

„Gegen das menschliche Versagen“

Gesundheitsorientiertes Qualitätsmanagement

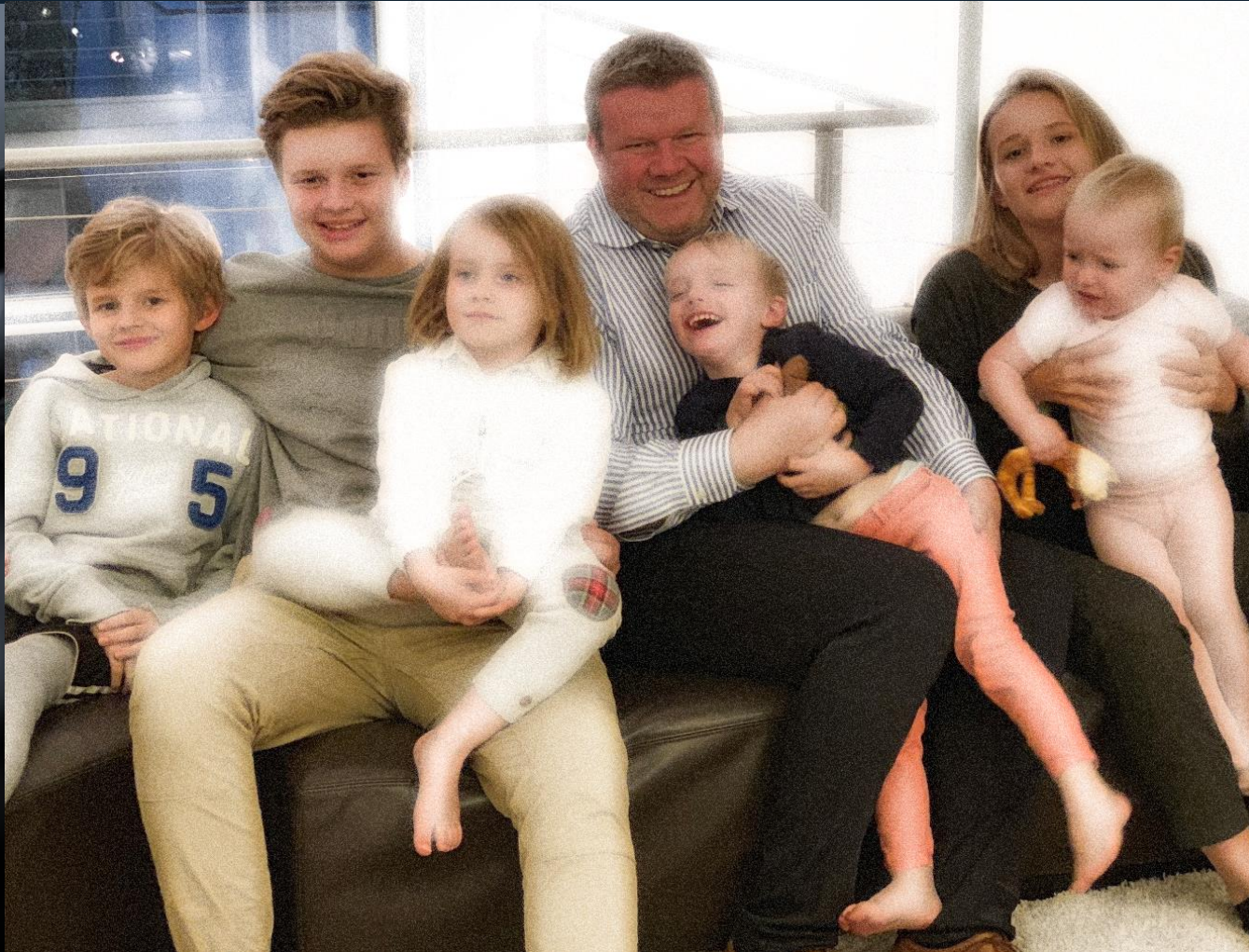
CSC e.V. Veranstaltung

Fa. Modine, Filderstadt

23.01.2020

Dr. Thorsten Pilgrim

Zur Person



Die Unternehmen hinter CareLutions

Kerngeschäft:
Telemedizin

gegründet im April 2017 | momentan 43 Mitarbeiter

The logo for Debeka, featuring the word "Debeka" in a blue, cursive script font.The logo for SDK, featuring a stylized orange and blue vertical bar followed by the letters "SDK" in a bold, blue, sans-serif font.

These

Die Qualität und Produktivität der Unternehmen von morgen wird
nicht
durch noch besseres, klassisches Qualitätsmanagement erreichbar sein,
sondern im Wesentlichen über die
ganzheitliche Einbeziehung der Menschen
und deren Fähigkeiten und Fertigkeiten
in die Qualitätsmanagementsysteme.

Das Schildkrötenmodell

Die A&A-Herausforderung

(zunehmende Automatisierung und Agilität):

Immer weniger Menschen müssen immer schneller immer komplexere und immer veränderlichere Systeme planen, parametrieren, bedienen und kontrollieren



Die menschliche Herausforderung:

Wenn diese wenigen Menschen nicht produktiv, nicht veränderungsbereit, nicht voll verfügbar sind, drohen immense, kaum kompensierbare Qualitätseinbußen

Hintergrund

Herausforderungen für Unternehmen in Deutschland



Die größten gesundheitsbezogenen Produktivitätsbremsen im Unternehmen



Burn-out / Depression



Rücken(schmerz)



Herzinfarkt/Schlaganfall



Schlafprobleme



Vereinbarkeit Familie & Beruf



Präsentismus

Die größten gesundheitsbezogenen Produktivitätsbremsen im Unternehmen

Diese Faktoren affektieren Ihre Qualität
und Produktivität ungleich stärker als jede
Verbesserung in Prozessen,
Spezifikationen oder Messgrößen.



Schlafprobleme



Vereinbarkeit Familie & Beruf



Präsentismus

Warum ganzheitlich – Gesundheit ist doch Privatsache

- Die **bestehenden Rahmenbedingungen** - Fachkräftemangel, Alterung der Belegschaft, globaler Wettbewerbsdruck ... - führen zu großen Belastungsmomenten für Mitarbeiter.
- **Zukünftige Herausforderungen** - Agilität, Lern- und Veränderungsbereitschaft, Disruption, mediale Reizüberflutung, fehlende Ruhezeiten .. - werden das Problem noch extrem verschärfen.
- Meine **Qualitäts- und Produktivitätsziele** werde ich nur mit einer physischen und psychischen voll leistungsfähigen, *ausgeschlafenen* und stabilen Truppe erreichen.
- Auch **private und seelische Probleme meiner Mitarbeiter** beeinflussen meine Produktivität, meine Qualität und damit immer auch meine Wettbewerbsstärke und Innovationskraft.
- Ich kann mich nicht mehr vollumfänglich auf die klassische Medizin in **Klinik und Praxis** verlassen – von hier wird nicht mehr die Hilfe zu Gute kommen - Überlastung, Versorgungslücken... .
- Gesundheitsorientiertes Qualitätsmanagement – als Teil der **Unternehmenskultur**



Firmenlauf der
CareLutions
GmbH

—

Wer fehlt?

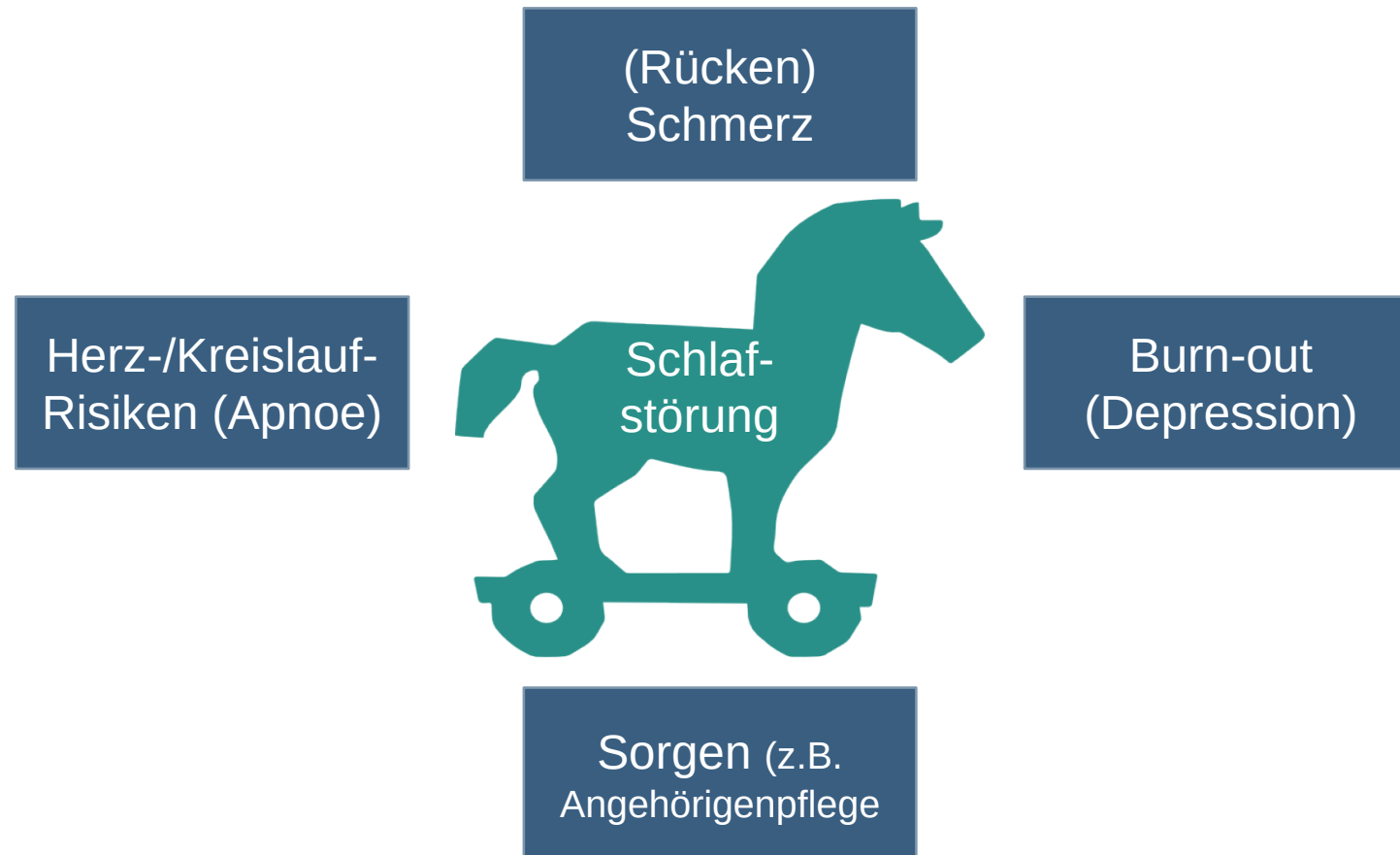
Wie kann ich hier vorgehen

- Die Einbeziehung gesundheitlicher Themen in das Qualitätsmanagementsystem ist eine **Management-Entscheidung**: Sie legt Vision, Qualitätspolitik, Ziele und Verantwortungen eindeutig fest.
- Gesundheit kann so in den klassischen Regelkreis des Qualitätsmanagements übertragen werden:
 1. **Qualitätsplanung** – wie hoch sind unsere Ausfälle schon heute durch gesundheitliche Themen?
Einfach: AU-Tage. *Schwer*: Produktivitätsausfälle ➔ **Risikobetrachtung** – Konzepte und Abläufe erarbeiten
 2. **Qualitätslenkung** – Umsetzung der in der Planphase gewonnenen Ergebnisse - *Ausprobieren*
 3. **Qualitätssicherung** – Auswerten der gesundheitsbezogenen Qualitätsinformationen - AU, LQ, ...
 4. **Qualitätsgewinn** – Nutzung der Erkenntnisse für weitere Interventionen und Verbesserungen,
- Breite Kommunikation - Vision, Vorgehen , Ergebnisse und Erfolge!

Wie kann so etwas praktisch
aussehen?

Bewusst niederschwelliger Ansatz

Schlaf als trojanisches Pferd im GPM



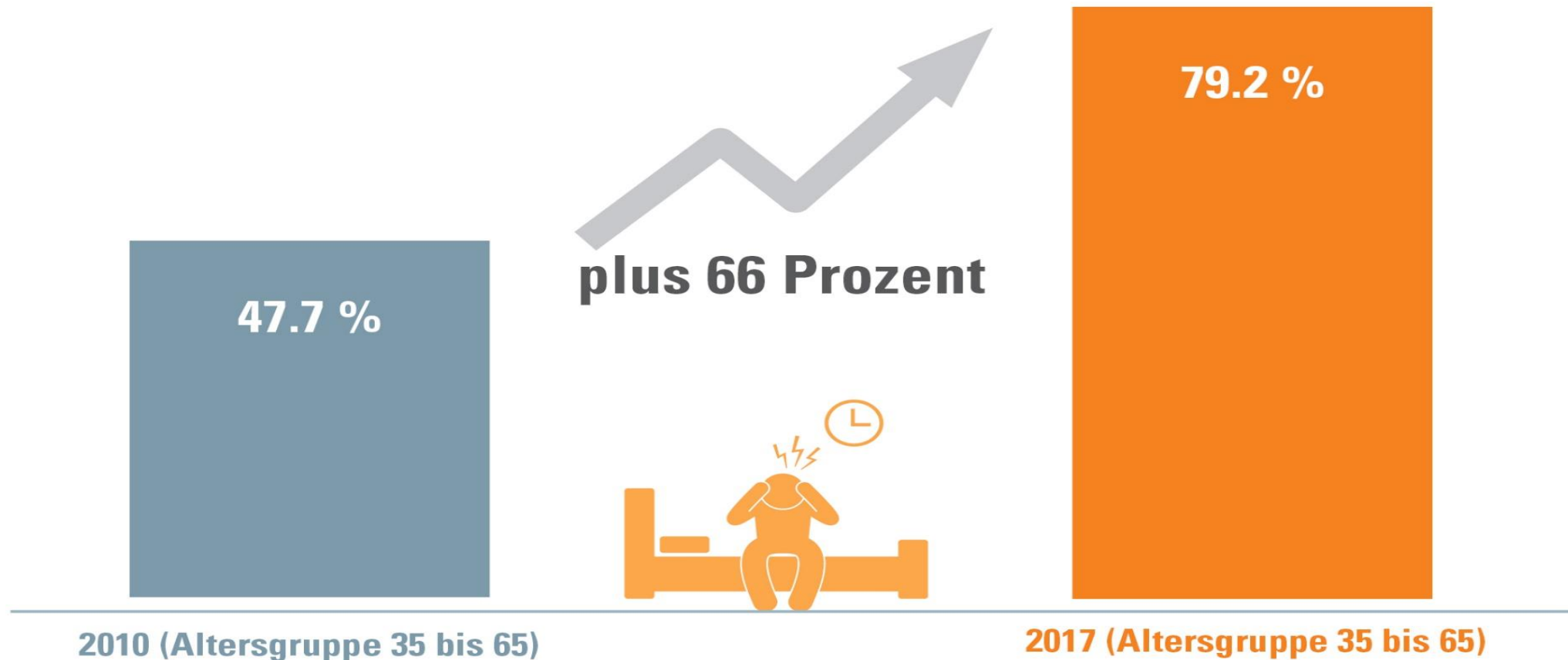
Mehrheit hat Schlafprobleme



Rund **80 %** der Erwerbstätigen zwischen 18 und 65 Jahren schlafen schlecht.

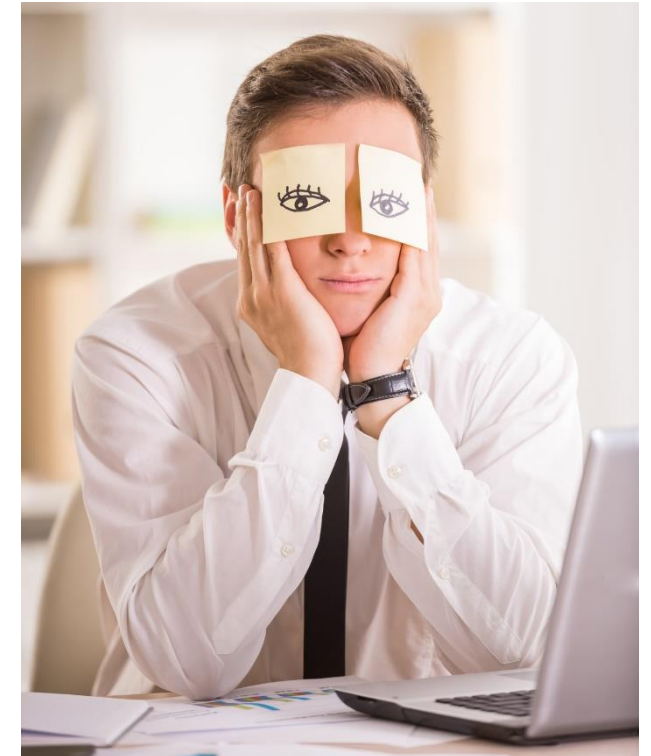
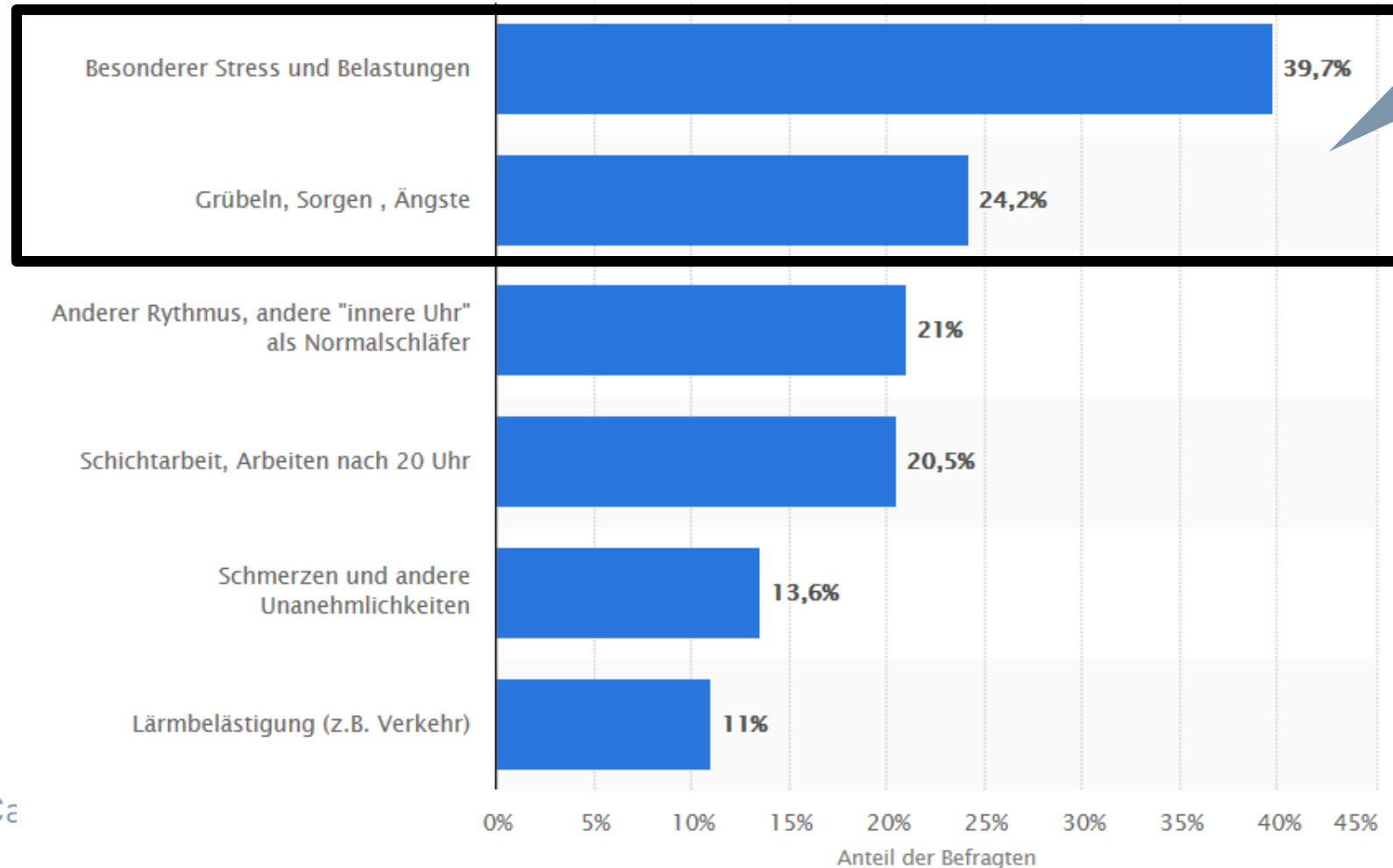
Schlafprobleme in Baden-Württemberg

Anteil der betroffenen Erwerbstätigen steigt um 66 Prozent an



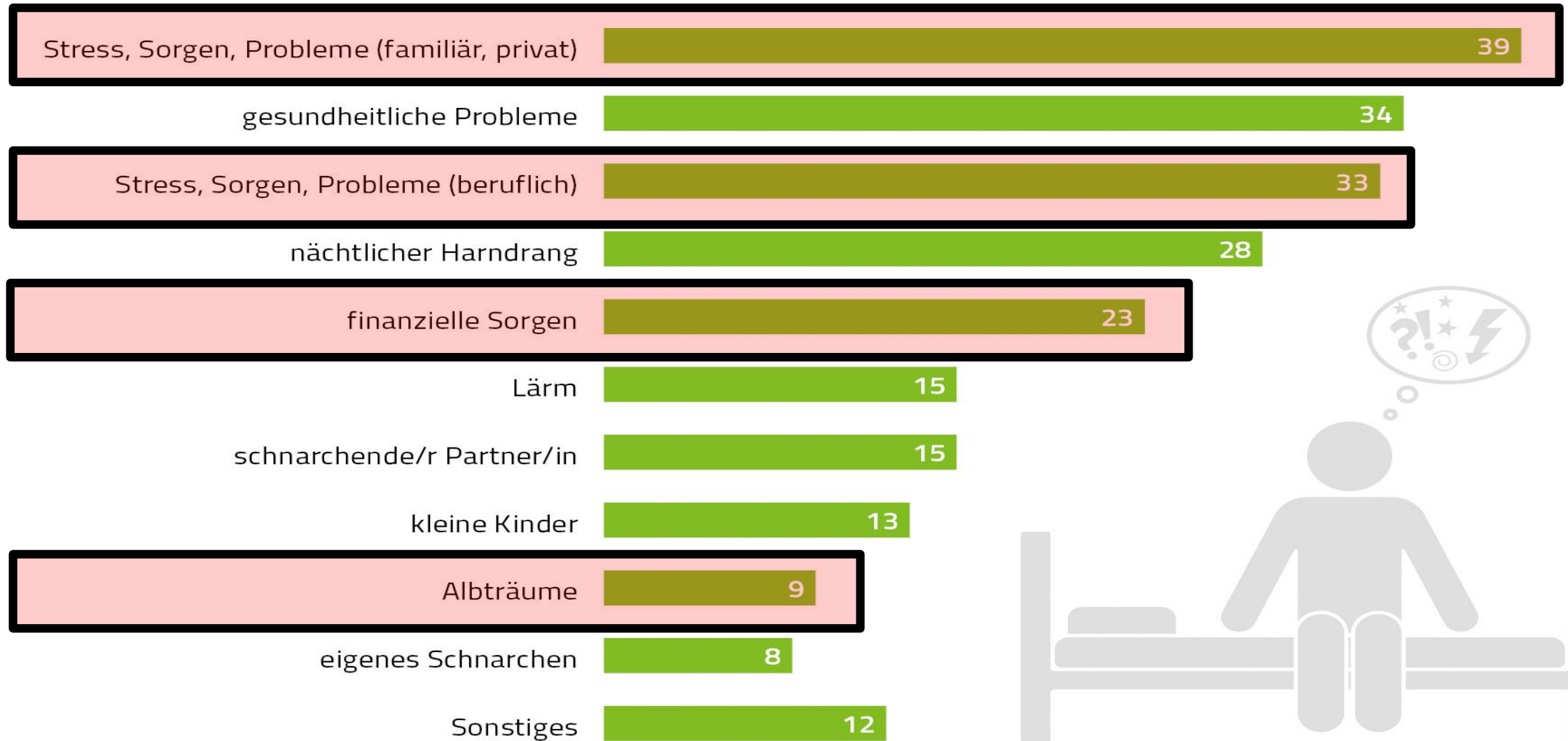
Ursachen bei Berufstätigen

Zu 2/3 Stress,
Belastung,
Burnout, ...



Stress und Sorgen mit der Familie Schlafkiller Nummer eins

Dauerhafte Störfaktoren für guten Schlaf, Angaben in Prozent*



Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 4.000 Menschen zwischen 14 und 75 Jahren in Deutschland im Mai 2018

* Gruppe der von Störfaktoren betroffenen der Bevölkerung (25 Prozent)

Quelle: BARMER

Wie sieht der AUFNAHME-Prozess aus?

Alle Mitarbeiter im Unternehmen werden über Angebot informiert (Marketing!) -> Angebot Selbsttest



Wie sieht der UMSETZUNGS-Prozess aus?

Persönlicher Kontakt mit dem Schlafcoach (Telefonie, Videotelefonie, Mail ...)



Ggf. Auslösen weiterführender Diagnostik
(Mobiles Schlaflabor, Langzeit-EKG, Sleep-Tracker, Tagebuch, Fragebögen ...)



Chronische
Schlafstörung

Belastungssyndrome
Burn-Out

Rücken und
Schmerz

Herz-/Kreislauf
(Herzinfarkt-/Schlaganfall-Risiken)

Verhaltenstherapie
Mementor Somnium
/ AIVI

Social Reframing
Selfapy /
(Tele)Psychotherapie

Muskelaufbau
FPZ Physiotherapie /
KAIA

Verhaltensänderung
Ernährung / Movival
CardioGo



Aggregierte
Auswertung
für den
Arbeitgeber
nach 4, 8
und 12
Monaten

Wie erreichen wir die richtigen?

- Der nächste Schritt muss (insb. zu Beginn) für den Mitarbeiter sehr klein und leicht wirken
- Mit zunehmendem Verlauf (und zunehmender Bindung) kommen größere Veränderungen
- Generell muss die Veränderung möglichst einfach und angenehm wirken
- Der Wurm muss dem Fisch, nicht dem Angler schmecken (Mitarbeiterorientierung)
- Der (zunehmende) Nutzen muss vom Mitarbeiter erkannt werden
- Individualität und Nachhaltigkeit sind essentiell

Start

Ziel



Was haben die Mitarbeiter davon?



- Wichtig ist absolute **Anonymität** – nur aggregierte Daten für das Unternehmen
- Der Mitarbeiter gewinnt einen **ärztlichen Freund**, der auf ihn eingeht, ihn ernst nimmt und individuelle Wege für ihn findet
- Es geht nicht darum zu hungern und Diäten zu machen, im Dunkeln mit Stirnlampe im Wald herumzurennen oder das Wochenende für Anti-Stressseminare im Schneidersitz zu vergeuden
- Es geht um individuelle Unterstützung, um das Schlimmste zu verhindern
 - **empathisch, einfühlsam, kompetent, persönlich und privat**
- Die Mitarbeiter gewinnen auf angenehme Weise die **Kontrolle über ihr Leben** zurück
 - das Unternehmen gewinnt mit diesen Mitarbeitern am Markt



Vorteile für den Arbeitgeber



Ansprechbar: Schlafprobleme sind wenig stigmatisiert, aber sehr verbreitet (30-80% aller Deutschen)

Wirksam: Echte Wettbewerbsvorteile durch Anheben der Produktivitätsbremsen in meinem Unternehmen

Effizient: Für alle verfügbar – aber nur für die wenigen Bedrohten in die Tiefe gehend - kaum Streuverluste und keine Mitnahmeeffekte

Einfach: Über digitalen Zugang über das Smartphone des Mitarbeiters - ohne Präsenzaktivitäten – auch für Kleinunternehmen & Filialen geeignet

Sicher: 100% Schutz der Privatsphäre des Mitarbeiters - lediglich aggregierte Berichte

Nachhaltig: Bis zu 1 Jahr Nachbetreuung – echte Lösung und Hilfe - bis zur wirksamen Übergabe

Qualitätsmanagement

Planung:

Analyse eigener Daten *oder*
psychische
Gefährdungsbeurteilung
oder Ausprobieren

Lenkung:

Umsetzung gezielter
Maßnahmen oder von
Trojanern (wie Schlaf)

Sicherung:

Auswertungen alle 4, 8 und
12 Monate (Teilnahmequoten,
Verteilungsmuster, Lebensqualität)
inkl. AU (und evtl. anderer Qualitäts-
oder Produktivitätsparameter)

Gewinn:

Ableitung zukünftiger
Interventionsansätze zur
Qualitäts- und
Produktivitäts-Sicherung

Gesundheitsorientiertes Qualitätsmanagement

Wann fangen Sie an?

Lassen Sie es uns
ausprobieren!

Ich freue mich auf unseren Austausch!

Vielen Dank

Kontakt: thorsten.pilgrim@carelutions.de