

Wissen und Vernetzung als Strategiepotential erkennen und nutzen

Der Pflegemarkt in Bewegung – Veränderung wagen?



Dirk Litfin
SAP Deutschland AG & Co. KG
Strategische Geschäftsfeldentwicklung
Gesundheitswirtschaft

Benediktbeuern, 8. Juni 2010

„Bewegung / Veränderung“

Πάντα χωρεῖ καὶ οὐδὲν μένει
(„Pánta chorei kaì oudèn ménei“)

„Alles bewegt sich fort und
nichts bleibt.“

Platon [nach Heraklit]



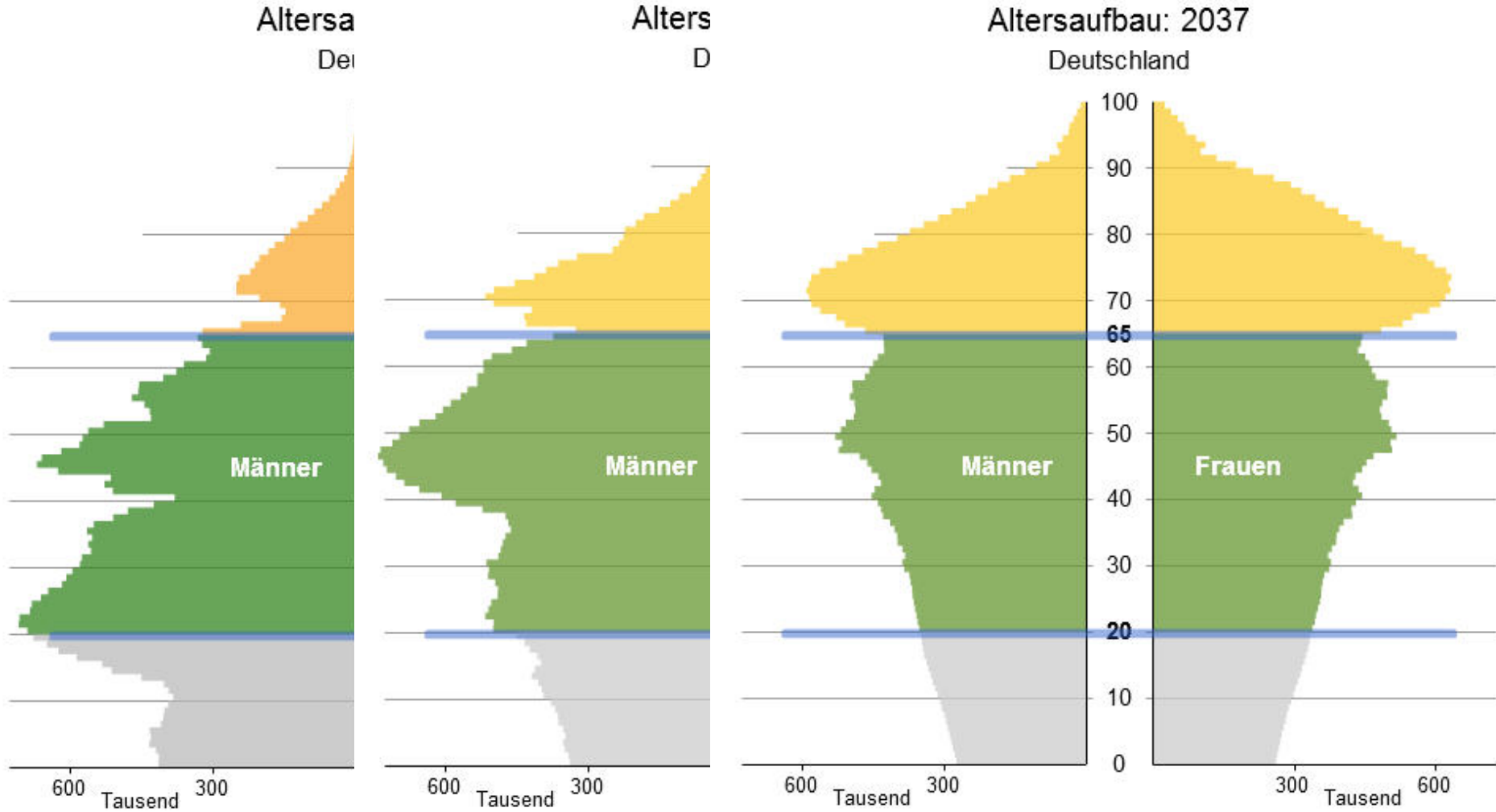
„Wagnis / Risiko“

Nicht weil es schwer ist, wagen
wir es nicht, sondern weil wir es
nicht wagen, ist es schwer

Lucius Annaeus Seneca



Einige Bewegungen und Veränderungen sind längst bekannt ...



<http://www.destatis.de/bevoelkerungspyramide/>

MEDIZINTECHNIK

Das Jahr 2050 – Endstation Pflegeroboter-Heim

VON OLIVER CREUTZ

20. November 2006, 00:00 Uhr

Deutschland im Jahr 2050: 40 Prozent der Einwohner sind 60 Jahre und älter – 17 Pflegebedürftige werden von einem Pfleger betreut. Wohl dem, der sich dann einen CARE-O-BOT oder einen RI-MAN leisten kann.



Foto: Riken

Letzte Hilfe von RI-MAN: Prototyp eines japanischen Pflegeroboters



- Die zwei Facetten der Veränderung unserer **sozio-demographischen Struktur**: Auswirkungen auf Kundenseite und im Personalbereich
- Zunehmende **Professionalisierung im Pflege-Markt**: (vom “Wesen” zur Wirtschaft, Privatisierung, Investoren)



Einfache Frage => Einfache Antwort ?

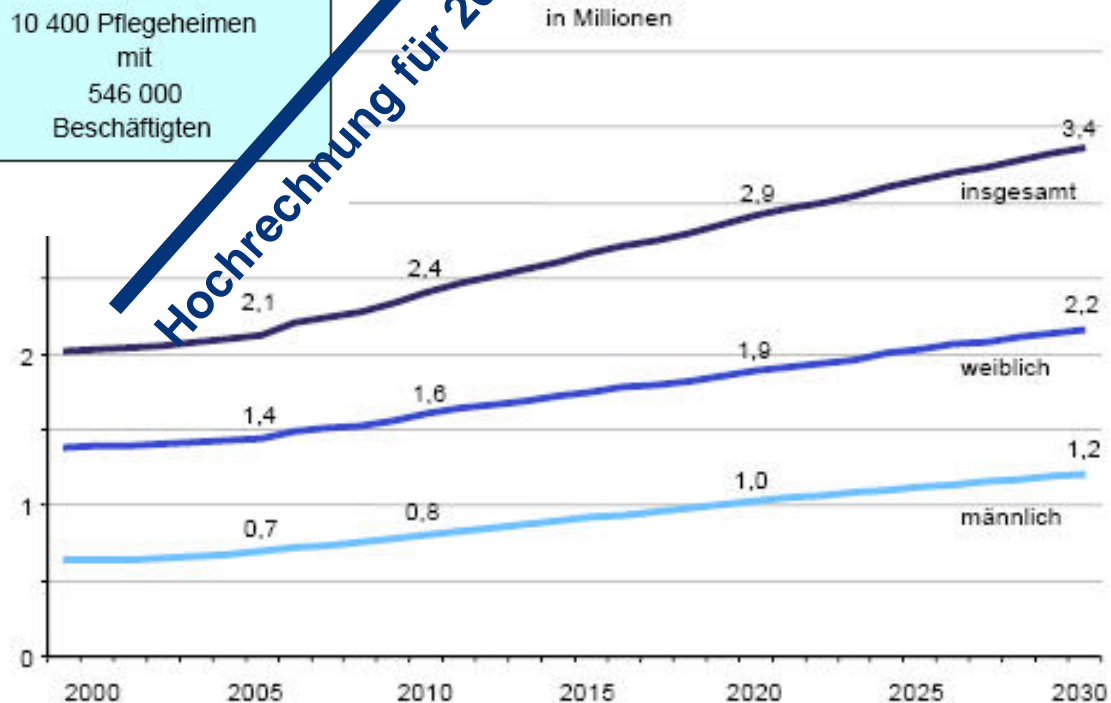


in Heimen versorgt: 927.490
in 14.248 Heimen
mit 748.020 Beschäftigten

Hochrechnung für 2030: + 37%

Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder

im Jahr 2005



Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder

Das Überangebot an Pflegeheimen wächst

Investoren haben sich verrechnet – Senioren nutzen die teuren Angebote zu wenig

Von Richard Haimann

LN – Die Finanzkrise macht auch Pflegeheimen nicht halt: Eine Reihe von Investoren, die in den vergangenen Jahren Objekte erworben haben, sind in Schieflage. Die Situation sei teilweise dramatisch, sagt Carsten Brinkmann, Aufsichtsratsvorsitzender der auf Sozimmobilien spezialisierten Beteiligungsgesellschaft Terranus der I.T. „Manche Käufer haben bereits erfolglos versucht, Pflegeheimen wieder abzustoßen.“ Damit bestätigen sich die Einschätzungen jener Experten, die bereits im Vorfeld des Investmentbooms vor überhöhten Käufen am Pflegemarkt gewarnt hatten. Durch den überhöhten Preisanstieg droht „eine gigantische Immobilienkrise“, hatte der damalige Vorsitzende des Kuratoriums Wohnen im Alter (KWA), Helmut Braun, 2007 erfolglos versucht, die übertriebenen Erwartungen der Investoren zu dämpfen. Die weitreichenden Konsequenzen der Investmentboom hat auch die jüngste Studie des Statistischen Bundesamtes. Darin ist die Zahl der Pflegeheime im Vergleich mit dem Ende 2006 bis Ende 2007 um 10 Prozent gestiegen.



Caritas-Einrichtung in Magdeburg: Als Alternative zum Heim wird hier auch eine Tagespflege für Senioren angeboten

ren und ausländische Beteiligungsgesellschaften hingegen setzen darauf, dass angesichts der kontinuierlich steigenden Zahl älterer

Investoren hätten damit zu kämpfen, dass sie während der Boomjahre die Modernisierung bestehender Objekte vernachlässigt hätten.

Investoren der vergangenen Jahre können jedoch nicht mehr eigene finanzielle Mittel bereitstellen“, sagt der Aufsichtsratschef. Durch die

Die Krise der Eigentümer beunruhigt zahlreiche Pflegeheimbewohner und ihre Angehörigen. Nach dem derzeitigen Stand muss



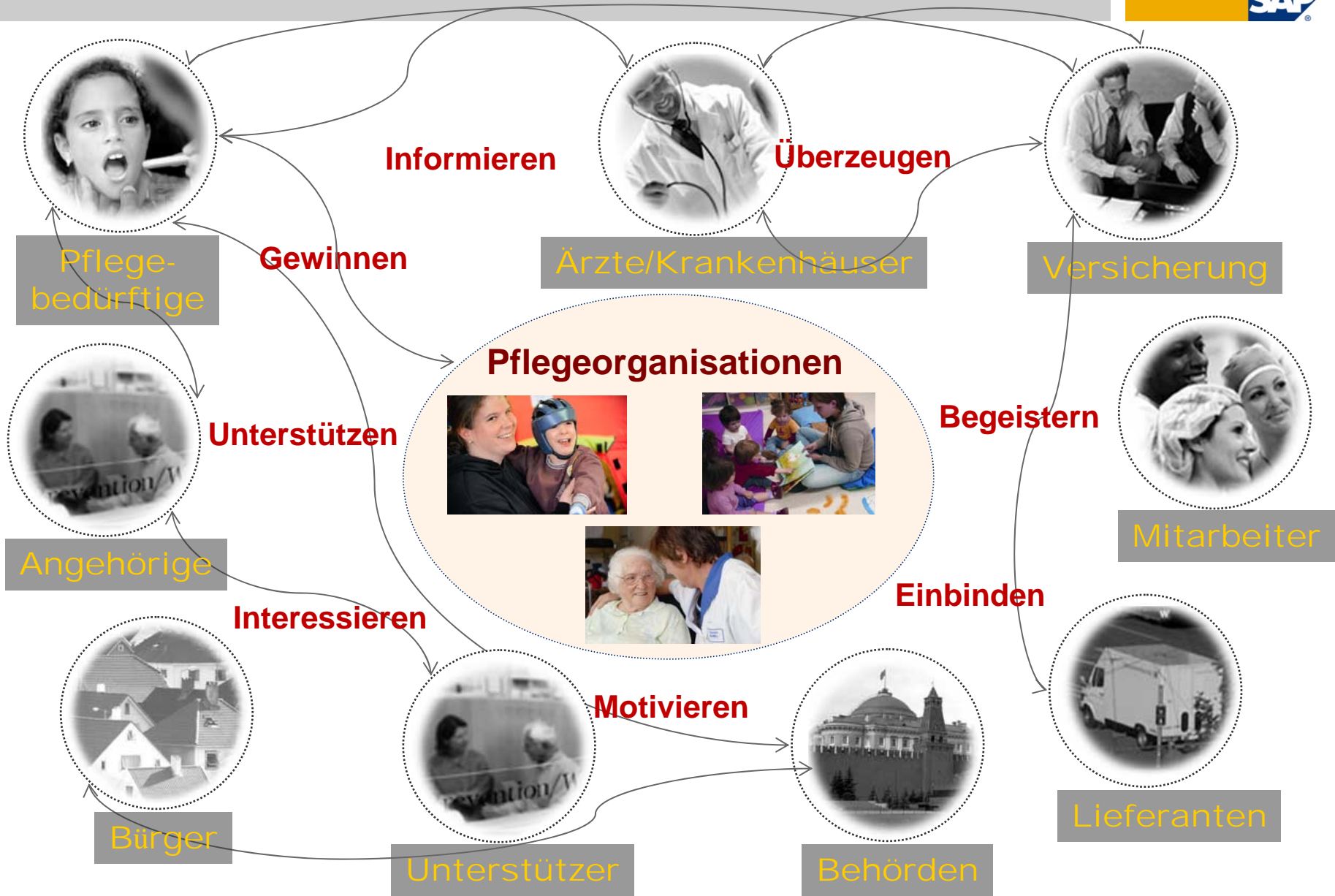
Unter den (zukünftigen) Rahmenbedingungen

- ✓ **Wie analysieren Sie, mit welcher Aufstellung und welchen Angeboten Sie Ihre Einzugsgebiete optimal bedienen können ?**
- ✓ **Welche Potentiale und welche Bedarfe – auch neben Ihrem Kerngeschäft – existieren in Ihren aktuellen Einzugsgebieten ?**
- ✓ **Welche weiteren Einzugsgebiete können und wollen Sie erreichen ?**
- ✓ **Wer sind Ihre Wettbewerber und was ist deren Angebots-Portfolio ?**
- ✓ **Mit welchen Maßnahmen entwickeln und vermarkten Sie Ihre Angebote [an Kunden UND zukünftige Mitarbeiter] ?**



- **Wachsende Qualitäts- und Kunden-Orientierung** (“Der informierte und selbstbestimmte Verbraucher”)
- **Konsolidierungs- Zyklen** (ambulante und stationäre Pflege) und **Kooperations- Konzepte** mit anderen Dienstleistern

Wer sind die Kunden und Partner einer sozialen Einrichtung und was verbindet sie mit Ihnen?







Die Gesundheitskasse.

Qualität der stationären Pflegeeinrichtung

Haus Gloria

Schweinstr. 16, 45476 Mülheim - Tel: 0208 / 388510-55 - Fax: 0208 / 388510-80
vsimons@stiftung-online.de - http://www.stiftung-online.de

Medizin-Infos


 Pflege und
medizinische
Versorgung


 Umgang mit
demenzkranken
Bewohnern


 Soziale
Betreuung und
Alltagsgestalt-
ung


 Wohnen,
Verpflegung,
Hauswirtschaft
und Hygiene

Gesamtergebnis

 Rechnerisches
Gesamtergebnis


 Befragung
der
Bewohner

MDK-Prüfung

3.6
ausreichend

4.1
ausreichend

4.8
mangelhaft

4.5
mangelhaft

4.0
ausreichend

Landes-
durchschnitt
k.A.

1.2
sehr gut

Erläuterungen zum Bewertungssystem ▶ Kommentar der Pflegeeinrichtung ▶

Vergleich vereinbarte Leistungsangebote ▶ Weitere Leistungsangebote und Strukturdaten ▶

MDK-Prüfung am:	11.08.2009
Anzahl der versorgten Bewohner:	20
Anzahl der in die Prüfung einbezogenen Bewohner:	5
Anzahl der befragten Bewohner:	5
Pflegeeinrichtung hat eine Wiederholungsprüfung beantragt:	nein
Pflegeheime im Bundesland: davon geprüft:	

Pflegeheim-Login

Pflege beatmungspflichtiger Menschen

Jedem seinen Pflege-Scout

- „Eine stärkere **Differenzierung des Pflegeangebots** könnte die Finanzierbarkeit gewährleisten helfen.“
- „Denkbar wären „2-Sterne“ bis „5-Sterne“-Pflegeheime und eine Differenzierung innerhalb eines Heimes.“
- „Notwendig ist ferner eine deutliche **Erhöhung der Transparenz über die Pflegequalität.**“



Unter den (zukünftigen) Rahmenbedingungen

- Wer sind Ihre Kunden? Was wissen Sie* (* Ihre Mitarbeiter) über Ihre Kunden und Interessenten?
Welche Beziehung haben Sie* zu Ihren Kunden?
- Welche(zu erschließenden) Potentiale sind von verbesserten Beziehungen abhängig?
- Wer sind Ihre Wettbewerber? Wer sind Ihre zukünftigen Partner ? Was wissen Sie über Ihre Partner und was wissen Ihre Partner (nicht) über Sie?
- Welche Formen der Kooperation mit ihren Kunden und Partnern existieren bereits ?
- Wie können Sie sich besser mit Kunden und Partnern vernetzen ?





- Positionierung als umfassender Dienstleistungs-Anbieter (**Plattform-Konzepte**) im Rahmen von **Langzeit-Kunden-Beziehungen**
- **Technologischer Fortschritt** (Sensor- und Raum-Überwachungstechnik, Telematik, Multimedia)

Zeitenwende für stationäre Träger

Die Trennung von ambulanter und stationärer Versorgung gehört mit den Gesetzesreformen der Vergangenheit an. **Zunehmend**: Kombination ambulant - stationär

Mit **Gesamtversorgungsverträgen** können Heime **stationäre und ambulante Leistungen aus einer Hand** unter einem vertraglichen Dach an einem Ort anbieten und dabei liegt dann die pflegefachliche Verantwortung bei **einer Pflegedienstleitung**.

Ziele und Vorteile:

- **Erweiterung des Tätigkeits-/Angebots-Spektrums,**
- Schrittweise
 - **Kundenbindung** an Einrichtung und
 - Überführung “an jeweils nächst höhere Ebene“

Viele sinnvolle Einzel-Produkte für Hilfebedürftige – aber kaum integrierte umfassende Dienstleister



Intelligente Pillenbox
→ Medikations-Kontrolle

Wobble Sensor
→ Sturz-Vermeidung



Computer Spiele

→ Spiel-Gemeinschaft



<http://www.aerzteblatt.de/v4/archiv/artikel.asp?src=heft&id=67709>

Schlaf-Monitor
→ Fitness Dienste



Haushaltsdienste
→ Sichere Umgebung



Essen auf Rädern
→ Gesunde Ernährung



Easy Communicator
→ Aktivitäts-Überwachung



Service Infrastruktur für die Pflege der Zukunft

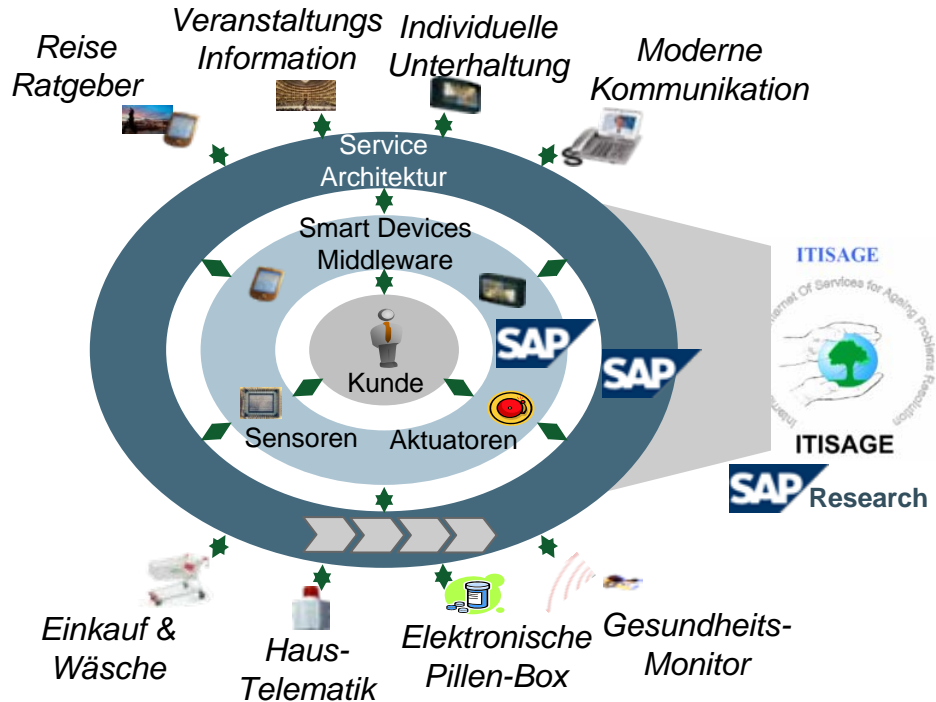
Integrierte IQ-Geräte und kundenorientierte Dienste-Angebote



Geschäftsprozess-Ebene



Service Integrations-Ebene



■ Prozesse

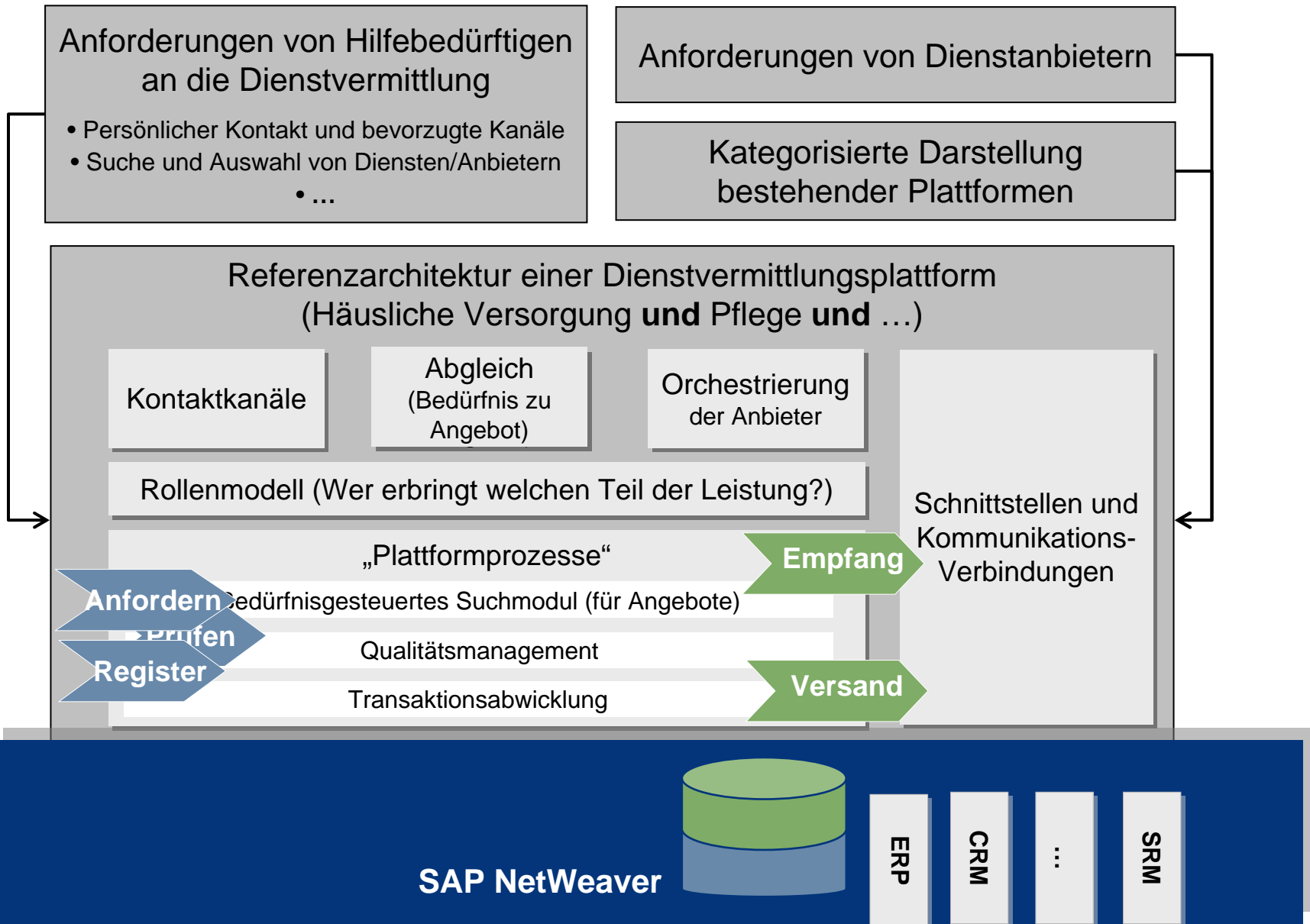
- Nahtlose End-to-End Versorgungs-Leistungen
- Selbstbestimmtes Leben, Mobilität
- Integration existierender Applikationen und Lösungen
- (auch Partner-Applikationen und -Lösungen)

■ Technologie

- Plattform
- Dienste-Komposition und Interoperabilität
- Integration von Smart Devices
- Personalisierung, Adaptive Systeme
- Standardisierung

Quelle: SAP Research Future Care Projekt

Technik: Dienstvermittlungs-Plattform für Pflege- und häusliche Versorgungsdienste



Unter den (zukünftigen) Rahmenbedingungen

- ✓ Welche Informationen könnten Ihnen bereits heute zur Verfügung stehen und wie gelangen Sie an diese ?
- ✓ Für welche Dienste können Sie sich mit welchen Partnern (zum Wohl beider Parteien) vernetzen ?
- ✓ Welche Synergie-Effekte lassen sich durch Informations-, Prozess- und Mitarbeiter-Integration erreichen ?
- ✓ Welcher Integrationsbedarf (Informationen und Prozesse) besteht bzw. wird entstehen?
- ✓ Wie lassen sich bestehende (IT-)Komponenten in eine zentrale (Dienstleistungs-) Plattform integrieren ?





„Ich weiss nicht, ob es besser wird, wenn es anders wird. Aber es muss anders werden, wenn es besser werden soll.“

Georg Christoph Lichtenberg

Vielen Dank!