

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 Patentencoachs.....	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 Coaches 79

1. Vorbemerkungen KLAUS MEYER-LUTTERLOH	81
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 LÄGEL	102
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 Patientencoachings – 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