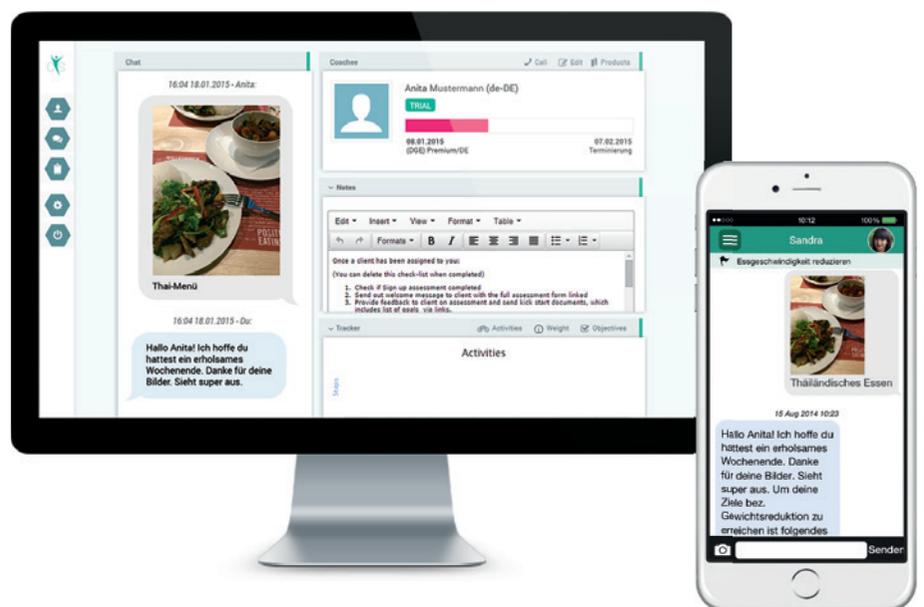


Sanitas ergreift die Initiative und setzt Multimorbidität und demografischer Veränderung kostenmässige Grenzen

Gesundheitscoaching per App für eine bessere Lebensqualität

«Wir sind mit zwei starken Elementen konfrontiert: von Multimorbidität und den vielfältigen Chancen, die von neuen Technologien ausgehen. Das wollen wir zusammenbringen.» Was Sanjay Singh, Leiter Geschäftsbereich Leistungen und Kundenberatung der Sanitas Krankenversicherung, sagt, klingt überzeugend. Weil er gute Argumente hat: «Wir geben unseren Versicherten mit unserem Gesundheitscoaching konkrete Hilfe. Diesen Service bauen wir aus und nutzen die Möglichkeiten der Digitalisierung.»

Multimorbidität nimmt hierzulande enorm zu. Das hat mit der steigenden Lebenserwartung, tieferen Fertilitätsrate und Nachwirkungen des Babybooms zu tun, dessen nunmehr betagte Jahrgänge sehr zahlreich geworden sind. Multimorbidität ist auch häufig mit Polypharmazie verbunden. «Die aktuelle Praxis», so Sanjay Singh, «zeigt gleichzeitig, dass unser Gesundheitswesen zu wenig auf diese Entwicklung vorbereitet ist. Die Versorgung der Patienten findet auf eine ausgesprochen fragmentierte Weise statt. Die Koordination müsste gezielter in die Hand genommen werden und die optimale Medikation sollte systematischer erfolgen. Und – ganz wichtig: Es lohnt sich sehr, alles zu unternehmen, damit einerseits Patienten mit ihren Erkrankungen umgehen und andererseits Krankheiten verhindert werden können, ganz getreu dem angelsächsischen Motto *‘help patients help themselves’*.»



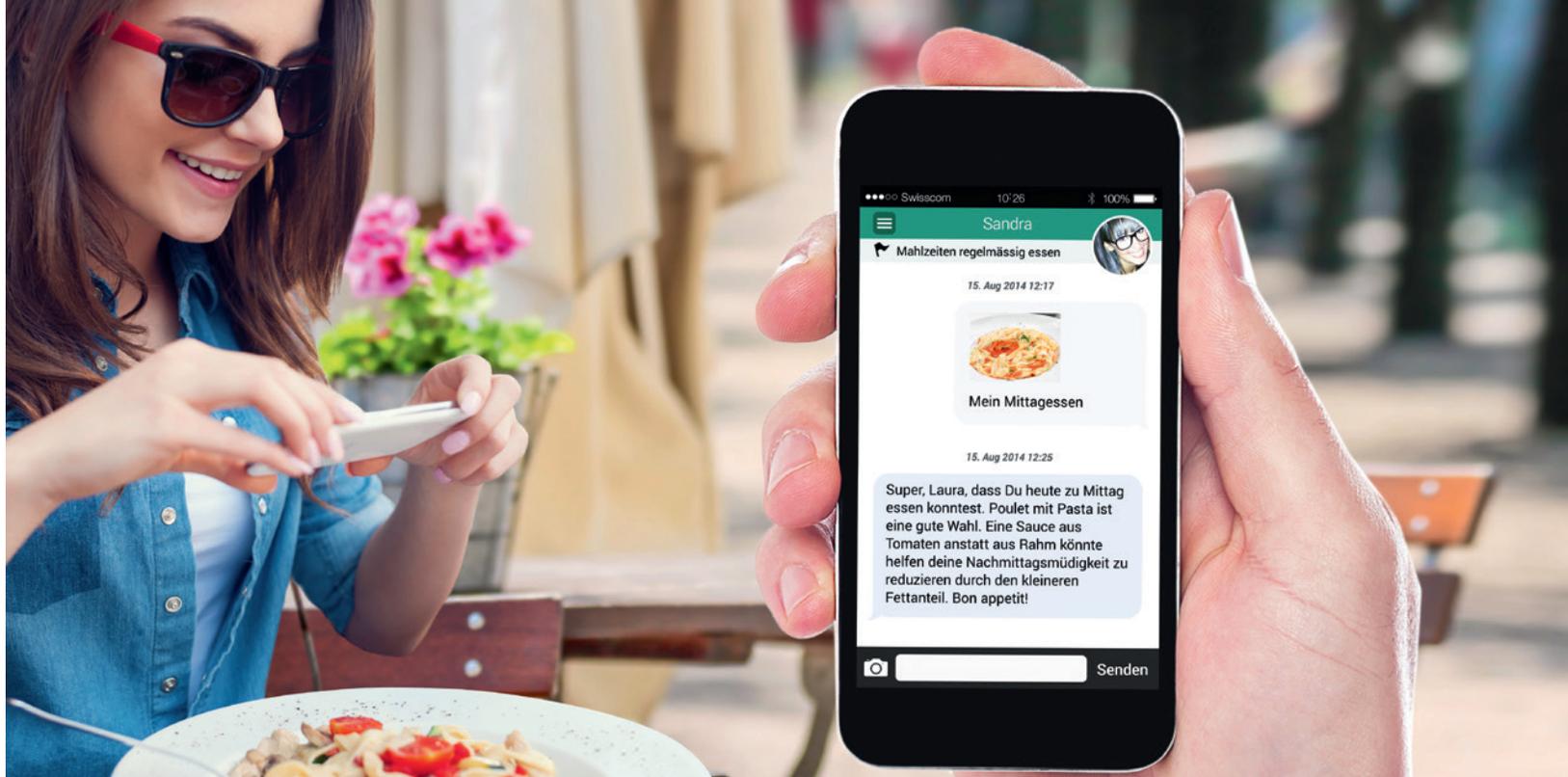
Sanjay Singh, Leiter Geschäftsbereich Leistungen und Kundenberatung der Sanitas Krankenversicherung

Mit persönlicher Note und Fingerspitzengefühl

«Prima, Franz», lobt J. Rouiller am Telefon, «Du hast nicht nur 8 kg verloren, sondern seit drei Monaten auch das Erreichte halten können.» J. Rouiller ist seit drei Jahren Gesundheitscoach bei der Sanitas und freut sich über die Erfolge seines Gesprächspartners. «Franz ist 45 Jahre alt, wiegt 115 kg und hat mit Herz-Kreislaufproblemen zu kämpfen. Ausserdem ist er Diabetesgefährdet. Ihm will ich helfen.» – Das Ziel ist klar: bessere Ernährung, schrittweiser Gewichtsabbau und nachhaltige Verhaltensänderung. Franz hatte es als bereits übergewichtiges Kind nicht leicht. In sozial schwachen Verhältnissen aufgewachsen, wurde er rasch zum Mobbing-Opfer und litt sehr darunter. Er kämpft

auch heute noch mit Angstgefühlen und einen vermeintlichen Ausweg aus dieser Beklemmung bieten ihm übermässige Kalorien. Franz tröstet sich dabei mit mehr als währschaften Portionen, meist angereichert mit fetthaltigen Speisen und garniert mit Mayonnaise

«Hier wird das Coaching anspruchsvoll», hält J. Rouiller fest, «aber es bedeutet auch eine Herausforderung. Damit Franz sein Ziel erreichen kann, fotografiert er täglich seine Mahlzeiten und sendet diese via App an mich, seinen Coach. Ich gebe Franz daraufhin kurze schriftliche Rückmeldungen und einmal pro Monat findet ein intensives Coaching am Telefon statt. Gerade dieses schwierige Beispiel zeigt, dass wir einiges erreichen können. Das freut Franz, mich und seinen Hausarzt, mit dem wir uns abstimmen, sehr.»



Die Sanitas Krankenversicherung bietet ihren Versicherten ein massgeschneidertes Gesundheitscoaching und damit konkrete Hilfe. Dieser Service wird ausgebaut, wobei die Möglichkeiten der Digitalisierung voll ausgeschöpft werden sollen. Schon heute kommunizieren die Versicherten mit ihrem Gesundheitscoach via App und Mobilgeräten. Für die entsprechende App arbeitet Sanitas mit Oviva zusammen.

Chronische Krankheiten nehmen stark zu

Die persönliche Note und viel Fingerspitzengefühl sind auf breiter Front gefragt, denn zum Einen sind auch weniger extreme Fälle wie Franz aufgrund ihrer belastenden Situation häufig psychisch angeschlagen und bedürfen einer besonderen Betreuung. Zum Anderen nehmen die chronischen Leiden, ebenfalls oft in Kombination vertreten, in erschreckendem Masse zu.

Dazu gehören nicht übertragbare Krankheiten wie Bluthochdruck, Diabetes, Arthrose, Depressionen oder Krebs. Von Bluthochdruck ist mittlerweile mehr als ein Viertel der EinwohnerInnen in der Schweiz betroffen. Dieser Anteil hat sich in den letzten 15 Jahren von rund 20% auf über 26% erhöht. Ebenfalls zugenommen hat der Anteil der Menschen mit einer Form von Diabetes.

2012 waren davon fast 5% der Bevölkerung betroffen, Tendenz steigend. Immer häufiger wird auch Multimorbidität, also zwei oder mehr gleichzeitig vorhandene chronische Erkrankungen. Die dazu erstmals erhobenen Zahlen zeigen, dass 22% der Menschen ab 50 Jahren davon betroffen sind. Multimorbidität ist heute bereits die häufigste Krankheitskonstellation, auf welche die Krankenversicherungen stossen.¹

Enorme Probleme, enorme Kosten

Mehrfach erkrankte Personen sind nicht «nur» krank, sie erleiden zudem einen Verlust an Autonomie und Lebensqualität. Denn mit Multimorbidität verbunden sind meist auch die tägliche Einnahme von vier oder mehr Medikamenten

(Polypharmazie), häufigere und längere Spitalaufenthalte und frühere Pflegebedürftigkeit. Häufig sind auch Disease-Disease Interactions vorhanden, da beim Lösen zweier gesundheitlicher Probleme die jeweiligen Therapie-Standards angewandt werden. Das funktioniert aber oft nicht, weil die ergriffenen Massnahmen bei der Problemlösung kollidieren und daher zu einem Dilemma führen.

Ein Beispiel: Bei einer 76-jährigen Patientin mit Blutverdünnung wegen eines Herzleidens tritt neu eine Magenblutung auf. Die Blutverdünnung müsste wegen der Magenblutung dringend abgesetzt werden. Wegen des kardiologischen Problems ist dies jedoch nicht möglich.

Die gegenwärtigen Strukturen unseres Gesundheitswesens werden den Bedürfnissen multimorbider Personen nicht ausreichend gerecht. Die Fragmentierung der medizinischen Betreuung durch unterschiedliche Leistungserbringer führt zum Verlust einer koordinierten und integrierten Versorgung. Dazu kommen häufigere Arztwechsel und das verstärkte Aufsuchen mehrerer Behandler durch die Patienten.

Die Folgen spüren wir postwendend: hohe Kosten aufgrund ungenügend koordinierter Behandlungen, unnötige oder schlecht abgestimmte Medikamente, unerwünschte Interaktionen und Nebenwirkungen und nicht selten als ultimo ratio eine Spitaleinweisung.

Das erzeugt Frust. Die Patienten sind enttäuscht, unzufrieden und orientierungslos, ebenso ihre mitbetroffenen Angehörigen. «Als Krankenversicherter sind mit all diesen Problemstellungen

immer stärker konfrontiert», fasst Sanjay Singh zusammen, «und deshalb entwickeln wir unsere bereits sehr beliebten Gesundheitsprogramme laufend und systematisch weiter.»

Konsequentes Handeln wird spielentscheidend

Die aktuellen Zahlen sind besorgniserregend: 20.1% aller EinwohnerInnen ab 50 Jahren leiden unter Arthrose oder Rheuma. Weitere Werte sind: 19.2% Depressionen, 9.6% Grauer Star, 7.0% Herz-Kreislauf-Erkrankungen, 6.8% Diabetes oder erhöhte Blutzuckerwerte, 6.0% Osteoporose, 5.7% Krebs, 4.2% chronische Lungenleiden usw.

Beim Medikamentenkonsum sieht es ebenfalls wenig erfreulich aus: Fast die Hälfte aller Frauen und Männer nehmen Mittel gegen Bluthochdruck ein, 30% der Männer und 22% der Frauen schlucken Cholesterin-senkende Pharmazeutika, 26% der Männer und 19% der Frauen Herzmedikamente, 20% der Männer und 31% der Frauen Schmerzpräparate usw. (Quelle: Sanitas).

Erschreckende Kostenentwicklung

Die Kostenentwicklung ist auch nicht sehr erfreulich. Bei der Altersgruppe 80 Jahre und älter fallen jährlich rund 10000 Franken an OKP-Leistungskosten an, bei den 10 Jahre Älteren sind es bereits 15000 Franken, wie Auswertungen von Sanitas zeigen. Bei den über 80 Jährigen treffen wir auf durchschnittlich 5 Krankheitsbilder und 13 Medikamentenwirkstoffe – altersbezogen besteht eine exponentielle Zunahme für Polypharmazie und Multimorbidität, was gleichermassen die Kom-

plexität für die behandelnden Ärzte erhöht und die Notwendigkeit für ein besser koordiniertes Vorgehen deutlich unterstreicht.

Es braucht ein neues Leistungsmanagement

«Gerade weil viele Krankheiten zusammentreffen, müssen sich die Prozesse in der Leistungsverarbeitung ändern. «Es gilt, sie von einer abwicklungsorientierten Ausrichtung zu einer kundenzentrierten zu wandeln», unterstreicht Sanjay Singh.

«Die heutige Belegoptik muss in Richtung Falloptik weiterentwickelt werden. Nur so können die Beratung und die Angebote auf die Problemstellungen der Patienten ausgerichtet und diese personalisiert beraten sowie betreut werden. Im Fokus steht das Vernetzen von Informationen im Sinne eines besseren Verständnisses der Multimorbidität.»

«Neben rein medizinischen Daten werden deshalb sozio-ökonomische Informationen und Fakten über das Kundenverhalten immer wichtiger. Das heutige System der Leistungsverarbeitung der Krankenversicherer muss daher in der Lage sein, einerseits das Massengeschäft effizient zu verarbeiten, aber auch nach besonderen Kriterien Fälle zu bilden, um eine optimale und zielführende Gesamtübersicht pro Patient zu erhalten. Hier wollen wir die neuen Möglichkeiten der Digitalisierung systematisch nutzen, um unseren Versicherten entscheidende Hilfe zu bieten, mit ihrer Erkrankung besser umzugehen und in Zusammenarbeit mit den behandelnden Ärzten eine optimale Versorgung zu gewährleisten. Zur besseren Betreuung wollen wir dabei regelmässig nützliche Informationen anbieten und dafür sorgen, dass relevante Daten ausgetauscht oder eingesehen werden können.»

Digitaler Ausbau bewährter Angebote

Das Gesundheitscoaching von Sanitas ist bereits gut bei ihren Versicherten angekommen. Zur Zeit werden vier Programme angeboten, «die wir auch in Kombination anbieten», betont Sanjay Singh, «denn etliche unserer damit betreuten Patienten leiden ja unter mehreren Krankheiten. Auf sie kommen wir aktiv zu, um sie bestens begleiten zu können.» – Das Angebot präsentiert sich wie folgt:

– Metabolisches Syndrom

Immer mehr Menschen leiden darunter, bereits jeder Vierte ab 45 Jahren. Dabei ist das Zusammentreffen mehrerer Risikofaktoren für Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Diabetes

charakteristisch: Übergewicht mit hohem Anteil an Bauchfett, erhöhte Blutzuckerwerte, Bluthochdruck und Fettstoffwechselstörungen (veränderte Cholesterinwerte). Die Ursachen sind hinlänglich bekannt: zu wenig Bewegung und zu reichhaltiges Essen. Unbehandelt führt das metabolische Syndrom zu einer dreifachen Erhöhung des Risikos für Herzinfarkt und Schlaganfall. Veränderungen des Lebensstils können dieses Risiko markant senken. So wirkt sich bereits eine Gewichtsreduktion von 5 bis 10% sehr positiv auf die Gesundheit der Betroffenen aus. Das Konzept der individuellen Betreuung durch einen persönlichen Coach trägt Früchte. Bereits über 1300 Kunden haben am Gesundheitscoaching teilgenommen. Die zahlreichen positiven Feedbacks zeigen, dass sich die Gesundheit und Lebensqualität der Teilnehmerinnen und Teilnehmer dadurch nachhaltig verbessert hat.

– Rückenprogramm

Den Alltag trotz Rückenschmerzen besser bewältigen? Hier helfen manchmal schon geringfügige Veränderungen. Sanitas hat dafür ein auf Rückenschmerzen zugeschnittenes Programm entwickelt. Gemeinsam mit einem Gesundheitscoach analysieren die Patienten ihre Situation. Falls keine medizinischen Schritte notwendig sind, erarbeiten sie mit ihrem persönlichen Coach Schritt für Schritt geeignete Massnahmen, damit sie ihre Rückenschmerzen in den Griff bekommen. Falls die Situation abklärende medizinische Anordnungen nötig macht, bietet der Gesundheitscoach Unterstützung im weiteren Vorgehen. Das Rückenprogramm wurde in Zusammenarbeit mit der Firma Medbase erarbeitet.

– Medikamentencheck

Mehrere Medikamente gleichzeitig einzunehmen, bedeutet auch ein steigendes Risiko von Nebenwirkungen und unerwünschten Wechselwirkungen. Die ist insbesondere der Fall, wenn der Arzt nicht über alle Arzneimittel informiert ist, die sein Patient einnimmt. Wechselwirkungen können Symptome auslösen, die als neue Erkrankungen fehlinterpretiert und dementsprechend behandelt werden. Der Sanitas Medikamentencheck ermöglicht es nun, den Medikamentenmix auf unerwünschte Wechselwirkungen prüfen zu lassen. Sanitas führt diesen in Zusammenarbeit mit dem Universitätsspital Zürich, Klinik für Klinische Pharmakologie und Toxikologie, durch.

– Sturzprävention

Zahlreiche Studien belegen das hohe Sturzrisiko von Senioren – Stürze sind bei Menschen über 65 sogar die häufigste Unfallart.

94% dieser Sturzunfälle ereignen sich im eigenen Haushalt. Betroffen sind jährlich über 70000 ältere Personen.

Stürze können zu Verletzungen führen, die für die Betroffenen grosse Einschränkungen im Alltag bis hin zum Verlust der Selbständigkeit zur Folge haben. Viele Faktoren können die Gefahr von Stürzen erhöhen. Neben typischen «Stolperfallen» im Haushalt, die es zu erfassen und minimieren gilt, gehören dazu ebenfalls verschiedene gesundheitliche Einschränkungen. Prophylaxe und persönliche Beratung sind hier Gold wert.

Digitale Mittel erweitern die Perspektiven

Das Gesundheitscoaching wird nun immer systematischer digitalisiert. So gelangen beim Rückenprogramm Sensor-Geräte zum Einsatz, welche das Bewegungsverhalten der Patienten erfassen. Diabetes- und Herz-Kreislauf-Patienten können neu per Mobiltelefon ihr Essen fotografieren, ihrem Gesundheitscoach mailen und mit ihm über Verbesserungen der Ernährungsgewohnheiten sprechen. Weitere Elemente der digitalen Informationsvermittlung sind individuelle Ratschläge an die Versicherten – beispielsweise auch per Skype –, die zu einer erhöhten Lebensqualität führen.

Gesamtes Potenzial ausschöpfen

«Unser Ziel besteht darin, alle elektronischen Möglichkeiten auszuschöpfen», hält Sanjay Singh fest. «Wir entwickeln auch zusätzliche Programme. Das nächste wird sich mit psychischen Problemen auseinandersetzen. Dabei werden sicher die Aspekte Schlaf, Angst und Depressionen eine grosse Rolle spielen. Bei allen Programmen des Gesundheitscoachings wollen wir keineswegs in Konkurrenz zu den Leistungserbringern treten, sondern Lücken schliessen, die generelle Hilfe und Informationen schaffen und damit zu einem Optimieren von Therapien und einer verbesserten Lebensqualität der Patienten führen.»

Zwei positive Effekte sind damit verbunden: eine höhere Lebensqualität der Kunden und eine höhere Zufriedenheit mit ihrer Krankenversicherung.

Text: Dr. Hans Balmer

1 Multimorbidität bei Personen ab 50 Jahren, OBSAN Bulletin 4/2013, Multimorbidität: eine Herausforderung der Neuzeit, Bulletin SAMW, 4/2014, Gesundheitswesen Schweiz 2015