

Accenture Gesundheitscoaching

Krankenversicherungen betreten Neuland – vom Kostenträger zum aktiven Manager der medizinischen Versorgung



>
accenture

High performance. Delivered.

• Beratung • Technologie • Outsourcing



Die aktive Beeinflussung der Morbidität der Versicherten und der Versorgung von Risikopatienten wird für die deutschen Krankenversicherer zu einem strategischen Wettbewerbsvorteil.

Accenture

Gesundheitscoaching

Krankenversicherungen betreten Neuland – agieren statt reagieren

Die Regelungen der aktuellen Gesundheitsreform stellt alle Marktteilnehmer, insbesondere die Krankenversicherer, vor neue Herausforderungen, bringt aber gleichzeitig zusätzliche Spielräume für innovative Versicherer und Leistungserbringer.

Die Einführung des Gesundheitsfonds mit morbiditätsorientierter Beitragsverteilung hat zur Folge, dass sich gesetzliche Krankenversicherungen durch eigene innovative versorgungsorientierte Produkte, Tarife und Zusatzservices im Wettbewerb differenzieren müssen. Auch in der

privaten Krankenversicherung tritt zunehmend Leistungsmanagement in den Vordergrund der Betrachtung.

Dabei stehen die Krankenversicherer im Spannungsfeld ständig wachsender Gesundheitsausgaben bei zentral regulierten Einnahmen. Die wesentlichen Ausgabenblöcke, Krankenhaus, Arzneimittel und ambulante Versorgung sind in den vergangenen zehn Jahren zwischen 20 Prozent und 70 Prozent gestiegen. Da der Einfluss auf die Kosten der einzelnen Leistungsfälle begrenzt ist, erkennen die Krankenversicherer die Notwen-

digkeit und Chance, vom Verwalter zum aktiven Manager der Versorgung und Morbidität ihrer Versicherten zu werden. Die Morbidität wird zur Währung im deutschen Krankenversicherungssystem.

Klassische Versorgungsangebote allein reichen nicht aus, um sich im Wettbewerb zu differenzieren. Diese müssen durch individuelle Informationen für Patienten und ihre Ärzte ergänzt werden. Damit können bedarfsgerechte Versorgungsangebote entwickelt und genutzt werden.

Gesundheitscoaching – informierte Patienten handeln gesünder

Das Gesundheitscoaching ist eine individuelle und ganzheitliche Beratung, Information und Motivation ausgewählter Risikopatienten. Es hat sich in den letzten fünf Jahren international rasant entwickelt und bewährt.

Basierend auf den lizenzierten Methoden des US amerikanischen Innovationsführers Health Dialog hat Accenture zusammen mit namhaften deutschen Wissenschaftlern aus Medizin, Psychologie und medizinischer Statistik die in den USA bereits seit acht Jahren erfolgreich etablierte Methode des Gesundheitscoachings erstmals auf deutsche Verhältnisse übertragen.

Vielen Patienten reichen die aktuellen Disease Management Programme und die Angebote der

integrierten Versorgung nicht aus. Sie suchen nach kompetenter, individueller Beratung für den Umgang mit oftmals mehreren chronischen Krankheiten sowie bei sehr wichtigen Entscheidungen zwischen möglichen Behandlungsoptionen. Die aktuellen, standardisierten und meist indikationsspezifischen Gesundheitsprogramme sehen dies nicht vor, und die behandelnden Ärzte haben oft zu wenig Zeit, diese von den Patienten gewünschte Beratungsleistung ausreichend anbieten zu können.

Beim Gesundheitscoaching entwickeln die angesprochenen Patienten ein langfristiges Vertrauensverhältnis zu einem persönlichen Coach. Die durch ausgefeilte Prädiktionsmodelle identifizierten Risikopatienten erhalten nach ihrer schriftlichen Einwilligung zum Programm verschie-

dene Unterstützungsformen. Neben der Vermittlung von medizinischen Informationen und der Unterstützung bei der Vorbereitung von Arztterminen steht der Coach auch als seelische Begleitung in ganz individuellen Lebenssituationen zur Verfügung.

Die persönlichen Coaches sind speziell ausgebildete Krankenschwestern und -pfleger, die für den Patienten telefonisch erreichbar sind. So wird gemeinsam mit den Ärzten und Behandlern das Risikobewusstsein der Patienten und deren Motivation zur Befolgung ärztlich empfohlener Therapien sowie die Wahrnehmung adäquater Versorgungsangebote verbessert. Die nachhaltige Verschlechterung des individuellen Gesundheitszustands und deren kostenintensive Folgen können so vermieden werden.



Beim Gesundheitscoaching entwickeln die angesprochenen Patienten ein langfristiges Vertrauensverhältnis zu einem persönlichen Coach, der den Patienten hochwertig informiert und zu Verhaltensänderungen und bewussteren medizinischen Entscheidungen motiviert.

Beim Gesundheitscoaching werden Patienten mit hohen zukünftigen Gesundheitsrisiken zu bewussten Verhaltensänderungen motiviert und neben der Behandlung durch ihre Ärzte ganzheitlich von ihrem persönlichen Coach informiert und begleitet.

Unser Ansatz geht davon aus, dass ein persönliches Coaching die individuellen Leistungskosten der betreuten Hochrisikopatienten um mindestens 15 bis 20 Prozent und damit die Gesamtleistungsausgaben

der Krankenversicherer um ein bis zwei Prozent senkt.

Seit dem 1. Juli 2007 wird dieser innovative Service mit unserem Pilotierungspartner KKH, die aktiv am Entwicklungsprozess beteiligt war, sehr erfolgreich umgesetzt. Mehr als 50 Prozent der angesprochenen Patienten möchten am Programm teilnehmen und über 30 Prozent haben nach den ersten Monaten bereits schriftlich dem Beitritt eingewilligt.

Kernelemente des Gesundheitscoaching

1 Identifikation

- Bildung von Patientenprofilen auf Basis deutscher Leistungs-, Gesundheits- und Coachingdaten
- Bildung und Anwendung von Prädiktionsmodellen zur individuellen Risikovorhersage (Risk Score)
- Identifikation von Kandidaten mit hohem Risiko und realen Beeinflussungsmöglichkeiten

2 Gewinnung

- Aktive individuelle Ansprache der identifizierten Kandidaten durch persönliche Gesundheitscoaches
- Planung von Kampagnen und Versand zielgruppengerechter Unterlagen

3 Beeinflussung

- Aufbau von Vertrauen und Begleitung der Patienten bei der Kommunikation mit Ärzten, schweren Entscheidungen sowie Motivation zu Verhaltensänderung
- Speziell geschultes medizinisches Fachpersonal berät nach Shared Decision-Making Prinzipien und wird durch angepasste Coaching- und Content-systeme unterstützt
- Übermittlung leitlinienkonformer speziell aufbereiteter Information

4 Messung

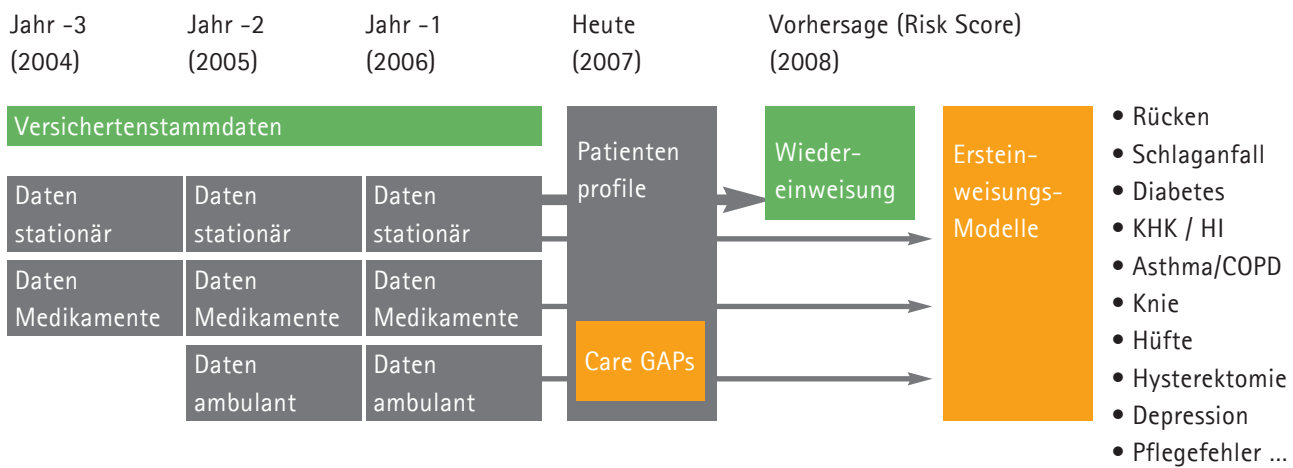
- Messung und Reporting der finanziellen, medizinischen und psychologischen Effekte
- Laufendes Monitoring der Aktivitäten zur Optimierung und Anpassung

Identifikation der Zielgruppe

Um aus dem Versichertenbestand die Patienten zu identifizieren, welche hohe Gesundheitsrisiken haben, werden spezielle analytische Vorhersagemodelle eingesetzt. Diese Modelle hat Accenture auf Basis der konkreten Datensituation in Deutschland und der in den USA und Großbritannien bewährten Vorhersagemodelle unter strenger Einhaltung der deutschen Datenschutzanforderungen entwickelt. Der Fokus liegt auf der Identifikation von Patienten mit chronischen, oftmals multimorbiden Erkrankungen (z. B. Diabetes und Herzinsuffizienz), welche durch frühzeitige Information und individu-

eller Befähigung eine Verbesserung des Therapieablaufes erfahren können. Ebenso gehören akut gefährdete Patienten (z. B. solche mit Rückenschmerzen und psychischen Leiden) zu den Zielpersonen. Beide Zielgruppen weisen aufgrund ihres Risikoprofils eine hohe Wahrscheinlichkeit für zukünftige, kostenintensive Therapien auf. Für alle Versicherten wird dazu ein individuelles Risikoprofil aus den Leistungsdaten der vergangenen drei Jahre, den Informationen zu deren soziodemographischen Umfeld und zum regionalen Leistungsangebot des Versicherten gebildet. Auf Basis der Profile werden durch Prädiktionsmodelle individuelle Risiko-Scores

gebildet, welche auf einer Skala von 1 (gering) bis 100 (sehr hoch) die Wahrscheinlichkeit kostenintensiver medizinischer Ereignisse und der Verschlechterung des ganzheitlichen Gesundheitszustandes vorhersagen. Dabei wird mit pseudonymisierten Daten gearbeitet. Die Vorhersagemodelle ermöglichen somit eine direkte Ansprache von Patienten zu Zeitpunkten des Krankheitsverlaufes, an denen es noch möglich ist, diese zu beeinflussen und dadurch teure Behandlungen und Eingriffe zu vermeiden. Im unten dargestellten Schaubild ist die Wirkungsweise der Prädiktionsmodelle für die Vorhersage von Krankenhauseinweisungen beispielhaft aufgezeigt.



Ansprache des Patienten

Die nun identifizierten Versicherten werden zunächst durch persönliche Kontaktaufnahme über die Vorzüge des Gesundheitscoachings informiert und für das Programm gewonnen. Der persönliche Gesundheitscoach wird hierbei durch speziell aufbereitete Informationsmaterialien unterstützt und versucht, bereits in den ersten Gesprächen die persönliche Akzeptanz des Patienten zu bekommen. Bisherige Ergebnisse mit

unserem Pilotierungspartner KKH zeigen eine sehr positive Resonanz der angesprochenen Patienten. Unser Pilotpartner konnte jeden dritten angesprochenen Patienten durch schriftliche Teilnahmeerklärung für die Initiative gewinnen. Nachdem sie ihre Teilnahme erklärt haben, werden die Patienten durch einen persönlich zugeordneten Gesundheitscoach über einen Zeitraum von sechs bis 18 Monate betreut. Der Patient bekommt die direkte Durchwahl zu „seinem

Coach“, der mit dem Patienten individuelle die Häufigkeit der telefonischen Kontaktaufnahme festlegt.

Der Gewinnungsprozess kann so gestaltet werden, dass eine direkte zielgruppenspezifische Ansprache gewährleistet ist, und die Abstimmung mit anderen Marketingaktionen zum gleichen Versicherten erfolgt.



Persönliches
Anschreiben mit
Broschüre Gesund-
heitscoaching

Erstanruf des
zugeordneten
Coaches

Versand
Einwilligungs-
erklärung

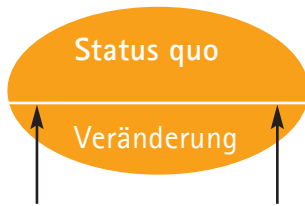
Schriftliche
Einwilligung

Coaching

Motivational Interviewing (MI)

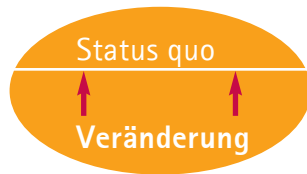
Shared Decision-Making® (SDM)

traditionell



Eine von **außen** kommende Aufforderung zur Veränderung führt häufig zur Abwehrhaltung

MI-Prinzip



Veränderungsbereitschaft durch **innere** individuelle Erkenntnis erzeugen

Auf Basis der Erkenntnisse der internationalen Foundation for Informed Medical Decision Making (FIMDIM) und gemeinsam mit erfahrenen Psychologen der **Uni Freiburg** aus dem BMG Förderschwerpunkt „Partizipative Entscheidungsfindung“ (PEF) werden die Shared Decision-Making (SDM) Prinzipien vermittelt und angepasst.

Coaching

Die telefonische Begleitung durch die Gesundheitscoaches ersetzt nicht den Arztbesuch, sondern ergänzt ihn. Der Coach kontaktiert den Patienten im Alltag, erhält Einblick in die persönliche Gesamtsituation und kann auf das persönliche Umfeld des Patienten eingehen, um ihm praktikable Empfehlungen z. B. zu Bewegung, Ernährung und notwendigen Arztbesuchen zu geben. Der Coach berät auch bei Fragen zur Verträglichkeit der von verschiedenen Ärzten verordneten Medikamente und motiviert den Patienten zur ordnungsgerechten Einnahme.

Diese regelmäßige, individuelle Beratung ohne Zeitdruck ermöglicht das Wachsen eines Vertrauensverhältnisses. Die Patienten werden zu bewussten und nachhaltigen Verhaltensänderungen bewegt. Durch die Verwendung leitlinienkonformer

evidenzbasierter medizinischer Beratungsmaterialien wird der Patient informiert und dabei unterstützt, bewusste Entscheidungen gemeinsam mit seinen Ärzten zu treffen.

Die Gesundheitscoaches werden für ihre Tätigkeit im Rahmen einer speziellen Aus- und Weiterbildung in den Methoden des Shared Decision Making (SDM) geschult, die von Accenture mit erfahrenen deutschen Wissenschaftlern und Experten an die deutsche Kultur angepasst wurde. Dabei wird die bewusste Entscheidungsfindung des Patienten nicht durch eine direktive Kommunikation durch den Coach gefordert, sondern durch praxisorientierte, den medizinischen Leitlinien entsprechenden Informationen unterstützt. Zusätzlich werden die Coaches durch die gezielten Fragetechniken des Motivational Interviewing (MI) in die Lage versetzt, den Arzt-Patienten-Dialog verständlicher zu gestalten, ohne

diesen ersetzen zu wollen. Auf den Patient wird im MI kein Druck ausgeübt, sondern seine Veränderungsbereitschaft wird durch individuelle Erkenntnis erzeugt.

Accenture Care Management Services (ACMS) stellt den Coaches eine Plattform zur Verfügung, welche die analytisch gewonnenen Erkenntnisse in einem integrierten IT-System abbildet und mit speziellen Zusatzkomponenten verbindet. Dazu zählen ein sogenannter Chronic Condition Guide mit speziell aufbereiteten Beratungsinhalten für Chroniker, ein Shared Decision Guide zur Unterstützung der SDM-Methoden, eine erweiterte und angepasste Version von Netdoktor.de als umfassende medizinische Wissensdatenbank, ein integrierter Zugang zur Medikationsdatenbank des Thieme Verlages, eine Ressourcenbibliothek mit zusätzlichen Hilfsmitteln, Links, Informationen zu Leistungsangeboten sowie Richtlinien



Die aktuellen DMP-Programme in Deutschland sind in ihrer Wirkung begrenzt – das Gesundheitscoaching entwickelt diese weiter und erzielt nachhaltigere Effekte

für die Coaches. Diese auf Basis der Systeme von Health Dialog erstellten Softwarekomponenten wurden durch Accenture angepasst und werden den Coaches an jedem beliebigen Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt.

Die im Gespräch erfassten zusätzlichen Fakten werden wiederum an das Expertenteam der Analytik zurückgespielt, um die Erkenntnisse aus dem Coaching zur Identifikation von Risikopatienten zu nutzen. Dies trägt zur kontinuierlichen Verbesserung der Identifikationsgenauigkeit der Risikopatienten bei. Im Rahmen des weiteren Ausbaus des integrierten Coaching Systems kann auch ein

Datenaustausch mit dem Patienten und dessen Ärzten über Patientenakten und Praxis-/KIS-Systeme ggf. unter Nutzung der deutschen Telemedizin-Infrastruktur umgesetzt werden.

Die integrierten Coaching-Systeme werden durch schriftliche Beratungsmaterialien und Videos ergänzt. Diese basieren auf den gültigen Leitlinien und evidenzbasierten Informationen und wurden in enger Zusammenarbeit mit führenden deutschen Medizinern erstellt. Dazu stellt ACMS zielgruppenspezifische eigene Texte und Layouts sowie eine Auswahl zertifizierter Druckmaterialien deutscher

Fachgesellschaften und Institute bereit. Im Full Service Modell übernimmt ACMS auch deren Produktion im Design der Kunden und die Beschaffung und Versand.



Erfolgsmessung und Effekte

Die bisherigen Erfolge bei der Gewinnung der Patienten zeigen, dass die Initiative auch in Deutschland auf breite Akzeptanz stößt. Die Verbesserung der Versorgungsqualität, die Beeinflussung der Leistungsausgaben und die positive Wirkung auf die Patienten und Leistungserbringer stehen im Mittelpunkt. Dafür wurden innovative Mess- und Monitoringverfahren entwickelt.

Finanzielle Effekte

Ziel von Accenture ist es, zusammen mit den Experten aus Wissenschaft und Wirtschaft in Deutschland Standards für die Ermittlung zu vermeindernder Leistungsausgaben zu entwickeln. In einem ersten Schritt werden hierzu die Gesamtleistungsausgaben der eingeschriebenen und gecoachten Population mittels Vergleichsgruppenverfahren mit einer explizit nicht angesprochenen, aus der Identifikationsgruppe abgespaltenen Vergleichsgruppe gegenübergestellt. Es ist geplant, innovative Trendgruppenverfahren zu etablieren und zu verifizieren, welche eine Vergleichsgruppenbildung ersetzen. Damit ist eine vollständige Ansprache der identifizierten Risikopatienten möglich. Je nach Indikation und Betreuungslevel wurden in den USA und Großbritannien im

Mittel 15 bis 20 Prozent der Gesamtleistungsausgaben der eingeschriebenen Patienten vermieden. Accenture erwartet auch für Deutschland ein Verhältnis zwischen Leistungsausgabenreduktion und Programmkosten (RoI) von 1,6 zu 1. Vom Erfolg des Gesundheitscoaching ist Accenture überzeugt und deshalb bereit, das Erfolgsrisiko mit zu tragen.

Klinische Effekte

Das Gesundheitscoaching bewirkt Verhaltensänderungen beim Patienten und begünstigt das Schließen von Versorgungslücken sowie eine verbesserte Compliance. Dadurch können auch klinische Parameter (z. B. Blutdruck, Cholesterin, Blutzucker), Vitalparameter (z. B. Gewicht, BMI, körperliche Aktivität, Ernährungsgewohnheiten) und Risikoparameter (z. B. Rauchen, Schlafen,

Finanzielle Effekte

- Valide Trend- und Vergleichsgruppenverfahren bestimmen per personam die Reduktion der Gesamtleistungskosten
- Durch Gesundheitscoaching kann eine Senkung der Gesamtleistungsausgaben von 15–20 Prozent gegenüber dem Mittel nachgewiesen werden
- Wir erwarten im Schnitt mehr als 1,6-fache Leistungskostenersparnis gegenüber den eingesetzten Umsetzungskosten für das Gesundheitscoaching

Sozialkontakte) positiv beeinflusst werden. Unser Partner Health Dialog konnte nachweisen, dass mehr als 50 Prozent der Teilnehmer innerhalb eines Jahres ihre Ernährung umgestellt hatten und körperlich aktiver geworden sind.

Wirkung auf Patienten und Ärzte

Nach bisherigen Studien des Gesundheitsmonitors begrüßen 75 Prozent der Patienten und 67 Prozent der Ärzte die durch das Gesundheitscoaching geschaffene Möglichkeit eine gemeinsame Entscheidung des Patienten „auf Augenhöhe“ mit dem Arzt zu treffen.

Akzeptanz und Aufwand

Die Akzeptanz des aus den USA auf Deutschland übertragenen Gesundheitscoachings ist deutlich größer als erwartet. Bisher hat jeder zweite

Klinische und psychologische Effekte

- Optimierung klinischer Kennwerte (u.a. Medikamentenverträglichkeit, Cholesterin und Blutzuckerwerte) und Erzielung von nachhaltigen Verhaltensänderungen (u.a. Ernährungsumstellung und Aktivitätssteigerung)
- Hohe Akzeptanz der Patienten (33 Prozent Einschreibequote)
- Positive Wahrnehmung bei ambulanten und stationären Leistungserbringern durch das Erkennen von versorgungsinduzierten Angebotslücken

angesprochene Patient die Programmteilnahme zugesagt und bereits von jedem Dritten liegt eine schriftliche Teilnahmeerklärung vor. Dazu wurden Monitoringkriterien entwickelt und mit dem Pilotpartner KKH getestet. Diese werden genutzt, um die Effektivität der Gewinnungs- und Coachingaktivitäten je Zielgruppe zu erfassen und zu optimieren. Die Coachingintensität wird dabei auf Basis des individuellen Risikoscores des Patienten und der im persönlichen Gespräch erfassten Einflussmöglichkeiten individuell durch den Coach definiert und bei Änderungen der Gesamtsituation durch die kontinuierliche Aktualisierung der Patientenprofile und Risikoscores angepasst.

Komponenten des Serviceangebotes Gesundheitscoaching

Servicemanagement

Identifikation Hochrisikopatienten durch Prädiktionsmodelle	Bereitstellung speziell geschulter Gesundheitscoaches	Aufbau und Betrieb von Coaching-Zentren
Bereitstellung und Betrieb integrierter Coaching-Systeme	Bereitstellung evidenzbasierter medizinischer Beratungsinhalte	Datenaustausch mit Patienten und Leistungserbringern
Nachweis finanzieller Effekte durch validierte Messverfahren	Reports zu klinischen und psychologischen Effekten	Beteiligung am finanziellen Risiko

Das Serviceangebot von ACMS und seinen Partnern

Accenture hat für das Gesundheitscoaching eigens die spezialisierte Einheit ACMS – Accenture Care Management Services – gegründet. ACMS und seine Umsetzungspartner bieten innovativen Krankenversicherungen und Leistungserbringern alle notwendigen Komponenten des Gesundheitscoachings als Serviceangebot an:

- Analytische Identifikation beeinflussbarer Risikopatienten über spezielle Patientenprofile und Prädiktionsmodelle auf Basis deutscher Daten
- Aufbau und Betrieb von Coachingzentren mit medizinischem Fachpersonal
- Auswahl und Ausbildung von Gesundheitscoaches u. a. in der Anwendung von SDM- und MI-Prinzipien zur individuellen Information und Motivation von Risikopatienten
- Bereitstellung integrierter Coaching- und Contentssysteme im Rahmen der Coaching-Plattform
- Bereitstellung patientengerecht aufbereiteter, leitliniengerechter und evidenzbasierter Beratungsmaterialien und Videos
- Umfassende und individuelle Informationen zu regionalen Versorgungsangeboten und Kooperationsmöglichkeiten mit medizinischen und nicht medizinischen Leistungserbringern
- Design und Umsetzung innovativer Methoden zur Messung finanzieller und klinischer Effekte

Servicepartner ACMS

accenture

Accenture hat eine eigene für das Gesundheitscoaching spezialisierte Einheit **ACMS Deutschland** mit Experten für alle Servicekomponenten gebildet.

Partnerunternehmen unterstützen bei Bedarf.

 Health Dialog

 ArztPartner almeda DMV

 PATIENT AS PARTNER

 UNIVERSITÄT DUISBURG ESSEN

 Thieme

 UKG

 netdoktor.de

 TUM

 DxCG

 UNIVERSITÄTS FREIBURG KLINIKUM

- Risikobeteiligung und/oder Rückversicherung finanzieller Risiken
- Servicemanagement

Accenture versteht sich als Innovationspartner und ist deshalb auch bereit, seine Kunden dahingehend zu unterstützen, dass diese ausgewählte Komponenten des Gesundheitscoachings selbst ohne externen Service bereitstellen können.



ACMS und seine Umsetzungspartner bieten innovativen Krankenversicherungen und Leistungserbringern alle notwendigen Komponenten des Gesundheitscoachings als Serviceangebot an.

Copyright © 2007 Accenture
All rights reserved.

Accenture, its logo, and
High Performance Delivered
are trademarks of Accenture.

Ansprechpartner:

Dr. Daniel Schlegel
Geschäftsführer Healthcare
Telefon: (41) 44 219 5570
Telefax: (41) 44 219 4570
E-Mail:
daniel.a.schlegel@accenture.com

Dr. Thomas Zahn
Leiter ACMS Deutschland
Telefon: 089 93081-68622
Telefax: 06173 94-468622
E-Mail: thomas.zahn@accenture.com

Christian Egle
Leiter ACMS Vertrieb und
Einführungsprojekte
Telefon: 06173-94-66035
Telefax: 06173-94-46035
E-Mail:
christian.egle@accenture.com

Accenture
Campus Kronberg 1
61476 Kronberg im Taunus

Accenture ist ein weltweit agierender Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister. Mit dem Ziel, Innovationen umzusetzen, hilft das Unternehmen seinen Kunden durch die gemeinsame Arbeit leistungsfähiger zu werden. Umfangreiches Branchenwissen, Geschäftsprozess-Know-how, internationale Teams und hohe Umsetzungskompetenz versetzen Accenture in die Lage, die richtigen Mitarbeiter, Fähigkeiten und Technologien bereit zu stellen, um so die Leistung seiner Kunden zu verbessern. Mit rund 170.000 Mitarbeitern in 49 Ländern erwirtschaftete das Unternehmen im vergangenen Fiskaljahr (zum 31. August 2007) einen Nettoumsatz von 19,7 Milliarden US-Dollar. Die Internet-Adresse lautet www.accenture.de.