

Inhalt

Geleitwort.....	1
Vorwort.....	5
I. Einführung in das Patientencoaching	11
1. Vorbemerkungen KLAUS MEYER-LUTTERLOH	13
2. Die Patientenrolle im Wandel der Medizin und des Gesundheitssystems CORNELIUS SCHUBERT, WERNER VOGD	14
2.1 Einleitung	14
2.2 Interaktionsorientierte Medizin	15
2.3 Hierarchisch organisierte Medizin.....	16
2.4 Netzwerkförmig organisierte Medizin.....	17
2.5 Schluss: Die Rolle von Patienten im Netzwerk	19
3. Compliance, Adherence, Empowerment – Patientenverhalten als zielführendes Element im Behandlungsprozess KLAUS MEYER-LUTTERLOH.....	21
3.1 Schlüsselrolle der Bürger im Gesundheitswesen.....	21
3.2 Mitarbeit der Patienten im medizinischen Behandlungsprozess.....	22
3.2.1 Zahlen und Fakten	22
3.2.1 Compliance.....	24
3.2.2 Adherence.....	25
3.2.3 Persistence	26
3.2.4 Concordance	26
3.2.5 Empowerment – die hohe Schule des Selbstmanagements und der Selbstbestimmtheit des Patienten.....	26
3.2.6 Einflüsse des Gesundheitssystems auf die Therapietreue.....	27
3.2.7 Therapietreue hängt von vielen Faktoren ab.....	28
4. Patientencoaching – Definition und Aufgaben KLAUS MEYER-LUTTERLOH.....	31
4.1 Definition des Patientencoachings	31
4.2 Phasen des Patientencoachings.....	32
4.3 Paradigmenwechsel	33
4.4 Bedarfslage für Patientencoaching	34
4.4.1 Entwicklung der Morbidität und der Krankheitskosten.....	34
4.4.2 Verhaltensbedingte Gesundheitsprobleme.....	36
4.4.3 Orientierungsprobleme im Gesundheitssystem	36
4.4.4 Informationsüberflutung.....	36
4.4.5 Vom Objekt der Medizin zum selbstverantwortlichen „Gesundheitsbürger“.....	37
4.5 Klassifizierung von Patientencoaching-Programmen	37

4.6 Beispiele für Coaching-Angebote von Krankenkassen	39
4.7 Einordnung von Patientencoaching in das Portfolio der Health Management Services.....	39
4.8 Zum Schluss ein kurzer Blick auf das Gesundheitscoaching.....	40
5. Was kann und soll Coaching leisten und was nicht? KLAUS MEYER-LUTTERLOH	42
5.1 Voraussetzung auf Seiten des Patienten.....	42
5.2 Was Coaching nicht ist	43
6. Allgemeine Anforderungen an einen Coach THOMAS BACHMANN	44
6.1 Vorbemerkungen.....	44
6.2 Die Kompetenzbereiche des Patientencoachs.....	44
6.2.1 Fach- und Feldkompetenz.....	44
6.2.2 Methodenkompetenz.....	45
6.2.3 Coachingausbildung.....	46
6.2.4 Evaluation der Ergebnisse	46
7. Spezielle Eignungsvoraussetzungen und Anforderungen an einen Patientencoach MECHTILD SCHMÖLLER.....	48
8. Soft Skills oder: Was macht Beratung erfolgreich? GUNTRAM PLATTER	50
8.1. Soft Skills – was ist das denn?	50
8.2. Zusammenfassung	59
9. Partizipative Entscheidungsfindung – Voraussetzungen aus Sicht von Patienten URSULA HELMS	61
10. Die Zusammenarbeit des Patientencoachs mit anderen Gesundheitsprofessionen MICHAEL MENNING, SABINE TWORK.....	64
10.1 Ausgangssituation	64
10.2 Einfluss von Behandlungsteams auf die Adherence.....	64
10.2.1 Interventionsmöglichkeiten durch Behandlungsteams.....	65
10.2.2 Vorbedingung: Schulung von Behandlungsteams	66
10.3 Fazit.....	67
11. Patientencoaching aus Patientensicht HANNELORE LOSKILL.....	69
11.1 Einführung.....	69
11.2 Bedarf und Bedürfnis.....	69
11.3 Möglichkeiten und Grenzen.....	69
11.4 Gemeinsam zum Nutzen des Patienten handeln.....	70
12. Ökonomische Betrachtung des Patientencoachings – Finanzierung und Refinanzierung KLAUS MEYER-LUTTERLOH	71
12.1 Einführung.....	71
12.2 Studien über ökonomische Effekte des Patientencoachings.....	71
12.3 Theoretische Überlegungen zu den ökonomischen Effekten des Patientencoachings.....	73
12.4 Finanzierung der Patientencoaches.....	74
12.5 Langfristige Ergebnisse und Einsparerwartungen.....	75

12.6 Volkswirtschaftliche Nebeneffekte.....	76
12.7 Fazit.....	76

II. Methodenkompetenz – Das spezielle Rüstzeug eines Coachs 79

1. Vorbemerkungen KLAUS MEYER-LUTTERLOH81

2. Konzepte des Patientencoachings JOHN N. WEATHERLY, MORTIMER GRAF ZU EULENBURG 82

2.1 Ziele des Patientencoachings.....	82
2.2 Phasen des Patientencoachings.....	84
2.2.1 Vorbereitungsphase.....	85
2.2.2 Informationsphase.....	85
2.2.3 Entschluss – Planung – Umsetzungsbegleitung.....	88
2.2.4 Nachbereitung: Exitphase (Abschied – Übertragung von Vertrauen und Kompetenz auf Patienten bzw. zusätzliche Hilfsangebote) Patient und Coach.....	90
2.2.5 Einzelne Coaching-Konzepte und -Methoden.....	91
2.3 Fazit: Situationsgerechter Einsatz notwendig.....	92

3. Mittel und Methoden des Patientencoachings JOHN N. WEATHERLY 93

3.1 Selbstbestimmungsfähigkeiten stärken.....	93
3.2 Bedarfsermittlung und Patientensteuerung.....	93
3.3 Kenntnisse über Versorgungsabläufe.....	94
3.4 Ressourcenanalyse und Ressourcensicherheit.....	94
3.5 Bewertung von Versorgungsnetzen.....	95
3.6 Objektive Kriterien der Qualität.....	96
3.7 Effiziente Nutzung der Ressourcen.....	98
3.8 Hilfen zur Orientierung im sich ständig verändernden Gesundheitssystem.....	100

4. Die psychologische Dimension des Patientencoachings INES LÄGEL102

4.1 Der Patient im Behandlungsprozess.....	102
4.2 Der Patient als Individuum.....	104
4.3 Professionelle Grundhaltung.....	105
4.4. Grundlagen der Kommunikation.....	106
4.4.1 Verbale und nonverbale Kommunikation.....	107
4.4.2 Inhalts- und Beziehungsebene.....	108
4.4.3 Die vier Seiten einer Nachricht.....	110
4.4.4 Das Aktive Zuhören.....	111
4.4.5 Fragetechniken.....	113
4.4.6 Geschlossene Fragen.....	113
4.4.7 Offene Fragen.....	113
4.4.8 Suggestivfragen.....	113
4.4.9 Alternativfragen.....	114
4.4.10 Zirkuläre Fragen.....	114
4.4.11 Die Wunderfrage.....	114

4.4.12 Ich- und Du-Botschaften	115
4.5. Ressourcenorientierung und -förderung	116
4.6 Ziele und Zielvereinbarung	119
4.7 Motivation und Verhaltens-modifikation	121
4.7.1 Bedürfnispyramide nach Maslow	121
4.7.2 Das Rubikon-Modell nach Heckhausen.....	122
4.7.3 Intrinsische und extrinsische Motivation	122
4.8 Gruppenarbeit	123
4.9 Arbeit mit Bezugspersonen	124
4.10 Konfliktmanagement.....	125
4.10.1 Gewinn-Verlust-Methode	126
4.10.2 Jeder-Gewinnt-Methode.....	126
4.11 Besondere Herausforderungen.....	127
4.11.1 Der hilflose oder abhängige Patient	128
4.11.2 Der fordernde Patient.....	129
4.11.3 Der ablehnende Patient	130
4.11.4 Der sterbende Patient	131
4.11.5 Selbstreflexion des Patientencoachs	132
5. Systemisches Patientencoaching als Methode der Wahl DELIA SCHREIBER	136
5.1 Coaching: Begleitung statt Beratung.....	136
5.2 Der methodische Ansatz des systemischen Coachings.....	137
5.3 Übertragbarkeit auf die Arbeit mit Patienten.....	137
5.4 Wer ist befähigt, Patientencoaching auszuführen?	138

III. Das Netzwerk eines Patientencoaches..... 141

1. Einleitung MORTIMER GRAF ZU EULENBEG, STEPHAN SCHIKORRA.....	143
1.1 Definition von Netzwerken.....	143
1.2 Funktion und Rolle von Gesundheitsnetzwerken im Versorgungsmanagement.....	144
2. Das Persönliche Netzwerk eines Patientencoaches MORTIMER GRAF ZU EULENBURG, STEPHAN SCHIKORRA.....	145
2.1 Definition und wichtige Aspekte Persönlicher Netzwerke.....	145
2.2 Welchen konkreten Nutzen ziehen Patientencoaches aus ihrem Persönlichen Netzwerk?	146
2.3 Welchen konkreten Nutzen zieht das Persönliche Netzwerk aus den Patientencoaches?.....	146
2.4 Beurteilungskriterien für Persönliche Netzwerke.....	146
2.5 Methoden für ein überzeugendes Persönliches Netzwerk.....	146
3. Zusammenarbeit des Patientencoachs mit dem Casemanagement MORTIMER GRAF ZU EULENBURG, STEPHAN SCHIKORRA	148
4. Zusammenarbeit des Patientencoachs mit neuen Versorgungsstrukturen MORTIMER GRAF ZU EULENBURG, STEPHAN SCHIKORRA	150

5. Zusammenarbeit des Patientencoaches mit Krankenkassen und -versicherungen

MORTIMER GRAF ZU EULENBURG, STEPHAN SCHIKORRA 151

5.1 Veränderte Rahmenbedingungen für Krankenkassen 151

5.2 Die Interessenlage zwischen Patientencoachs und Kassen 152

5.3 Schnittstellen der Zusammenarbeit 153

5.4 Neutralität der Patientencoaches 153

5.5 Fazit 153

6. Arzt und Patientencoach – wie die Zusammenarbeit gelingt DELIA SCHREIBER 155

6.1 Die Annäherung des Patientencoachs an den Arzt 155

6.2 Ein gemeinsames Ziel definieren 155

6.3 Patientencoach ist ein Dienstleistungsberuf 156

IV. Technische und datenschutzrechtliche Rahmenbedingungen beim Patientencoaching RALF POURIE 159

1. Verantwortlicher Umgang mit Sozialdaten 161

1.1 Definitionen 161

1.2 Regelungen zum Umgang mit Sozialdaten 162

1.3 Anforderungen an den Datenschutz als Patientencoach 163

1.4 Umsetzung der datenschutzrechtlichen Vorgaben 165

2. IT-technische Anforderungen an den Patientencoach 167

2.1 Vorbemerkungen 167

2.2 Einbindung in die Telematik-Infrastruktur 167

2.3 Schnittstellen 167

3. Zusammenfassung 169

V. Praxisbeispiele 171

1. Vorbemerkungen KLAUS MEYER-LUTTERLOH 173

2. Telefonbasiertes Patientencoaching in der Praxis: Ein Projekt der 4sigma GmbH unterstreicht Nutzen und Effektivität in Hinblick auf eine bessere und kostengünstigere Patientenversorgung RALF POURIE 174

2.1 Vorstellung und Vision der 4sigma 174

2.2 Warum Patientencoaching? 174

2.3 Patientencoaching – Wie ist das bei 4sigma? 175

2.3.1 Kernelemente und Ablauf eines zielführenden telefonbasierten Patientcoachings bei 4sigma 175

2.4 Patientencoaching in der Praxis: Ein Projekt der 4sigma GmbH	178
2.4.1 Patientencoaching konkret: Ein Beispiel aus der Praxis.....	178
2.4.2 Rahmenbedingungen und Ablauf des Projekts.....	181
2.4.3 Ergebnisse des Projekts Patientencoaching.....	181
2.5 Diskussion.....	183
3. PatientPartners-Programm der Deutschen Rheuma-Liga CRISTINA GALFETTI, M.A.....	184
3.1 Einführung.....	184
3.2 Umsetzung in Deutschland	186
4. MindHealth Management – Coachingprogramme für nephrologische Patienten und Transplantationspatienten SABINE LÖSMENT	189
4.1 MindHealth Management: Gesundheit fängt im Kopf an – Krankheitsbewältigung auch	189
4.2 Hintergrund: Zur Situation in Nephrologie und Transplantation.....	189
4.3 MindHealth Management.....	190
4.3.1 Zwei Patientencodings – ein Ziel: Die Stärkung des Selbstmanagements der Patienten ..	190
4.3.2 Patientencoaching: MindHealth Management in der Nephrologie	191
4.3.3 Patientencoaching: MindHealth Management in der Transplantation.....	194
5. Kooperatives Lernen als Patient Care Instrument MICHAEL MENNING, THOMAS MENNING, FRANK MENNING	198
5.1 Was bedeutet „Kooperatives Lernen“?.....	198
5.1.1 Grundprinzip des Kooperativen Lernens.....	199
5.1.2 Basiselemente des Kooperativen Lernens	200
5.2 Kooperatives Lernen in Patientenschulungen	201
5.2.1 Anforderungen an Patientenschulungen	201
5.2.2 Kooperative Patientenschulungen	202
5.2.3 Voraussetzung für Gesundheitsprofessionen.....	204
5.3 Ergebnis des Projektes „Psychoedukatives Training im Kooperativen Lernstil“	204
5.4 Fazit.....	205
VI. Glossar	209
VII. Webadressen SYLVIA SÄNGER.....	221
VIII. Herausgeber- und Autorenverzeichnis.....	229