



Politik

Krankheiten

Fachbereiche

Praxis & Wirtschaft

Panorama

Sie befinden sich hier: Home » Praxis & Wirtschaft » Specials » Versicherungen

Ärzte Zeitung online, 09.01.2018

Kommentieren (0) ☆☆☆☆☆

« Zurück

Weiter »



Depression

Coaching per Telefon wollen Patienten lieber vom Arzt

Ein PKV-Unternehmen zieht Bilanz zu seinem Angebot von Telefon-Coaching für Patienten mit Depression. Generell wird die Option gut angenommen – allerdings ist dafür besonders ein Faktor wichtig.



Kommentieren (0)

Von Ilse Schlingensiepen



Beratung am Telefon: Nicht jeder Patient hält das Coaching bis zum Schluss durch.

© Cello Armstrong / stock.adobe.com

KÖLN. Mit einem telefonbasierten Coaching lassen sich bei Patienten mit einer Depression gute Erfolge zielen. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist aber, dass Psychiater den Erkrankten als Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Medizinische Fachkräfte stoßen dagegen nicht auf eine hohe Akzeptanz.

Diese Erfahrung hat der private Krankenversicherer Central gemacht, der seinen an einer Depression erkrankten Versicherten seit 2013 die Unterstützung durch einen Coach anbietet. Der Versicherer hat das Programm evaluieren lassen und es auf Basis der Ergebnisse im Jahr 2016 grundlegend verändert.

"Wir haben gesehen, wie wichtig es ist, dass ein Facharzt am Telefon sitzt", berichtet Dr. Julia Fleckenstein, Projektleiterin für die "initiative.seele" bei der Central, der "Ärzte Zeitung". Der Grund: Die Patienten haben häufig schon eine lange Krankheitsgeschichte und suchen einen kompetenten Ansprechpartner, der ihnen auch bei schwierigen Fragen weiterhelfen kann.

Reaktionen durchweg positiv

Wenn die Central anhand der Abrechnungsunterlagen sieht, dass Versicherte eine Depression haben, bietet sie ihnen per Brief die Unterstützung durch das Coaching an. Die Reaktionen sind durchweg positiv, berichtet Fleckenstein. "Auch Patienten, die sich gut versorgt fühlen, begrüßen, dass es ein solches Angebot gibt."

Ziel des Versicherers ist es, die Patienten über das Coaching in eine leitliniengerechte Behandlung zu steuern und ihnen den Zugang zu Versorgungsangeboten zu erleichtern. "Die telefonische Beratung ist ein sehr niedrigschwelliges Angebot, sie bietet einen geschützten Raum", sagt sie.

Der Coach macht sich bei einem ersten ausführlichen Gespräch ein Bild von den Patienten und empfiehlt das weitere Vorgehen: Ist die bis zu zehn Monate dauernde Begleitung per Telefon nötig, reicht ein Online-Training oder benötigt der Patient einen Termin bei einem Facharzt oder einem Psychotherapeuten vor Ort?

Auch die Kombination der einzelnen Hilfsangebote ist möglich. Arzt und Patienten telefonieren zweimal im Monat zu festen Terminen. Bei Bedarf ist darüber hinaus für die Erkrankten immer ein Arzt telefonisch erreichbar.

Die Central arbeitet mit der ife Gesundheits-GmbH aus Nehnten zusammen, die auch mit der Techniker Krankenkasse kooperiert. Zwölf Psychiater stehen für die Betreuung der Depressiven zur Verfügung.

In der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts wurden die Coaching-Teilnehmer einer Kontrollgruppe gegenübergestellt: Vollversicherte der Central mit einer gesicherten Depressionsdiagnose, die neben der Regelversorgung keine zusätzliche Unterstützung erhielten. Rund 450 Patienten wurden in die Evaluation einbezogen.

Veränderung im Jahr 2016

Ein zentrales Ergebnis: "Sowohl bei der Krankheitssymptomatik als auch bei der Lebensqualität gab es in der Interventionsgruppe eine deutlich stärkere Verbesserung", berichtet Fleckenstein. Ob die Effekte auf die empathische Begleitung durch einen Coach oder die Versorgungssteuerung oder die Kombination von beidem erreicht wurden, blieb dabei allerdings offen. "Das Programm wirkt, aber warum lässt sich nicht genau sagen."

Wesentliche Punkte der Modifikation des Programms im Jahr 2016 waren neben der Umstellung auf Fachärzte als Coaches die Einrichtung einer Telefon-Hotline, die rund um die Uhr besetzt ist, eine verbindliche Terminvermittlung zum Facharzt oder Psychotherapeuten, ein modularer Aufbau und ein neuer Kommunikationsansatz.

Die Krankheit und die damit verbundenen Probleme werden bei diesem direkt angesprochen und nicht mehr ausweichend umschrieben. "Das Programm ist bedarfsorientierter geworden", so die Projektleiterin.

Ein Problem in dem ursprünglichen Programm war die hohe Abbruchrate in der Interventionsgruppe. Mehr als die Hälfte der Teilnehmer machten das Coaching nicht zu Ende. Ihr Anteil hat sich inzwischen auf unter neun Prozent reduziert. Auch die medizinischen Ergebnisse haben sich deutlich verbessert.

Der Schweregrad der Depression nach dem Patient Health Questionnaire-9 hat sich bei der initiative.seele von 10,4 auf 2,4 verringert. Beim Vorgängerprogramm hatte es einen Rückgang von 9,0 auf 4,9 gegeben.

Kommentieren (0)

[« Zurück](#)

[Weiter »](#)



Topics

Schlagworte	Organisationen	Krankheiten	Personen
Versicherungen (1134)	TK (2381)	Depressionen (3160)	Ilse Schlingensiepen (1718)
Depressionen (1245)			
Arzt und Patient (1325)			
Krankenkassen (17162)			