

Der eigenverantwortliche Patient

Coaching verhindert stationäre Aufenthalte und verbessert die Lebensqualität

Die Krankenkassen in Deutschland stecken in einem Dilemma: Auf der einen Seite steht die Forderung, die Kosten und Ausgaben im Gesundheitswesen zu senken. Gleichzeitig ist es für sie überlebenswichtig, ihre Mitglieder mit besseren Leistungen und mehr Service an sich zu binden. Die CityBKK beschreitet seit gut einem Jahr einen neuen Weg, um diesen scheinbar widersprüchlichen Anforderungen gerecht zu werden. Mit dem Konzept des Patientencoachings schafft sie für alle Beteiligten eine Win-Win-Situation: Durch intensive, individuelle Beratung hilft sie ihren Versicherten, besser mit der Erkrankung zu leben und die eigene Gesundheit lange zu erhalten. Diese gezielte Unterstützung zahlt sich auch für den Kostenträger aus – durch eine signifikante Senkung der pro Patient aufzuwendenden Gesundheitskosten, insbesondere im stationären Bereich.

Erfahrungen und Untersuchungen aus den USA zeigen: 65–80% aller chronisch Erkrankten können – im Rahmen der fortlaufenden ärztlichen Betreuung – ihre Krankheit weitgehend selbst managen. Bevor der Patient jedoch „Manager“ seiner Erkrankung sein kann, muss er zu ihrem „Experten“ werden: Er benötigt Unterstützung, Beratung, Motivation und Information, ausgerichtet auf seine individuellen Bedürfnisse.



**Herbert Schulz,
Vorstand der CityBKK:**
„Die Zufriedenheit unserer Versicherten und die erheblichen Kosteneinsparungen zeigen uns, dass wir mit dem „Patientencoaching“ den richtigen Weg eingeschlagen haben.“

Die CityBKK hat das Potential einer problemorientierten Begleitung ihrer chronisch kranken Versicherten erkannt: Zusammen mit ihrem Kooperationspartner 4sigma startete die Krankenkasse Anfang 2008 das Modellprojekt „Patientencoaching“ – mit dem Ziel, die Versicherten zu einer aktiven Mitwirkung am Behandlungsprozess zu befähigen, ihre persönliche Lebensqualität zu steigern und die Möglichkeiten eines eigenverantwortlichen Selbstmanagements der Erkrankung besser auszuschöpfen.

Bei der Betreuung der Versicherten, die indikationsübergreifend als potentielle Teilnehmer des telefonbasierten Patientencoachings in Frage kommen, setzte die City BKK auf einen erfahrenen Partner. Herbert Schulz, Vorstand der CityBKK: „4sigma ist ein unabhängiger Gesundheitsdienstleister mit langjähriger Erfahrung in

der telefonischen Betreuung von chronisch kranken Menschen und Personen mit Gesundheitsgefährdungen. Diese gewachsene Kompetenz des Unternehmens, seine hohen Qualitätsstandards und das durchdachte Beratungskonzept überzeugten uns. Denn schließlich geht es um die Gesundheit unserer Versicherten – da ist das Beste gerade gut genug!“

Gezielt fördern und motivieren

Die Berater – ausschließlich erfahrenes und geschultes medizinisches Fachpersonal – erarbeiten mit jedem Programmteilnehmer ein individuelles Betreuungskonzept. Wichtiger Erfolgsfaktor dafür und für die anschließende Beratungsphase ist die persönliche Note: Der Programmteilnehmer spricht immer mit „seinem“ Berater, der seine spezielle Gesundheitssituation genau kennt und im Gespräch auf individuelle Bedürf-

nisse und Fragen eingeht. In den regelmäßigen Telefonaten mit dem Patienten vermittelt der Berater Informationen, die die Basis für das so wichtige Grundverständnis der eigenen Erkrankung bilden. Er leitet den Patienten gezielt bei der Umsetzung einer gesundheitsfördernden Lebensführung an und erarbeitet mit ihm konkrete Strategien des Krisenmanagements. Die kontinuierliche Motivationsarbeit und Complianceförderung gehören ebenso zum Aufgabenspektrum des persönlichen Beraters wie die laufende Abstimmung der Betreuungstätigkeit mit dem ärztlichen Therapie-Geschehen.

Erfolgreiches Konzept

CityBKK und 4sigma waren von Beginn an überzeugt von dem Erfolg des gemeinsamen Patientencoaching-Programms – beide Partner unterstrichen dies durch die Vereinbarung eines erfolgsorientierten Vergütungskonzepts. Mit Recht, wie die Ergebnisse des einjährigen Modellversuchs zeigen: Die teilnehmenden Patienten berichten einhellig, dass sie das Beratungsangebot als hilfreich empfinden, sich selbstständiger und sicherer fühlen und die Krankheit im Alltag besser bewältigen. Dies macht sich nicht nur in mehr Wohlbefinden und Lebensqualität bemerkbar. Auch die Zahl der Klinik-Einweisungen, die aufgrund akuter Verschlechterungen erforderlich waren, sank um mehr als 60%. Für die Krankenkasse ein durchschlagender Erfolg: Denn jeder Krankenhausaufenthalt verursacht nicht nur hohe Kosten, sondern bedeutet auch eine Belastung für den betroffenen Patienten. Durch die durchgeführten Interventionen gelang es, die Kosten im stationären Bereich um mehr als zwei Drittel sowie die Gesamtkosten pro Patient um 65% zu senken. Diese positive Bilanz veranlasst den Kostenträger nun, das Projekt weiterzuführen und die strukturierte Patientenberatung ihren Versicherten ab sofort überregional anzubieten.

