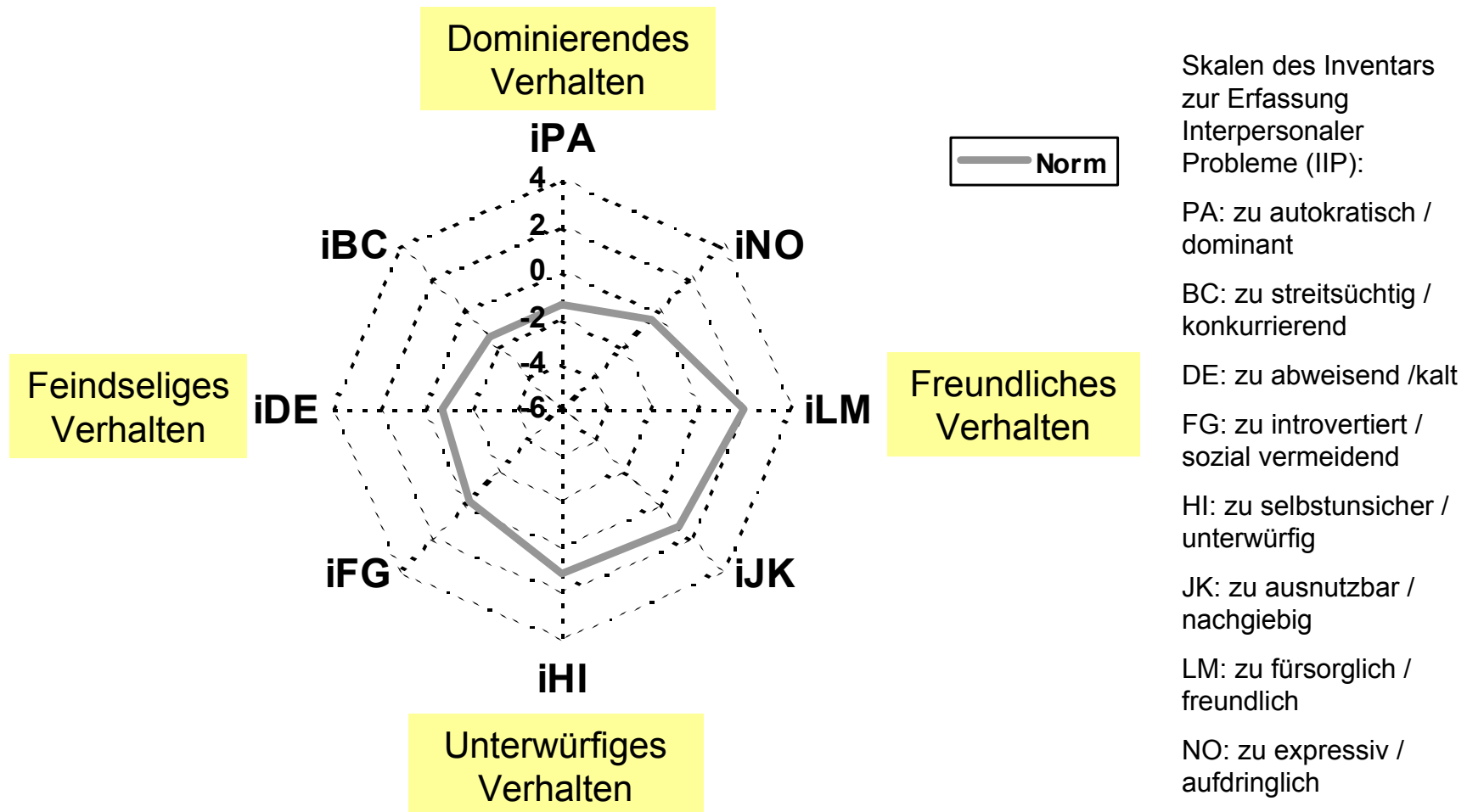
Die Ansicht,
dass gute Qualität lediglich
mit erhöhtem Aufwand / Kosten erreicht werden könne,
hat sich in Organisationsstudien
als falsch herausgestellt!

Unternehmensentwicklung

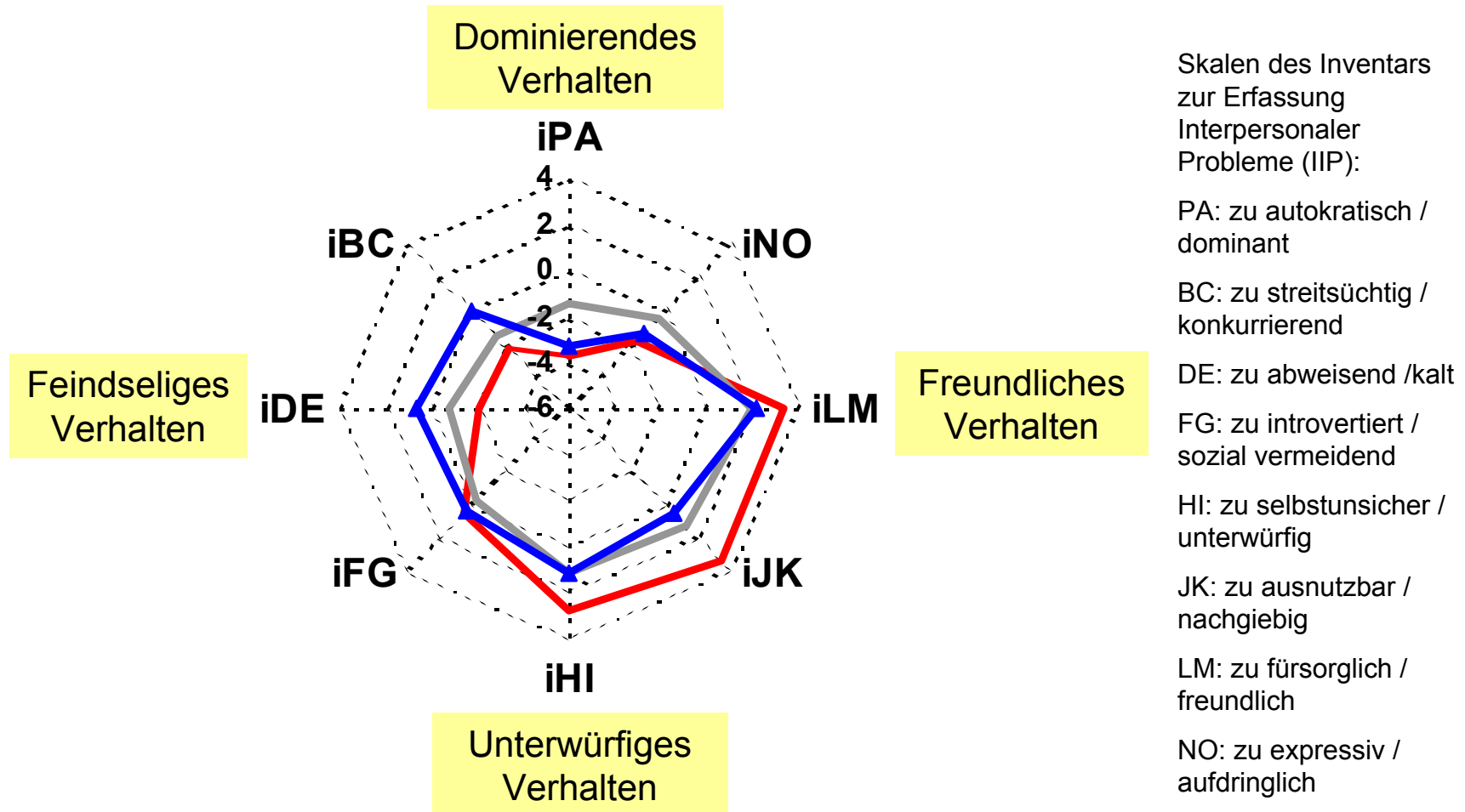
- Steigerung von Qualifikation und Organisationsgrad der Ressource Mensch
- persönliche Optimierung der Leistung des Einzelnen unter Berücksichtigung des Faktors Mensch
- Steigerung der Kundenzufriedenheit

-
- Interesse für psychosoziales, musiktherapeutisches Coaching der Patienten und Pflegekräfte

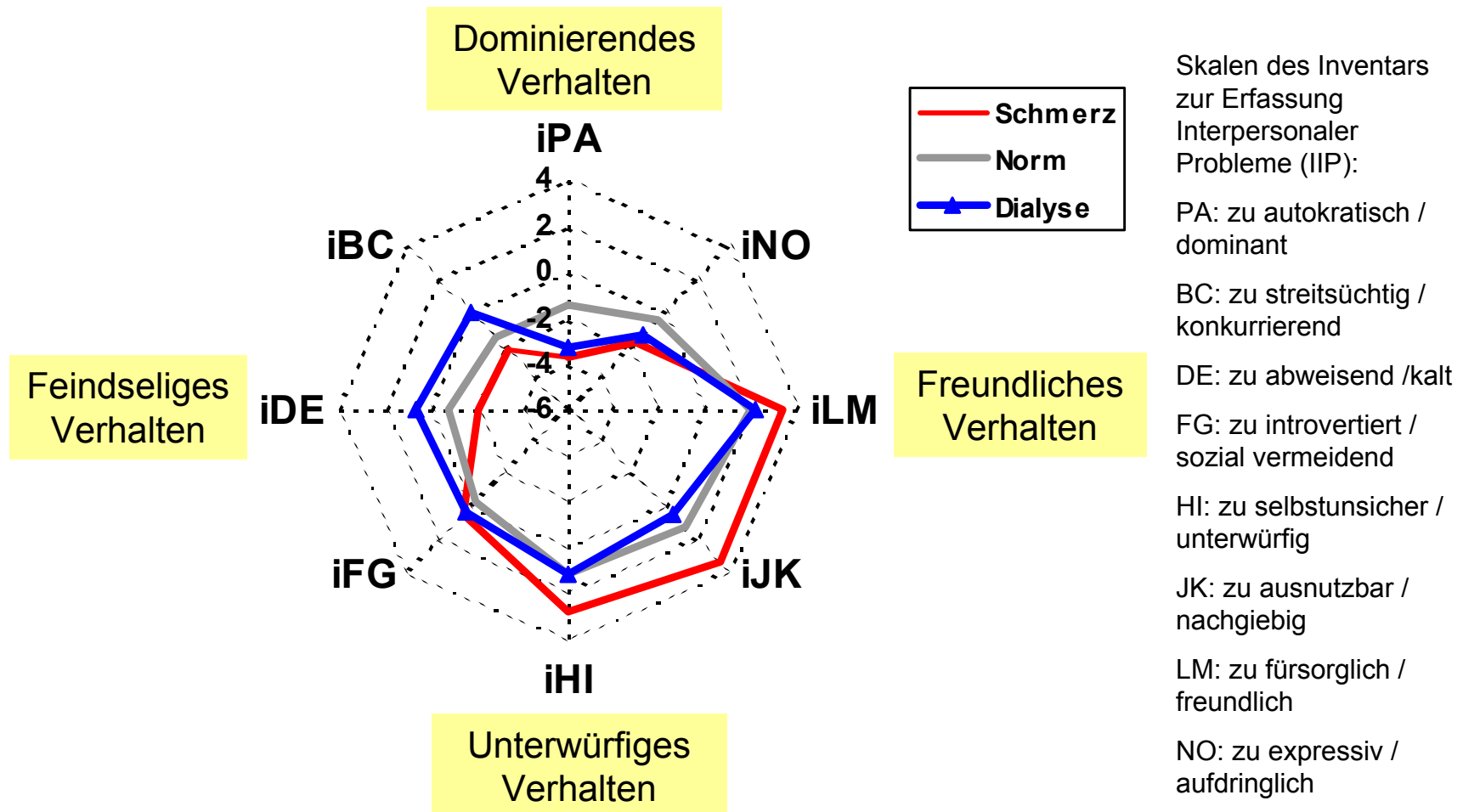
Persönlichkeitsprofil von Dialysepatienten



Persönlichkeitsprofil von Dialysepatienten



Persönlichkeitsprofil von Dialysepatienten



Prozentsatz der Patienten mit psychopathologischen Werten:

SCL-90-R-Skala	Wert > Cutoff
Somatisierung	73%
Zwanghaftigkeit	34%
Unsicherheit im Sozialkontakt	23%
Depressivität	39%
Ängstlichkeit	30%
Aggressivität	26%
Phobische Angst	28%
Paranoides Denken	35%
Psychotizismus	27%

Legende zur Tabelle:

SCL-90-R:
Symptom-Checkliste nach
Derogatis misst subjektiv
empfundene körperliche und
psychische Beeinträchtigungen

Prä-post-Vergleiche der gecoachten Patienten

Tab. 5. Mittelwerte der SCL-90-R der gecoachten Patienten im Prä-post-Vergleich (n = 14).

Skala	GSI	SOM	ZWA	UIS	DEP	ANG	AGG	PHO	PAR	PSY
Coaching (prä)	0,52	0,74	0,66	0,24	0,65	0,55	0,30	0,19	0,39	0,29
Coaching (post)	0,37	0,80	0,35	0,19	0,34	0,34	0,18	0,14	0,27	0,17
p-Werte	0,033	0,889	0,004	0,080	0,002	0,03	0,251	0,187	0,208	0,039

Der Kolmogorow-Smirnow-Test zeigte keine signifikante Abweichung von der Normalverteilung. Aus diesem Grund wurde der Wilcoxon-Test verwendet.



Legende zur Abbildung:

SOM: Somatisierung
 ZWA: Zwanghaftigkeit
 UIS: Unsicherheit im Sozialkontakt
 DEP: Depressivität
 ANG: Ängstlichkeit
 AGG: Aggressivität / Feindseligkeit
 PHO: Phobische Angst
 PAR: Paranoides Denken
 PSY: Psychotizismus
 GSI: Global severity index
 (grundsätzliche psychische Belastungen)

Kostensparnis gegenüber Kostenträgern

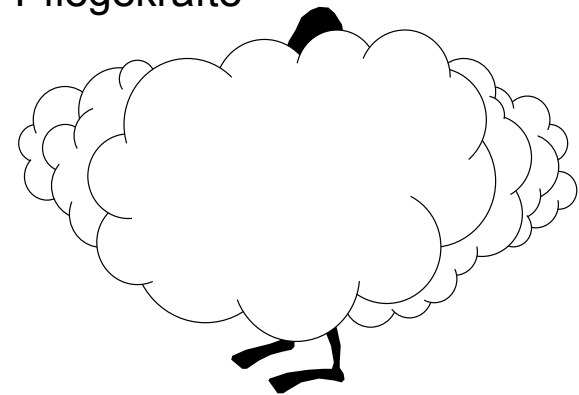
Musiktherapeutisches Coaching		Verhaltenstherapie (Kurzzeittherapie)	
<i>Psycho- und Soziodiagnostik</i>		<i>Anamnese</i>	
GOÄ Zif. 860 (1,8x)	96,52 €	GOÄ Zif. 860 (1,8x)	96,52 €
<i>Coaching</i>		<i>Verhaltenstherapie</i>	
6 x GOÄ Zif. 870 (1,8x)	472,18 €	25 x GOÄ Zif. 870 (1,8x)	1.967,40 €
6 x GOÄ Zif. 856 (1,8x)	227,23 €		
Gesamtkosten	795,93 €	Gesamtkosten	2.063,92 €

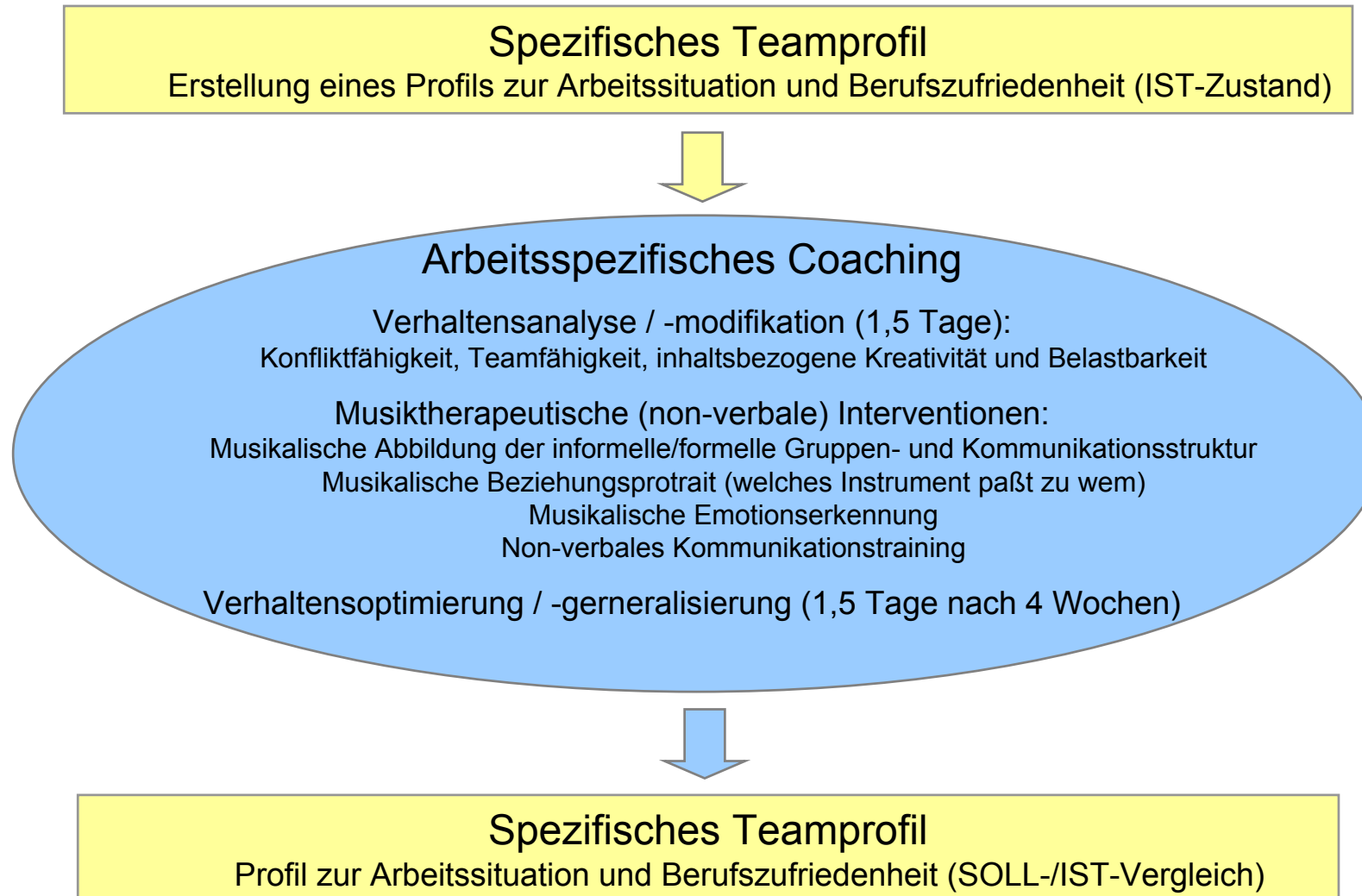
Einsparung pro Patient 1.267,99 €

Einsparung pro 50 Patienten 63.339,50 €

Ausgangssituation für Coaching von Dialyseteams

- Hohe Arbeitsbelastung in Dialyseteams
- Interaktions- und Kommunikationsprobleme zwischen Patienten und Teamangehörige
- Bedarf an psychosozialen Fortbildungen von Seiten der Pflegekräfte





Ergebnisse und Erfahrungen durch das Coaching

- Verbesserung des Team- und Arbeitsklima
- Verbesserung der persönlichen Arbeitszufriedenheit
- Erhöhung der intrinsischen Motivation
- konfliktfreierer Umgang mit den Patienten
- Verringerung der Krankheits- und Fehltage (Kostenreduzierung)
- *klassische Gütekriterien des Krankhausmanagements bezgl. Faktor Mensch*
- ***Erhöhung der Dialysequalität - Special Profile des Dialysezentrums
(durch den Einsatz des Faktors Mensch)***