

Libyen: Assistent im Großeinsatz

almeda organisiert Transport und Behandlung von libyschen Verletzten

„Ich bin froh, dass meine Verletzungen in Deutschland medizinisch versorgt werden.“



Die medizinische Crew – spezialisierte Flugärzte und Flugbegleiter – stellt mit ihren modernen Ambulanzflugzeugen den raschen und sicheren Rücktransport der Verletzten sicher.

Im Rahmen des Gesundheitsplans

des libyschen Übergangsrats für Verletzte der libyschen Revolution wurde almeda vom Temporary Financing Mechanism (TFM) – quasi das Finanzministerium der Übergangsregierung – mit der Organisation des Transports von Verletzten und der Koordination der medizinischen Versorgung ...



... in Deutschland und Österreich beauftragt. Das Hilfskonzept hat almeda gemeinsam mit Munich Health erarbeitet.

Seit Oktober steht nun die Luftbrücke, die almeda gemeinsam mit ihren Kooperationspartnern etabliert hat. Bis Ende November wurden von den almeda-Ärzteteams vor Ort über

400 Patienten für den Transport vorbereitet. Die Verletzten sind mittlerweile ausgeflogen und in Krankenhäuser aufgenommen worden, wo sie optimal medizinisch versorgt werden können. **Großes Augenmerk wird auch auf die soziale Betreuung unter Berücksichtigung des persönlichen und kulturellen ...**

Fortsetzung Seite 2 ▶

Gesundheit

Telecoaching im betrieblichen Gesundheitsmanagement

Für Unternehmen wird ein effektives betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) immer wichtiger. Gemeint ist damit ein umfassendes Managementkonzept zur Förderung der Gesundheit der Beschäftigten als wertvollste Voraussetzung für Produktivität und unternehmerischen Erfolg. Denn für die Unternehmen existieren vielfältige Herausforderungen, die sich auf diese Weise erfolgreich unterstützen lassen.

Fortsetzung Seite 4 ▶

Reise

Auf allen Meeren: Ausgefeiltes Krisenmanagement

Die Reise auf einem Kreuzfahrtschiff gehört sicher zu den schönsten Erlebnissen des Jahres. Aber auch im Urlaub können einmal unvorhergesehene Dinge geschehen. Um im Fall der Fälle bestens vorbereitet zu sein, hat AIDA Cruises zusammen mit almeda für seine Gäste ein medizinisches Krisenmanagement etabliert, das nun im zweiten Jahr fortgeführt wird. „Wir blicken auf ein erfolgreiches erstes Jahr zurück ...

Fortsetzung Seite 3 ▶

Automotive

Kundenworkshop: Prozessoptimierung durch Erfahrungsaustausch

28 Mitarbeiter des Kraftfahrt Schadensservice Centers der Württembergische Versicherung AG haben an einem umfassenden Kundenworkshop in München teilgenommen. Ziel war es, die operativen Bereiche der Württembergischen und der almeda zusammenzuführen. „Gegenseitiges Kennenlernen und Verstehen der Arbeitsweise unseres Kunden sind uns sehr wichtig“, so ...

Fortsetzung Seite 2 ▶

► Libyen: Assistent im Großeinsatz

... Hintergrundes gelegt. So wird unter anderem auf geeignete Mahlzeiten für Moslems, Gebetsräume, Übersetzer und in Fällen besonderer Bedürftigkeit für die Begleitung von Verwandten gesorgt.

„Wir freuen uns, dass die langjährige Erfahrung der almeda im Bereich des medizinisch begleiteten Krankenrücktransports und im medizinischen Fallmanagement uns eine rasche Reaktion auf die Anfrage des Übergangsrats ermöglicht hat“, so Dr. Stefan Kottmair, Geschäftsführer von almeda. „So leisten wir einen Beitrag dazu, dass die Verletzten möglichst schnell in geeigneten Krankenhäusern behandelt werden.“

Kathrin Staerk, Mitglied eines in Libyen eingesetzten, so genannten Scouting-Teams, fasst ihre intensiven Eindrücke der letzten Wochen zusammen:

„Unserer Einsatz vor Ort war durch die absolut beeindruckende Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des TFM geprägt, gerade auch was Organisationsleistung und Menschlichkeit anbelangt. So wurde z. B. darauf geachtet, dass Angehörige von Patienten nach Möglichkeit in der Nähe der Krankenhäuser untergebracht wurden. Und auch wir versuchen, wenn immer möglich, auf die Bedürfnisse der Patienten einzugehen: Zwei schwer brandverletzte Brüder haben wir an unterschiedlichen Orten ausfindig gemacht und bringen sie nun zusammen nach Deutschland, damit sie hier gemeinsam gesund werden können.

Seitens der Patienten spürte ich eine unglaubliche Dankbarkeit. Ich erinnere mich an die Mutter eines kleinen Jungen mit Trümmerfraktur – nachdem wir den Rücktransport ihres Kindes unter Dach und Fach hatten, umarmte sie mich und wir verstanden uns auch ohne Worte.“ ■



Sprecher der Geschäftsführung:
Dr. Stefan Kottmair

Liebe Leserinnen, liebe Leser!

mittlerweile sind die Auswirkungen des so genannten „Arabischen Frühlings“ auch bei almeda angekommen. Lesen Sie mehr dazu in unserem Beitrag „Libyen: Assistent im Großeinsatz“ auf Seite 1.

Nicht jedes unserer Projekte ist so spektakulär wie dieses; gleichwohl finden Sie in unserem Newsletter eine Reihe von weiteren Beispielen, die anschaulich zeigen, wie spannend Assistance und Gesundheitsservices sein können.

Viel Spaß beim Lesen!

**Wir helfen
Ihnen –
jederzeit.**

► Kundenworkshop: Prozessoptimierung durch Erfahrungsaustausch

... Claudia Stempfhuber, Key Account Managerin. „Als Qualitätsanbieter für integrierte Serviceleistungen im Assistancebereich ist es für uns fundamental, unseren Kunden als Berater zur Seite zu stehen. Dies gilt sowohl bei der Entwicklung neuer Produkte und Ideen, als auch bei der Optimierung der Services und technischen Schnittstellen.“

In Diskussionsrunden wurden viele Ansätze erarbeitet, Abläufe effizienter zu gestalten. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Intensivierung der Zusammenarbeit und der Verbesserung der

Kommunikation. „Ich finde es spannend auch einmal den Arbeitsplatz des Kollegen am anderen Ende der Leitung zu sehen“, meinte ein Teilnehmer.



„Unser gemeinsames Ziel, die Kundenzufriedenheit weiterhin auf hohem Niveau zu festigen, konnten wir damit umsetzen“, fasste almeda-Geschäftsführer Martin Bartetzko abschließend zusammen.

„Denn effektive und qualitativ hochwertige Services sind der Schlüssel zum Erfolg. Wir stehen deshalb in ständigem Dialog mit unseren Kunden. Dadurch stellen wir jederzeit sicher, dass wir individuelle Konzepte zur Prozessoptimierung und Qualitätssteigerung gemeinsam definieren und umsetzen.“ ■

Zum Erfahrungsaustausch standen 15 Mitarbeiter der Technischen Assistance den Kollegen der Württembergischen zur Verfügung.

► Auf allen Meeren: Ausgefeiltes Krisenmanagement

... und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit“, fasst André Mahr, Director Fleet Management AIDA Cruises, die ersten zwölf Monate zusammen.

almeda fungiert dabei als medizinische Notrufzentrale für AIDA und steht Gästen und Crew 365 Tage im Jahr und rund um die Uhr zur Verfügung. Das internationale Team in der Notrufzentrale beherrscht 25 Sprachen und wird durch ein weltweites Netzwerk von 120.000 Ärzten, 450 Korrespondenten und 85.000 Krankenhäusern unterstützt. Auf diese Weise kann den Gästen bei einer schweren Erkrankung während der Reise, die eine Notauschiffung erforderlich machen, sofort geholfen werden.

Gäste auf den Kreuzfahrtschiffen von AIDA Cruises können auf die rasche Hilfe der almeda-Notrufzentrale vertrauen.

„almeda bietet hierbei einen neuen Dienstleistungsansatz an. Unabhängig von der Reiseversicherung des Gastes arbeiten wir mit jeder Versicherung kooperativ zusammen und übernehmen auch die Abrechnung mit dieser.“

Während der gesamten Fallabwicklung ist eine enge Abstimmung zwischen AIDA und almeda gewährleistet“, so Key Account Managerin Nicole van der Mey.

Einige Leistungsbeispiele im Überblick:

- Krankentransport im Zielgebiet
- Organisation Kranken-Rücktransport
- Arzt-zu-Arzt Gespräche
- Einholung von Kostenübernahmegarantien



- Entsendung von almeda-Ärzten zum Unglücksort
- Verständigung der Angehörigen
- Telefonische Betreuung der Patienten im Zielgebiet

Als besonderen Service bietet AIDA ausgeschifften Gästen wenn nötig einen Betreuer vor Ort an, der sich ab der Aufnahme ins Krankenhaus vor Ort um die Gäste kümmert. Er übernimmt, wenn gewünscht, die Übersetzung, besorgt persönliche Dinge und hilft zum Beispiel bei Visa-Angelegenheiten oder kurzfristigen Hotelbuchungen. Der Betreuer wird von almeda organisiert und steht ständig mit der Münchner Notrufzentrale in Kontakt, um eine zeitnahe Informationsübermittlung an alle Beteiligten zu gewährleisten.

Durch das hauseigene 24-Stunden-Vollreisebüro MARS almeda Reise Service können medizinische Verlegungen oder Rücktransporte rasch umgesetzt werden. Die enge Kooperation mit professionellen Ambulanzflugunternehmen garantiert eine sichere Heimreise mit qualifizierter medizinischer Versorgung. ■

► Disease Management: CCA gibt internationale Impulse

Auf der Jahrestagung der Care Continuum Alliance (CCA) in San Francisco präsentierte almeda – gemeinsam mit der Daman National Health Insurance Company – ein Projekt zum erfolgreichen Know How-Transfer von Telecoaching-Ansätzen nach Abu Dhabi. In dem von Munich Health begleiteten Projekt hat almeda geholfen, innerhalb nur eines halben Jahres ein telemedizinisches Service Center vor Ort aufzubauen.

Die Kooperation umfasste unter anderem die Beratung beim Business Plan, die Übersetzung und kulturelle Anpassung der almeda-Betreuungskonzepte und der Softwarelösung sowie das Training des Personals. Pilotindikationen waren Diabetes und Adipositas. Mit „Asthma“ ging mittlerweile ein weiteres

Programm in Abu Dhabi an den operativen Start, die gemeinsamen Vorbereitungen für ein Schwangerschaftsprogramm laufen auf Hochtouren.

Über vergleichbare Initiativen und Cross-Border-Projekte zum Management chronischer Erkrankungen wurde auch aus anderen Gesundheitsmärkten, wie z. B. aus Brasilien, Südafrika oder Indien, berichtet. Weitere Themen, die auf dem Kongress intensiv diskutiert wurden, sind:

- Der Einsatz von „Social Media“ (z. B. Online Communities, Expertenchats) im Rahmen von Disease Management,
- die Effekte sozialer Netzwerke (z. B. Familie, Freunde, Selbsthilfegruppen vor Ort),
- die Nutzung von Telecoaching im Kontext des Betrieblichen Gesundheitsmanagements.

„Relevante Ideen und Impulse wird almeda nun sichten, operationalisieren

und fortlaufend in die Weiterentwicklung der Telecoaching-Programme integrieren“, erläutert Ruth Philipp, Leiterin Produktmanagement und Entwicklung. ■

kontakt

Michael P. Blasius

Leiter Vertrieb Gesundheit & Marketing

Tel +49 89 480 59-301
Fax +49 89 480 59-211
Mobil +49 172 812 56 54
michael.blasius@almeda.com

Markus Kunze

Leiter Vertrieb Technische Assistance, Unfall Assistance

Tel +49 89 480 59-151
Fax +49 89 480 59-211
Mobil +49 172 201 48 03
markus.kunze@almeda.com



Erfolgreich zertifiziert:
almeda hat das Zertifikat nach DIN EN ISO 9001 vom TÜV Süd erhalten. Die Zertifizierung attestiert die erfolgreiche Einführung und Anwendung eines Qualitätsmanagementsystems. Über den gemeinschaftlichen Erfolg freuen sich Geschäftsführer Martin Bartetzko, Christian Striegl (TÜV), Qualitätsmanagement-Beauftragte Irene Graser und Geschäftsführer Markus Müller (von links).

► Telecoaching im betrieblichen Gesundheitsmanagement

Allein durch die demografische Entwicklung werden der deutschen Wirtschaft in 15 Jahren bis zu fünf Millionen Arbeitskräfte¹ fehlen. Mitarbeiterbindung der spezialisierten Fach- und Führungskräfte ist somit unverzichtbar. Aber auch die Erwerbstätigenquote im zunehmenden Alter steigt kontinuierlich. Zukünftig wird der größere Teil der Mitarbeiter über 50 Jahre alt sein². Trotz eines veränderten Arbeitsstils und einem anderen Arbeitstempo sollten diese Potenziale älterer Mitarbeiter genutzt werden. Schließlich macht der gesellschaftliche Wandel Unterstützungsmaßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf oder bei persönlichen Herausforderungen notwendig, wie z. B. bei Mitarbeitern mit pflegebedürftigen Angehörigen – 2,3 Millionen Pflegebedürftige gibt es derzeit in Deutschland³, Tendenz steigend.

Im Jahre 2008 gab es 457 Millionen Arbeitsunfähigkeitstage (AU)⁴ in der deutschen Wirtschaft. Laut DAK-Gesundheitsreport 2011 fielen die häufigsten AU-Tage aufgrund der Diagnosen Rückenschmerzen (7,1 Prozent), Atemwegsinfektionen (5,1 Prozent) und depressive Episode (3,9 Prozent) an. Diese Zahlen belegen die Notwendigkeit eines effektiven Managements von Fehlzeiten.

„Genau bei diesen Aspekten setzen unsere telemedizinischen Coachingangebote an: Die Angebote zur Primärprävention und das Familienprogramm können ein wichtiger Baustein zur Mitarbeiterbindung und -entlastung sein,“ erläutert Senior Key Account Manager Robert Kulesa. „Hierzu zählt auch das Coachingmodul für pflegende Angehörige. Mitarbeiter mit chronischen Schmerzen oder Burnout-Symptomen können in den bewährten Gesundheitsprogrammen betreut werden. Und unser telefonisches Gehirnjogging kann gerade für ältere Mitarbeiter eine sinnvolle Ergänzung im Rahmen des BGM sein. Die Vorteile: Die telefonische Betreuung lässt sich sehr flexibel ins tägliche Arbeitsleben integrieren. Darüber hinaus wirkt sich die Neutralität der almeda im Unternehmen positiv auf die Akzeptanz der Angebote aus, die speziell im Schmerzbereich einzigartig sind. Alle Services sind bereits erfolgreich im praktischen Einsatz.“

Ist unser Angebot für Sie interessant, sei es nun für Ihre eigene Belegschaft oder als ergänzender Baustein für Ihre Kundenprodukte? Dann rufen Sie uns an! ■

1 Deutsche Industrie und Handelskammer
2 Statistisches Bundesamt, Robert Bosch Stiftung
3 Statistisches Bundesamt
4 WidO nach Schätzung der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

termine

Euroforum-Konferenz: Zukunftsmarkt Pflegeversicherung

13. – 14. Februar 2012, Berlin

Vortrag zum Thema: „Die professionelle Unterstützung der privaten Pflege – Ein wichtiger Baustein zur Lösung der Pflegeproblematik“

Dr. Stefan Kottmair

Mehr Termine unter www.almeda.com

impresum

almeda GmbH

Rosenheimer Straße 116 a
81669 München

Tel +49 89 480 59-0
Fax +49 89 480 59-499

info@almeda.com
www.almeda.com

Geschäftsführer: Dr. Stefan Kottmair (Sprecher)
V.i.S.d.P., Martin Bartetzko, Markus Müller

Vorsitzender des Aufsichtsrats: Richard Bader

Redaktion: Dipl.-Biol. Thomas Holz, MPH

Copyright almeda GmbH 2011
Alle Rechte vorbehalten

Bilder: PIZ-LW, ERV (Titel)
Fotolia: © Yuri Arcurs (Seite 2), © koszivu (Seite 3)