

Alles neu mit DRGs ?

neue Personalanforderungen und -strukturen
in stationären Gesundheitseinrichtungen ?

Marie-Luise Müller, Geschäftsführerin der Deutsche PatientenHotel GmbH

Innovation im Gesundheitswesen

Neue Versorgungsformen für Patienten/Gäste
in deutschen Kliniken

Veranstalter: Berliner Krankenhaus-Seminar
Berlin 11. Januar 2006

Deutsche PatientenHotel
DPH

Gliederung

1. Entwicklungen im Gesundheitswesen
2. Eine neue, zusätzliche klinische Versorgungsstufe
3. Konzept der **Deutsche PatientenHotel GmbH**
4. Wie reagiert der Gesundheitsmarkt ?

Entwicklungen im Gesundheitswesen – Zahlen Daten Fakten

Kliniken

Betten/Verweildauer – Patienten – Beschäftigte

Ambulante und stationäre Pflegedienste

Einrichtungen – Patienten/Angehörige/Bewohner/Gäste – Beschäftigte

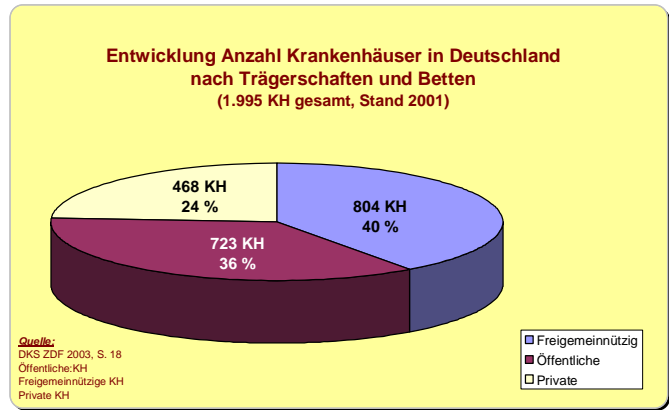
Konzentration auf Kernprozesse

Medizin-Pflege-Gastservice

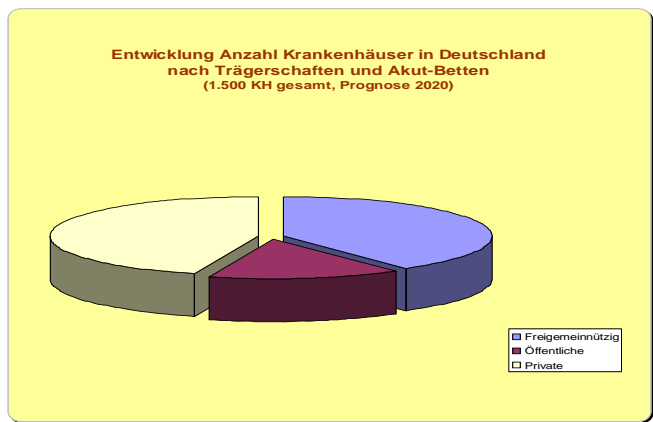
Sektorenübergreifende Versorgungsentwicklung

Überleitungsmanagement, IV-Verträge, MVZ, Zentrenbildung

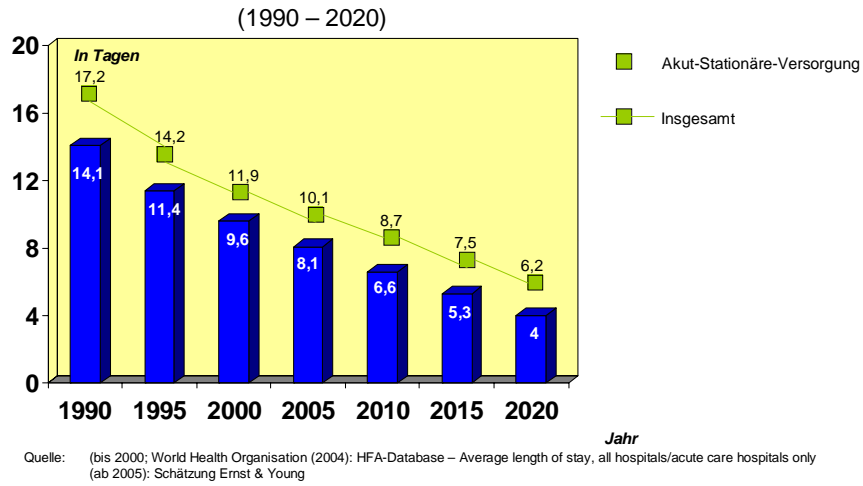
Entwicklungen im Gesundheitswesen – Kliniken



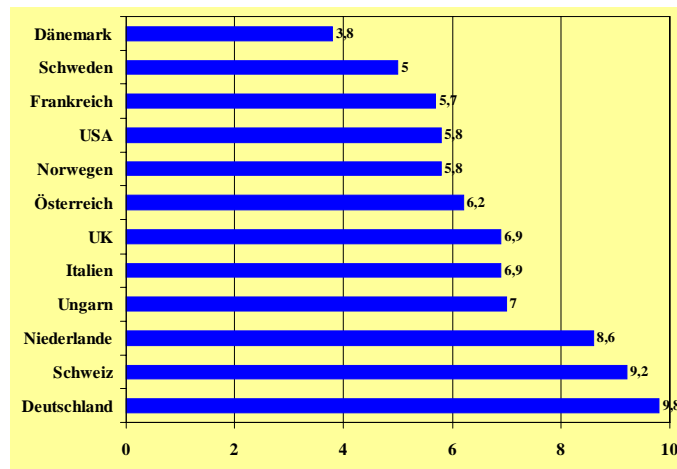
Entwicklungen im Gesundheitswesen – Kliniken 2020



Krankenhausverweildauerentwicklung in Deutschland



Krankenhausverweildauerentwicklung international



Pflegeentwicklung

2,04 Mio. Pflegebedürftige insgesamt

davon **1,45 Mio.** Pflegebedürftige (70%) zu Hause
(**1. Mio.** ausschließlich durch Angehörige versorgt)

450.000 Patienten / Pflegebedürftige (2004) werden durch

10.619 ambulante Pflegedienste und

604.000 Pflegebedürftige in **9.165** Pflegeheime betreut

Zusätzliche Versorgungsstufe – klinische Low Care

- Hintergründung und Motivation
- Definition, Mission, Vision
- Nachfragegruppen
- Potential- und Machbarkeitsberechnung
- Sicherstellung der klinischen Versorgung
- Gesundheitshotellerieangebot
- Qualifizierungsmaßnahme zu Gesundheitshotelfachkräfte

Hintergründe und Motivation in Deutschland

- Weiterentwicklung der Krankenhäuser zu Gesundheitsunternehmen *besonderer* Prägung
- DRG-Umsetzung und ihre Folgen
- Strukturveränderung im Gesundheitswesen
- Wertebewußtsein zur Patienten- und Kundenorientierung
- Kliniken als Schwerpunktnutzer
(ausgewählte klinische Abteilungen, teilstationäre und ambulante Patienten, Begleitpersonen)

PatientenHotel - Definition

- Eine zum klinischen Workflow gehörende Versorgungsstufe, die ein **viertes** Angebot der klinischen Behandlung darstellt.
- Klinische Low-Care kommt all den Patienten zugute, die nach einem medizinischen Assessment (versicherungsunabhängig) für eine interne Verlegung geeignet sind.
- Interdisziplinäre Belegung, interprofessionelle Betreuung.
- Die räumliche Zuordnung und Größenordnung (Stationen, Bettenhaus, Zimmerkontingent) hängt vom Potentialbedarf und der Umwandlung/Abbau von akutklinischen Betten ab.

Mission & Vision

Förderung des Genesungsprozesses

- Privatsphäre
- Komfort
- exzellenter Service
- Stärkung der Privatautonomie
- Förderung der Eigen- und Selbstverantwortung der Patienten hinsichtlich des Genesungsprozesses
- Erhöhung der Patientenzufriedenheit
- Unterbringung von Begleitpersonen zu Hotelkomfort

Das Ergebnis

- besseres medizinisches Ergebnis (Patientenorientierung, Qualitätsverbesserung)
- günstige finanzielle Konditionen (Wirtschaftlichkeit)

Nachfragegruppengruppen

Nicht-medizinische Kunden (Selbstzahler)

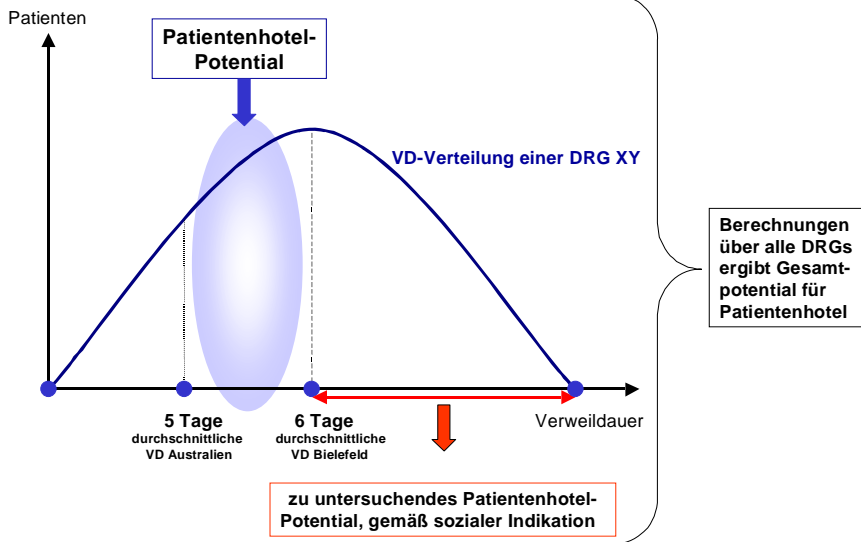
- Begleitpersonen
- Besucher etc.

Medizinisch-induzierte Kunden (Selbstzahler)

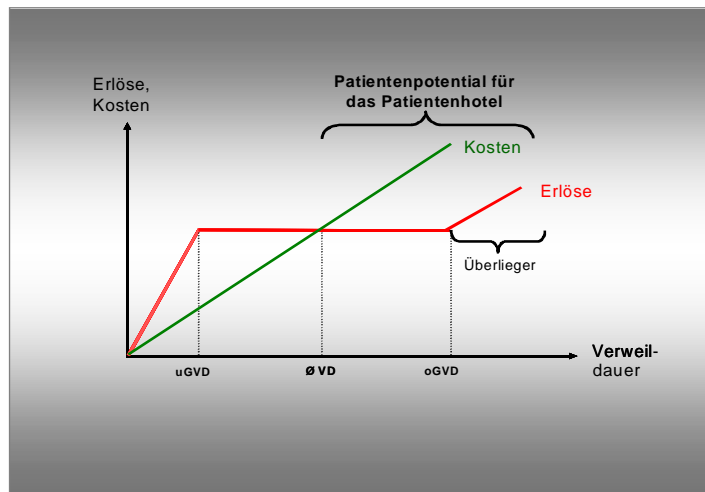
- Ambulante/Teilstationäre Patienten (bereits heute ca. 575.000 ambulante OPs in der BRD)
- Ausländische Patienten
- Ambulante Rehapatienten

Medizinisch-induzierte Kunden (Nicht-Selbstzahler)

- Vollstationäre Patienten, die in low-care verlegt werden
- (mindestens 10% aller Fälle), soziale Indikation



Kostensenkung durch Verlegung ins Patientenhotel



PatientenHotel – Instrument zur Kostensenkung

- Optimaler **Steuerung** des Ressourceneinsatzes je Patient durch angepasste, ausreichend notwendige klinische **Versorgungsstufe. Patientenhotelbetten sind pro Tag und Patient 80 bis 100 Euro günstiger als Akutbetten**
- Klinische **Produktivitätssteigerung** durch Konzentration auf Kernkompetenzen.
- Unterstützung für **Ab- und Umbau** von Akutbetten.
- **Organschaft** (Tarifentlastung und MwSt.-Einsparung).

Sicherstellung der klinischen Versorgung

Ärztlich-pflegerische Absicherung (Assesment) des klinischen Verlegungskonzeptes, Patientengruppen bezogen, inkl. Belegungsmanagement.

- Organisation eines gesicherten Einhaltens der Therapiepläne.
- Vorhaltung von Pflegefachkräften und im Bedarfsfalle Hebammen, 24 Stunden / 365 Tage.
- Ärztliche Zuständigkeit auch für die Low-Care-Patienten.
- Handouts für Patientengruppen.
- Sicherstellung des Klinik-Backups durch Kommunikationstechnik.
- Bestandteil des klinischen Notfallstandards.

Gesundheitshotellerieangebot

- Servicefreundlichkeit, Wohlfühl-Ambiente, 4-Sterne-Standard, gepflegte Gastronomie, Individualität.
- Großzügige Zimmer, Bäder (behindertenfreundlich), Minibar, CD-Radio, TV und Internet, Safe, alle Zimmer haben eine bequeme Schlafcouch und alternativ Platz für ein 2. Bett.
- Suiten (VIP-Service) und Lounges je Etage.
- Restaurant, Bistro (allgemein und regionale Spezialitäten).
- Individuelle Diätküche (Umsetzung ernährungsphysiologischer Kenntnisse).
- Roomservice, Housekeeping, Business-Service, Party-Service.
- Großzügige Lobby mit Hotel- und Shops und Konferenzräumen.

Qualifizierungsmaßnahme „Gesundheitshotelfachkräfte“

Hintergrund

Gesundheitsmarktentwicklung,
Gast/Kundenorientierung, Neuverteilung der Aufgaben
und Prozessgestaltung, Wettbewerb, Preis-/Leistungsorientierung
professioneller Patienten-Service

Motivation

Steigerung der Produktivität, Modernisierung des
Pflegekonzeptes, Wirtschaftlichkeitsbedarf, Freude an der
Kunst des Dienens zu fördern

Zielsetzung

Angebot von professioneller Servicequalität, Sicherstellung des
Angebots an professioneller Pflege, Erzielen eines
Qualifikations- und Kostenmix durch neue Berufsangebote

Deutsches Bildungszentrum für Gesundheitshotellerie (DBG)

- Die **DBG** ist ein Teil des Projektes **PatientenHotel** im deutschsprachigen Raum.
- Sie entwickelt Curricula und bietet Lehrgänge, Schulungen, Trainings-Center und Veranstaltungen auf höchstem Niveau .
- Für Gesundheitseinrichtungen sind hoch qualifizierte Mitarbeiter auszubilden, die im Umgang mit Patienten und Begleitpersonen beste Gast- und Kundenorientierung nachweisen.
- Ziel ist, durch hochwertige Bildungsangebote, langfristig eine profitable Basis für beste Dienstleistung am Patienten zu schaffen.
- Dies wird erreicht in Zusammenarbeit mit den besten nationalen und internationaler Hotel- und Pflegeausbildungsinstituten.

DBG Curricula, Lehrgänge, Veranstaltungen**Berufsbild des Patienten Concierge**

Bildungsstufen: Basisprogramm und Aufbauprogramm für unterschiedliche Einsatzorte

- Aufnahme/Rezeption,
- Empfang/Begleitung der Patienten/Gäste.
- Station/Etage, individuelle Patienten/Gästebetreuung.
- Housekeeping und Roomservice.

Einsatz in der Klinik wie im **PatientenHotel** sinnvoll.

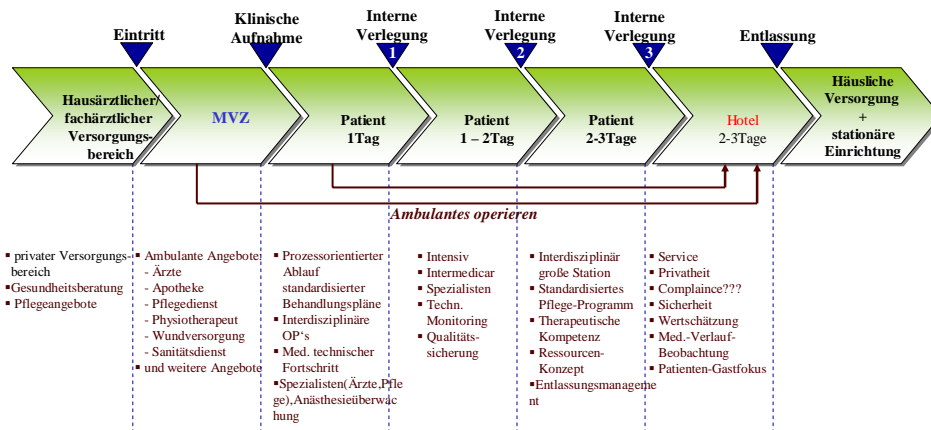
Zielgruppen

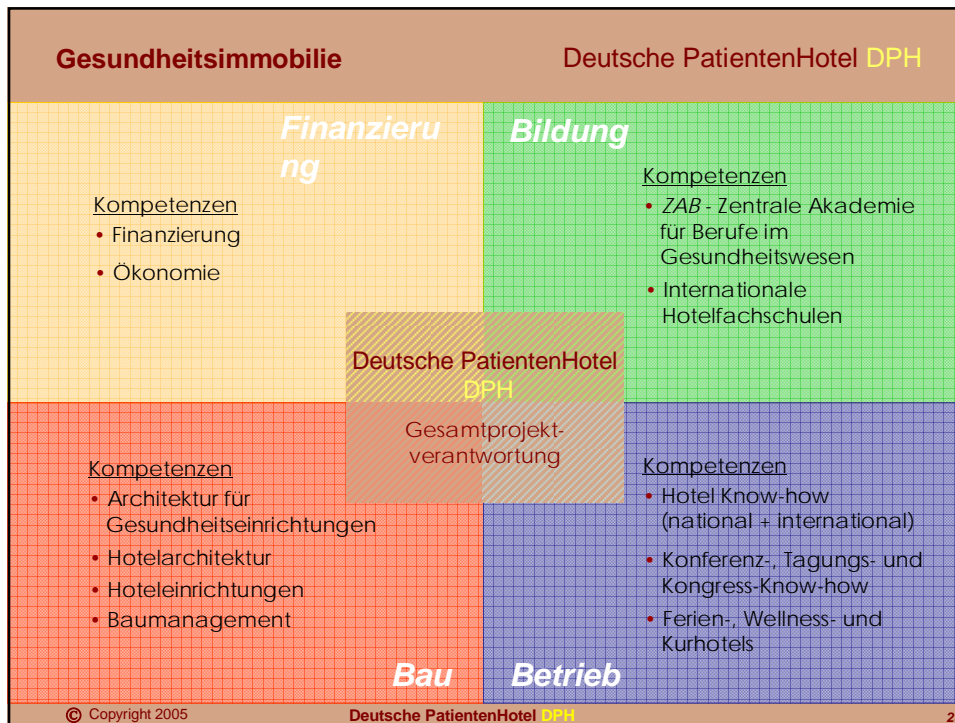
Hotel- und Gastronomiefachkräfte

Gesundheitsfachkräfte z. B. Pflegekräfte, Arzthelferinnen

Hauswirtschaftskräfte

Integrierte sektorenverbindende medizinisch-klinische Behandlung





GesundheitsimmobilieNetzwerkpartner Deutsche PatientenHotel DPH

<ul style="list-style-type: none"> • Finanzierung • Finanzierungsbetreuung • BW-Beratung • Architektur • Projektsteuerung • Pflege-/Servicekonzept • Hotellerie • Bildung • Versicherung 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Delta Lloyd</i>, führende internationale Versicherungsgruppe - Partnerbüro Dipl.-Kfm. Rüdiger Wiechers, Gründer und bis 30.06.04 Vorstandssprecher Allianz/Dresdner Bauspar AG - <i>Institut für Gesundheitsökonomik</i>, Prof. Dr. Günter Neubauer - <i>GEBERA – Gesellschaft für betriebswirtschaftliche Beratung</i> - <i>TMK-Architekten</i> (ausschließlich Gesundheitseinrichtungen) - <i>Maritim-Architekten</i> (ausschließlich Hotelarchitektur) - <i>GWIMS</i> – 30 Bauingenieure - <i>ManagedCareServ.</i> – Pflegedirektorinnen mit jahrzehntelanger Erfahrung aus Großkliniken - MARITIM Hotelgruppe – Fachbereich <i>Gesundheitshotellerie</i> - <i>Deutsches Bildungszentrum für Gesundheitshotellerie i. G.</i> Kooperation mit der ZAB und mit internationalen Hotelschulen - financial PARTNER
--	--

© Copyright 2005 Deutsche PatientenHotel DPH 26

Ansicht Steinfassade

Deutsche PatientenHotel DPH



© Copyright 2005

Deutsche PatientenHotel DPH

27

Ansicht bei Nacht

Deutsche PatientenHotel DPH



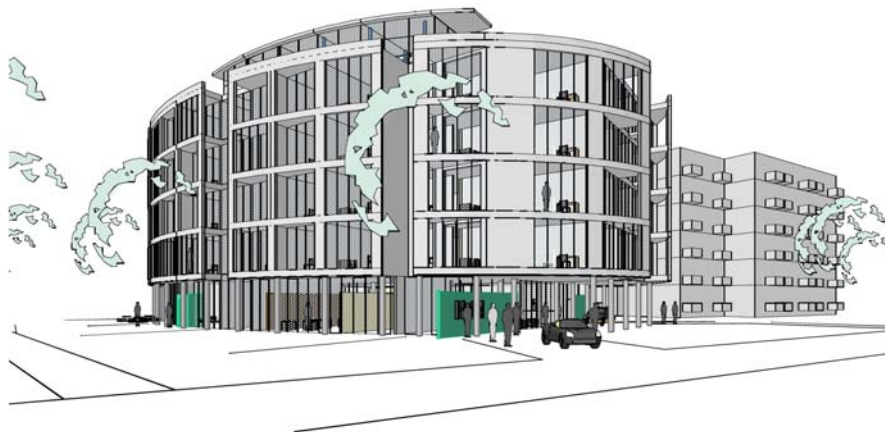
© Copyright 2005

Deutsche PatientenHotel DPH

28

Ansicht Metallfassade

Deutsche PatientenHotel DPH



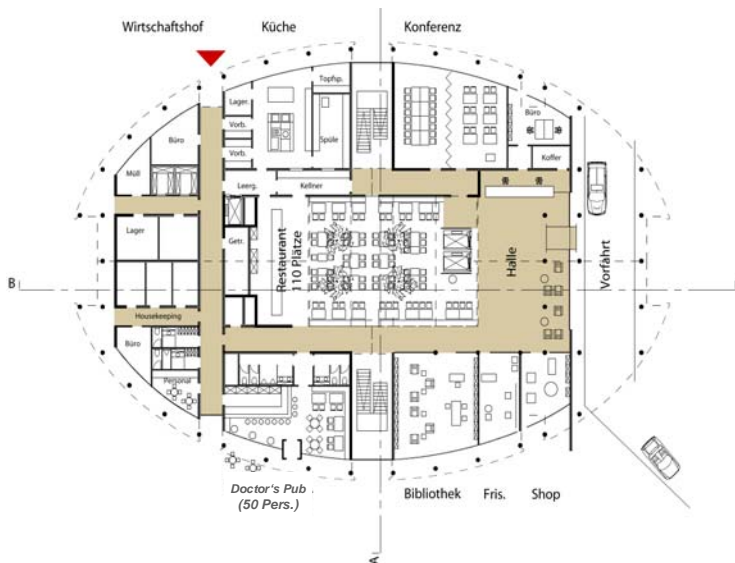
© Copyright 2005

Deutsche PatientenHotel DPH

29

Gesundheitsimmobilie

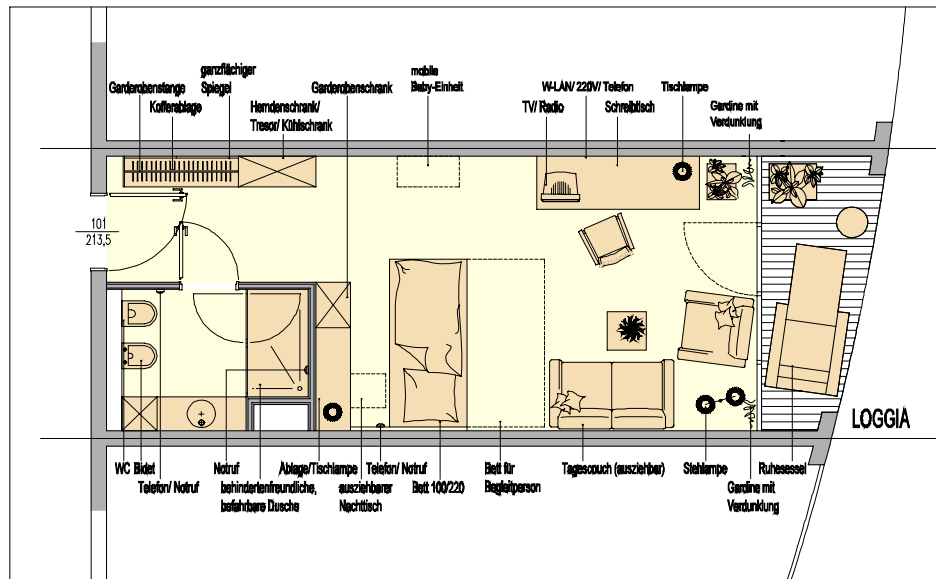
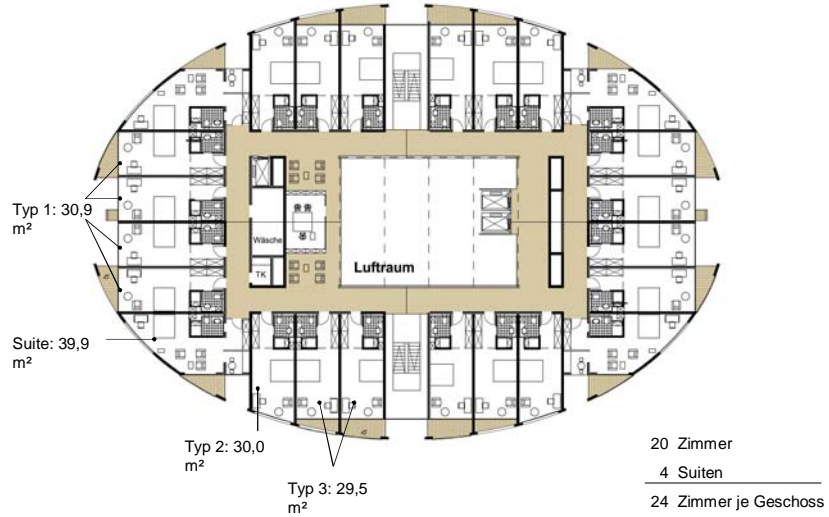
Deutsche PatientenHotel DPH

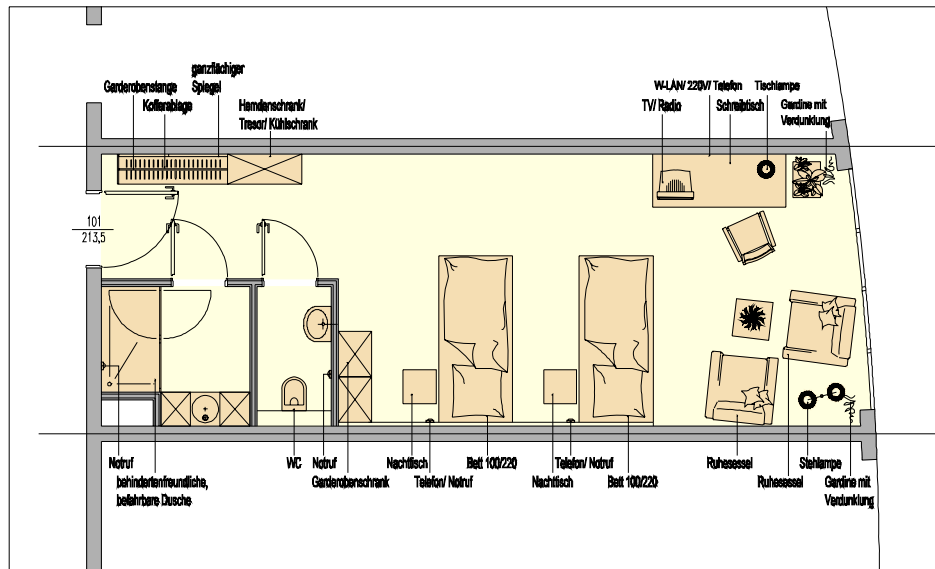


© Copyright 2005

Deutsche PatientenHotel DPH

30





Wie reagiert der Gesundheitsmarkt ?

neugierig bis skeptisch, interessiert bis ablehnend

Aufmerksamkeit nimmt zu durch 10 Pluspunkte

- Kundenorientierung,
- Wettbewerbsvorteil,
- Kostensenkung,
- Angebotserweiterung,
- höhere Behandlungseffizienz,
- stärkere Verhandlungsposition,
- neues Bildungsangebot,
- Sicherung von Arbeitsplätzen,
- Zukunftssicherung durch künftige Versorgungskonzepte,
- alternative Finanzierungsmodelle

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Deutsche PatientenHotel
DPH