



Drei Jahre Casaplus

Das geriatrische Fallmanagement-Programm
der MedicalContact AG

Editorial



Sehr geehrte Damen und Herren,

die MedicalContact AG ist Deutschlands führender und kompetenter Anbieter für Morbiditätsmanagementprogramme. Neben der im Rahmen der Versorgungspyramide durchgeführten telefonischen Intensivberatung für mittlerweile über 20.000 chronisch kranke Menschen hat zu diesem Erfolg auch das Produkt Casaplus beigetragen. Mit Casaplus geht die MedicalContact AG nunmehr in das vierte Jahr.

Casaplus ist ein geriatrisches Fallmanagement-Programm, das von der MedicalContact AG auf der Basis einer langjährigen Erfahrung mit telefongestützten Versorgungsprogrammen entwickelt und mit den bereits nachgewiesenen positiven Effekten durch präventive Hausbesuche kombiniert wurde.

Nach drei Jahren Erfahrung mit Casaplus ist es gelungen, ein Präventionsprogramm erfolgreich am Markt zu etablieren, das Versicherte zeitnah, flexibel und ergebnisorientiert in ihrem häuslichen Umfeld betreut. Entsprechend positiv sind die Rückmeldungen der Krankenkassenkunden und deren Versicherten. Auch die gesundheitsökonomischen Effekte sprechen eine eindeutige Sprache: Casaplus spart den Kunden mehr ein, als es sie

kostet. Mit Casaplus können die Krankenhauskosten der eingeschriebenen Versicherten um nahezu 20 Prozent jährlich gesenkt werden.

Die MedicalContact AG beschäftigt ausschließlich hochqualifizierte und staatlich geprüfte Fallmanager, die die Versicherten mit großem Engagement und Einfühlungsvermögen betreuen. Der hohe Qualitätsanspruch der MedicalContact AG führt zu einer ständigen Weiterentwicklung der Programme. Die Integration einer gezielten Arzneimittelberatung sowie die Ergänzung zusätzlicher Beratungsmodulen Schmerz und Herzinsuffizienz werden sicher nicht die letzten Innovationen sein.

In dieser Sonderausgabe anlässlich des dritten Jahres von Casaplus stellt die MedicalContact AG noch einmal umfassend die innovativen Leistungen und Vorteile von Casaplus vor.

Ich lade Sie ein, mit uns über unser erfolgreiches Produkt ins Gespräch zu kommen.

Mit den besten Empfehlungen
Ihr

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Brinsa', written in a cursive style.

Martin Brinsa
Vorstand der MedicalContact AG

Drei Jahre Casaplus – Drei Jahre Sicherheit zu Hause. Erfahrungen, Erkenntnisse, Erweiterungen.

■ Vor gut drei Jahren, am 26. April 2007, wurde die erste Versicherte in das geriatrische Fallmanagement-Programm Casaplus eingeschrieben. Mittlerweile nehmen bereits weit über 7.000 Teilnehmer die Beratungsleistungen der Casaplus-Fallmanager in Anspruch und lassen sich regelmäßig im Hinblick auf alterstypische Gesundheitsgefährdungen und praktische Präventionsstrategien individuell unterstützen.

Casaplus bedeutet systematisches Fallmanagement für geriatrische Patienten in ihrer häuslichen Umgebung. Neben einem regelmäßigen telefonischen Kontakt ist der persönliche Besuch beim Versicherten zu Hause ein unverzichtbarer Bestandteil des Programms. So können der Gesundheitszustand und die Lebensumstände des Versicherten besser beurteilt und ein tragfähiges Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Teilnehmer aufgebaut werden. Das Ziel ist, nachhaltig Einfluss zugunsten eines gesundheitsförderlicheren Verhaltens zu nehmen. Hierbei gilt es, die vermeidbaren, im Alter typischen Risiken für eine Krankenhauseinweisung zu adressieren und entsprechende Gegenmaßnahmen gemeinsam umzusetzen. Dazu gehört etwa

die Wohnraumanpassung nebst Sicherheitstraining zur Sturzprophylaxe, die Anleitung für ein angemessenes Trink- und Essverhalten zur Verhinderung von Dehydratation und Mangelernährung, die Stärkung des sozialen Netzes, die Motivation zur Arzneimittelcompliance als auch die Früherkennung von kardiovaskulären und gastrointestinalen Krankheits-symptomen. Dies macht deutlich, dass der Programmschwerpunkt nicht auf der Therapie bestehender Grunderkrankungen liegt. Vielmehr wird der Versicherte in seiner realen Versorgungs- und Krankheitssituation ambulant stabilisiert, indem unerwünschte Eskalationen und Folgekomplikationen vorweggenommen und daraus folgende Hospitalisierungen vermieden werden.



*Dr. Julia Fleckenstein,
Leiterin Produktmanagement*

Die Diplom-Gesundheitsökonomin und promovierte Wirtschaftswissenschaftlerin ist für das Produktmanagement bei der MedicalContact AG verantwortlich. An der Entwicklung des Fallmanagement-Programms Casaplus war Dr. Julia Fleckenstein maßgeblich beteiligt. Nun stehen laufende Programmverbesserungen im Vordergrund der Arbeit des Produktmanagements.

Prädiktionsmodell filtert Casaplus-Teilnehmer heraus ... und erspart den Versicherten das Krankenhaus

■ Entscheidend für den Erfolg von Casaplus ist die Auswahl der richtigen Versicherten. So darf nicht auf Einzelfallbasis gearbeitet werden. Erst dann mit adhoc-Aktivitäten einzusetzen, wenn ein einzelner Versicherter in der Krankenkasse durch enorme Leistungsanspruchnahme mehr oder weniger zufällig auffällig wird, verspielt wertvolle Interventionszeit. Für eine präventive Steuerung ist es dann meist schon zu spät. Zudem kann ohne standardisierte Prozesse keine größere Population effizient betreut werden. Allerdings dürfen die Aufgreifkriterien aber auch nicht zu breit angelegt sein, um nicht zum wirkungslosen Massenprogramm zu werden. Steter Anspruch ist es, die wirklich von einer Hospitalisierung bedrohte Bevölkerungsgruppe – unabhängig von bestimmten Grunderkrankungen – prospektiv zu identifizieren.

Hierzu wendet die MedicalContact AG ein zusammen mit dem renommierten IGES-Institut aus Berlin entwickeltes Prädiktionsmodell an. Mit dessen Hilfe wird die Wahrscheinlichkeit für über 55-jährige Versicherte, innerhalb der nächsten zwölf Monate ins Krankenhaus eingewiesen zu werden, treffsicher berechnet. Selbstverständlich wird auf die folgenden Interventionen abgestellt,

so dass potentiell nicht vermeidbare Hospitalisierungen ausgeklammert werden. Nach der Identifizierung folgt die Ansprache der gefährdeten Versicherten auf schriftlichem und telefonischem Wege. Hierdurch ist es möglich, im Namen der Krankenkasse auf den attraktiven und kostenlosen Zusatzservice aufmerksam zu machen und Hemmschwellen zur Teilnahme herabzusetzen.

Daten zum Programm und dessen Teilnehmern

Stand: April 2010

Anzahl der Casaplus-Teilnehmer	7.441
Durchschnittsalter der Casaplus-Teilnehmer	75 Jahre
Anteil Männer der Casaplus-Teilnehmer	54%
Bisherige durchschnittliche Teilnahmedauer	13,1 Monate
Anzahl bisheriger Versichertenkontakte	164.400
Einschreibequote bei Kontaktaufnahme	30%

Somit wird der Effekt einer positiven Selbstselektion von bereits gesundheitsbewussten Versicherten minimiert und zur Verminderung sozial bedingter Ungleichheit von Gesundheitschancen beigetragen.

Fallmanagement Casap^{plus} reduziert Krankenhauskosten

IGES-Studie belegt nachhaltige Wirksamkeit

■ Casaplus gibt alten Menschen die Möglichkeit, so lange wie möglich gesund und selbstbestimmt in ihrer häuslichen Umgebung zu leben. Chronische Erkrankungen und physiologische Alterungsprozesse lassen sich durch präventive Maßnahmen zeitlich hinausschieben. Für die Krankenkasse kann diese sog. Morbiditätskompression zu einer signifikanten Gesamtkostenreduktion über die Lebenszeit führen, auch wenn dabei die regelmäßig unvermeidbaren hohen Ausgaben kurz vor dem Lebensende berücksichtigt werden.

Das erklärte Ziel von Casaplus ist die Reduzierung der stationären Kosten bei den Teilnehmern. Deshalb

sieht die Vertragsgestaltung zwischen den teilnehmenden Krankenkassen und der MedicalContact AG über das Fallmanagement Casaplus auch eine mögliche Erfolgsbeteiligung an den jährlichen durchschnittlichen Krankenhauseinsparungen vor. Diese Effekte des Fallmanagements werden mit Hilfe des renommierten IGES-Instituts gemessen, dessen aktuellste Ergebnisse Ende des Jahres 2009 in Essen vorgestellt wurden. Mit Casaplus verringerte sich demnach sowohl die Zahl der insgesamt in ein Krankenhaus eingewiesenen Patienten als auch die Dauer der Krankenhausaufenthalte. Ausschlaggebend für den Erfolg ist unter anderem, dass die eingeschriebenen Versicherten praktische

Hilfestellungen im Bereich Sturzprophylaxe erhalten. Das Ergebnis: 27 Prozent weniger Sturzdiagnosen. Insgesamt konnten durch Casaplus die Krankenhauskosten der eingeschriebenen Versicherten um 18,8 Prozent jährlich gesenkt werden.

Für die Berechnung des Programmerfolges wurde ein Vergleich der tatsächlichen Krankenhauskosten der Casaplus-Teilnehmer mit den erwarteten Krankenhauskosten, die entstanden wären, wenn kein Fallmanagement durchgeführt worden wäre, vorgenommen. Die erwarteten Krankenhauskosten ergaben sich anhand einer unbeeinflussten Vergleichspopulation (Kontrollgruppe). Um sicher zu stellen,

Programmeffekt Casap^{plus}

Berichtszeitraum 1. Mai 2008 bis 30. April 2009

	Casaplus-Teilnehmer	Kontrollgruppe	Programmeffekt
Versicherte mit Krankenhausaufenthalt	43,0%	49,2%	-6,2%
Anzahl der Krankenhaustage je Versicherten je Jahr	7,59	9,20	-1,61
Krankenhauskosten je Versicherten je Jahr	2.646 €	3.259 €	- 613 €
Effekt Casaplus je Teilnehmemonat			51,05 €

dass die Kontrollgruppe hinsichtlich ihrer Morbidität, Inanspruchnahme, Behandlungskosten, regionaler Verteilung und weiterer Einflussgrößen der Interventionsgruppe vergleichbar ist, erfolgte die Ziehung der Kontrollgruppe nach dem Zufallsverfahren aus dem vorhandenen Kandidatenpool.

Um nachhaltige Verhaltensänderungen der Versicherten im stationären Leistungsgeschehen adäquat wider spiegeln und messen zu können, mussten die Casaplus-Teilnehmer seitens der Interventionsgruppe 12 Monate in das Programm eingeschrieben sein.

Nur durch dieses aufwändige und methodisch-qualitativ hochwertige Verfahren, das im Markt keineswegs den Standard darstellt, kann sichergestellt werden, dass sich die monetären Programmeffekte vollständig und kausal auf die Casaplus-Interventionen zurückführen lassen.



Casaplus hat...

...immer Zeit für mich und meine gesundheitlichen Probleme und Fragen.



Werner S., 82 Jahre, Casaplus-Teilnehmer

Rund um die Uhr telefonisch erreichbar

Wenn sich eine Krankenkasse für Casaplus entschieden hat, werden die Daten der in Frage kommenden Versicherten mittels einer speziellen Software gecreent und die Versicherten im Namen der Krankenkasse angeschrieben. Liegt die schriftliche Einverständniserklärung des Versicherten vor, erfolgt ein umfassendes Eingangsassessment

– eine detaillierte telefonische Anamnese des Teilnehmers. Deren Auswertung entscheidet darüber, ob beim Versicherten ein Hausbesuch angebracht wäre. Entsprechend geschulte „Risknurses“ des lokalen, kooperierenden Pflegedienstes suchen den Teilnehmer zu Hause auf. Hausbesuche werden natürlich nur nach Rücksprache mit dem

Patienten ausgeführt. Danach erfolgt eine telefonische Schulung hinsichtlich gesundheitlicher Risiken und deren Vermeidung. Weitere Kontakte erfolgen dann im Acht-Wochen-Rhythmus. Das Casaplus- Team ist natürlich auch für die Versicherten telefonisch erreichbar. Und zwar rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

Probleme? Werden von uns gelöst!

Mit Fachkompetenz und Engagement – das Casap^{plus}-Team

■ Warum schwellen meine Unterschenkel abends an? Woran erkenne ich, dass ich schlaganfallgefährdet bin? Welche Notfallmedikamente sollte ich stets bei mir tragen? Wie kann ich Stürzen vorbeugen? Das sind nur einige von vielen Fragen, die das Casap^{plus}-Team täglich beantwortet. Meist nach gründlicher Rücksprache oder Recherche. Aber immer unverzüglich. Und genau das macht die Qualität des engagierten Teams aus: Schnell, kompetent und umsetzungsstark agieren die ausgebildeten Krankenschwestern und Pfleger. Jeder Einzelne von ihnen verfügt über eine langjährige medizinische Berufserfahrung im Krankenhaus. Ein fester Stamm von Versicherten, meist einer Krankenkasse, wird von den Fallmanagern telefonisch betreut.

In erster Linie geht es um Fragen rund um Krankheit und Gesundheit. Aber die Fallmanager haben ein offenes Ohr für alle Belange des Versicherten. „Ganzheitlich“ könnte man das Versorgungsprogramm auch nennen. Denn, traurig aber wahr: Für manche Versicherte sind die Telefongespräche oder Hausbesuche mit und durch Casap^{plus} der einzige soziale Kontakt. Sorgen, Nöte, Ängste aber auch Freuden werden mit den Fallmanagern am anderen Ende der Leitung geteilt. Ein Zeichen dafür, dass auch über einen rein telefonischen Kontakt ein echtes Vertrauensverhältnis entstehen kann. Und ein Beispiel für ein durch und durch gelungenes Präventivprogramm.



Lebensretter

■ Dass Casap^{plus} den drohenden Klinikaufenthalt verhindern kann, erfuhr ein 70-jähriger Versicherter. Beim Erstgespräch klagte er über Unbeweglichkeit aufgrund „schwerer“ Beine und „ein wenig“ Atemnot bei Belastung – allerdings ohne diese Symptome besonders ernst zu nehmen. Die Casap^{plus}-Fallmanagerin am Ende der Leitung wurde jedoch sofort hellhörig. Und legte dem Versicherten eindringlich nahe, unverzüglich den Hausarzt aufzusuchen. Dort wurde eine mittelschwere Herzinsuffizienz mit Wassereinlagerung in den Beinen festgestellt. Der Patient wurde sofort medikamentös eingestellt, schnell wirkende Diuretika verminderten Wassereinlagerungen in den Beinen. Ohne das frühzeitige Eingreifen durch Casap^{plus} wäre der Ingolstädter mit 100-prozentiger Sicherheit im Krankenhaus gelandet.

Lebensgefühl

■ Total überfordert und verzweifelt wirkte ein 82-jähriger Versicherter beim Erstgespräch mit der Casap^{plus}-Fallmanagerin. Wie sich schnell herausstellte, pflegte der Rentner seine 80-jährige Frau – ohne jegliche Hilfe von außen. Die lehnte er bislang aus Unwissenheit über die Kostenübernahme vehement als „zu teuer“ ab. Dem sofort eingeleiteten Casap^{plus}-Hausbesuch folgten Schlag auf Schlag die entsprechenden Maßnahmen: Ein Pflegestufenantrag für die Ehefrau wurde in die Wege geleitet, „Essen auf Rädern“ bestellt, ein Pflegedienst engagiert, der seitdem täglich die Grundpflege der bettlägerigen Frau übernimmt, und eine Putzhilfe eingestellt. Und der Ehemann? Der kann endlich wieder durchatmen und hat ein völlig neues Lebensgefühl – dank Casap^{plus}.

Lebenswichtig

■ Das Fallmanagement-Programm Casap^{plus} ist 24 Stunden für die Versicherten da. Dass das kein oberflächlicher Werbeslogan ist, erfuhr ein in Not geratener Versicherter, der zu später Stunde verzweifelt bei einer Fallmanagerin anrief. Der rüstige Bochumer war kaum zu verstehen: Er rang aufgelöst um Atem und musste von der Casap^{plus}-Mitarbeiterin beruhigt werden. Nach und nach erfuhr sie den Grund seiner Aufregung: Die pflegebedürftige Ehefrau des Versicherten war aus dem Bett gefallen und der chronisch kranke Bochumer versuchte vergebens, sie wieder ins Bett zu bringen. Als einzige Lösung fiel ihm die Fallmanagerin von Casap^{plus} ein. Die rief kurzerhand die örtliche Feuerwehr zur Hilfe.

“BKK Audi bringt durch Casaplus mehr Vorsorge ins Spiel“

Gespräch mit Andreas Schäfer, BKK Audi

■ *Was hat Ihre Kasse bewogen, ihren Versicherten das Casaplus-Programm anzubieten und warum gerade ein Versorgungsprogramm für ältere Versicherte?*

Andreas Schäfer: Die gesundheitliche Verfassung ist im Alter zunehmend beeinträchtigt. Durch Prävention und ein engagiertes Fallmanagement können durch das Erlernen einfacher Verhaltensweisen gesundheitliche Gefährdungen und Überforderungen rechtzeitig erkannt und durch entsprechende Unterstützung vermindert werden.

Wir haben nach einem Partner mit einem speziell auf diese Maßnahmen ausgerichteten Programm gesucht. Die MedicalContact AG war uns bereits aus anderen Programmen ein kompetenter und zuverlässiger Partner. Deshalb kam uns es gelegen, als die MedicalContact AG das Programm „Casaplus“ angeboten hat.

Klar war auch, dass mit den Mitteln der Krankenkasse ein solches Angebot nicht zufriedenstellend und mit entsprechender Kompetenz angeboten werden kann. Die MedicalContact AG verfügt hier über das entsprechende Fachpersonal.

■ *Welche Vorteile sehen Sie für Ihr Unternehmen und Ihre Versicherten in der Betreuung durch den Casaplus-Fallmanager?*

Andreas Schäfer: Die Betreuung durch die Fallmanager von Casaplus bringt sowohl den Versicherten, als auch der Audi BKK Vorteile. Durch die regelmäßige und unter Beachtung seiner persönlichen Krankheitsgeschichte und der sozialen Situation abgestimmte Betreuung und Beratung kann ggf. ein stationärer Aufenthalt vermieden werden und der Versicherte in seinem gewohnten Umfeld verbleiben. Die Möglichkeit „seiner“ Fallberater anzurufen, bietet dem Versicherten dabei Unterstützung und Sicherheit.

Durch gezielte Informationen können die persönlichen Risiken der Versicherten minimiert werden und es ergeben sich auch positive Auswirkungen auf den Gesundheitszustand.

Die Audi BKK kann als Kasse zu Zeiten des „Einheitsbeitrages“ den Versicherten ein zusätzliches Angebot und einen Mehrwert bieten und nicht zuletzt Kosten für stationäre Aufenthalte einsparen. Dabei spielt natürlich auch eine Rolle, dass die Aufwendungen der Krankenhausbehandlungen im Durchschnitt der Kassen rund 30 Prozent betragen und damit den größten Ausgabenblock bilden.

■ *Welche Rückmeldung von Versicherten/Angehörigen bekommen Sie zu Casaplus?*

Andreas Schäfer: Wir bekommen zum Programm Casaplus fast ausschließlich positive Rückmeldungen, sowohl von Seiten der Teilnehmer, als auch von den Angehörigen. Auch die behandelnden Ärzte akzeptieren die ergänzende Betreuung durch Casaplus. Dabei hatten wir anfangs befürchtet, dass hier vermehrt Rückfragen auf uns zukommen. Durch die Qualität der Beratung hat sich wohl die Erkenntnis breit gemacht, dass es letztlich darum geht, die Situation des Versicherten zu verbessern.

■ *Mit welchen Fragen werden Sie als „Schnittstelle“ zwischen dem Casaplus-Team und der Audi BKK am häufigsten konfrontiert?*

Andreas Schäfer: Häufig werden im Vorfeld der Teilnahme am Programm Fragen zu den Inhalten des Programms und auch zur Seriosität des Anbieters gestellt. Nach Teilnahmebeginn geht es meistens um Fragen zu Leistungen der Audi BKK. Der Versicherte hat hier einen Mittler, denn vor allem ältere Versicherte stellen notwendige Leistungsanträge aus Unkenntnis oft nicht oder zu spät. Die Kasse hat ferner den Vorteil, dass Leistungen gezielter und fallbezogen beantragt werden, was letztlich auch den Verwaltungsaufwand bei der Kasse vermindert.

Wissenswertes zu Gesetz und Vertrag

■ Das Fallmanagement Casaplus ist eine freiwillige Zusatzleistung der Krankenkassen. Mit diesem Angebot kommen sie ihren gesetzlich übertragenen Aufgaben in Bezug auf Aufklärung und Beratung ihrer Versicherten nach. Zum einen hat Casaplus einen präventiven Charakter, zum anderen bedient es den Anspruch auf ein Versorgungsmanagement beim Übergang in die verschiedenen Versorgungsbereiche.

Im Rahmen der Beratungs- und Koordinierungsleistungen werden keine Diagnosen gestellt oder ärztliche Behandlungsempfehlungen ausgesprochen. Somit kann und will das Angebot nicht die Beratung durch den behandelnden Arzt oder erforderliche Arztbesuche ersetzen. Vielmehr bestärken die Fallmanager das vertrauensvolle Arzt-Patienten-Verhältnis und bereiten ambulante Arztbesuche gemeinsam mit dem Versicherten vor und nach. Die Teilnahme an der telefonischen, schriftlichen

und persönlichen Beratung ist freiwillig und kostenfrei. Es dürfen nur Versicherte in das Programm aufgenommen werden, die hierzu eine explizite schriftliche Einwilligungserklärung abgegeben haben.

Der Vertrag zwischen der Krankenkasse und der Medical-Contact AG hat in der Regel eine Mindestlaufzeit von 2 Jahren. Das Fallmanagement-Programm Casaplus stellt hierbei nur eine Facette des umfassenden Versorgungskonzepts der MedicalContact AG dar: die Spitze der Versorgungspyramide (M3), in der ausschließlich Hochrisikopatienten angesprochen werden. Somit ist Casaplus auch mit weiterreichenden Beratungsleistungen für Versichertengruppen mit geringerer Krankheitslast kompatibel. Bitte fragen Sie Ihren KeyAccount Manager nach weiteren indikationsspezifischen Angeboten auf M1- und M2-Coachinglevel.

Coachinglevel der Versorgungspyramide

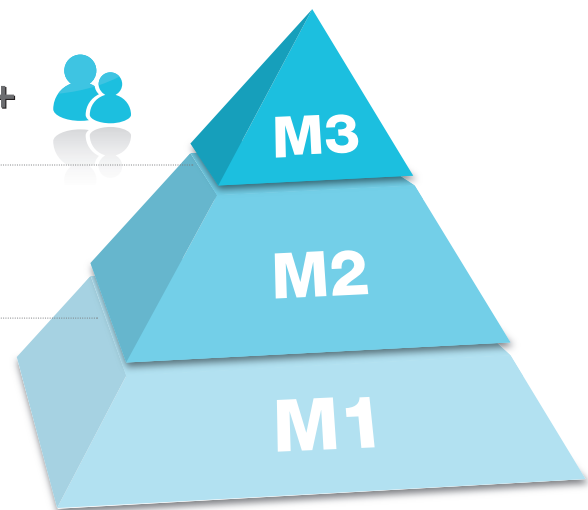
■ M3-Coachinglevel:
Fallmanagement



■ M2-Coachinglevel:
Intensivberatung



■ M1-Coachinglevel:
Reminding und Selbstmanagement



Alle Betreuungsleistungen erfolgen im Namen der Krankenkasse. Beide Parteien sind verpflichtet, eng zusammenzuarbeiten und feste Ansprechpartner auf beiden

Seiten zu benennen. Die transparenten Prozesse werden sorgfältig abgestimmt und bei Bedarf an die Besonderheiten des Kunden angepasst.



Casaplus ist...

...einmalig. Ich finde es toll, dass meine Krankenkasse sich um mich kümmert.



Jakob E., 80 Jahre, Casaplus-Teilnehmer

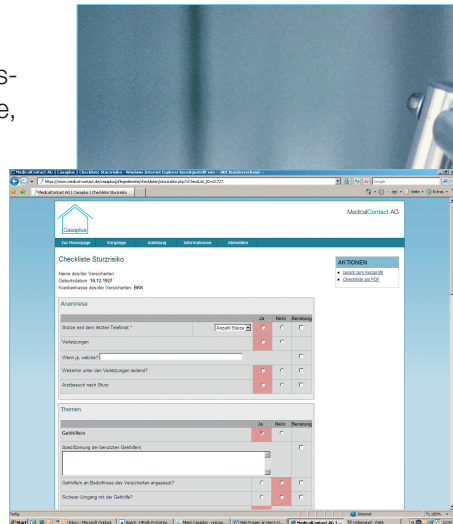
Gemeinsam mehr bewirken

Casaplus kooperiert mit dem Roten Kreuz und dem Berufsverband für Pflegeberufe

■ Fraglos ist der präventive Hausbesuch die Casaplus-Komponente, die dieses Fallmanagementprogramm in Deutschland so einzigartig macht. Zeigen sich bei dem teilnehmenden Versicherten Probleme, die eine Beratung in seiner häuslichen Situation sinnvoll erscheinen lassen, bietet der Casaplus-Fallmanager genau diese an. Deutschlandweit.

„Sicherlich lassen sich Anzeichen einer Sturzgefährdung am Telefon erkennen, aber zur umfassenden Risikoanalyse und um eine auf den Versicherten angepasste Beratung in diesem Bereich zu gewährleisten, ist es mehr als hilfreich, den Versicherten und sein Wohnumfeld in Augenschein zu nehmen“, so die Casaplus-Teamleiterin Christine Winz. Auch im Problemfeld der sozialen Risikosituation sollte die lokale Versorgungsstruktur für eine optimale Beratung bekannt sein. Wo gibt es eine Seniorensportgruppe? Welcher Anbieter von „Essen auf Rädern“ entspricht mit seinem Angebot am ehesten meinen Vorlieben? Wo gibt es einen gemeinsamen Mittagstisch? All dies sind nur einige wenige der Fragen, die der Berater nur beantworten kann, wenn er sich in der Region auskennt.

Um das Modul des präventiven Hausbesuches und somit eine optimale Beratung der Teilnehmer vor Ort anbieten zu können, hat sich die MedicalContact AG mit dem DRK/BRK und dem DBfK zwei leistungsstarke Partner ins Boot geholt. Die hervorragenden Strukturen und die Unterteilung in Landes- und



Sorgt für schnelle und sichere Kommunikation: Die Online-Plattform von Casaplus

Kreisverbände des Roten Kreuzes sind geradezu ideal, um die aufsuchende Beratung sicherzustellen. Mitarbeiter von 37 Sozialstationen des Roten Kreuzes haben bereits mehr als 800 Versicherte im Rahmen des Vorsorgeprogramms zu Hause beraten.

„Die Zusammenarbeit mit Casaplus ist schnell und unbürokratisch. Missstände oder Probleme werden dank Casaplus erstaunlich schnell und professionell behoben“, lobt Kerstin Wegner, Krankenschwester und Pflegedienstleiterin der DRK- Sozialstation in Bochum, die bereits mehr als 100 Casaplus-Beratungsbesuche durchgeführt hat.

Der Deutsche Berufsverband für Pflegeberufe – DBfK – deckt mit seinen Mitgliedsunternehmen weitere Regionen ab. „Casaplus hat

damit erstmalig im Zusammenhang mit den präventiven Hausbesuchen eine Kooperation mit einem Berufsverband vereinbart. Bei Casaplus geht es in erster Linie um Sicherheit zu Hause, Gefahrensensibilisierung, sichere Gestaltung des Umfeldes, Symptomschulung und Unterstützung des Selbstmanagements. Den in das Programm eingebundenen Pflegediensten kommt eine wesentliche Rolle zu – die Pflegefachkräfte führen die Hausbesuche durch und beraten die Patienten anhand einer Checkliste“, so beschreibt Bertram Naß vom DBfK Regionalverband Nordwest die vereinbarte Zusammenarbeit.

Bei allen Kooperationspartnern gilt das Prinzip: Nur examinierte Krankenschwestern/ Pfleger mit Erfahrungen im geriatrischen Bereich kommen zum Einsatz. Dafür werden die



Casaplus stärkt...

...die Selbstverantwortung der Teilnehmer und verbessert die Kommunikation zwischen Arzt und Patienten.



Prof. Dr. Sebastian Harder, Pharmakologe, Universität Frankfurt

Fachkräfte zusätzlich durch Casaplus-Fallmanager in Sachen Prävention fortgebildet, bevor sie als „Risk-nurses“ zum Einsatz kommen. Die Informationsübermittlung geschieht mittels eines geschützten Onlineportals. „Wir stellen natürlich auch die

Beratungsinhalte unseres Programms vor, erläutern den Umgang mit den Checklisten und Einverständniserklärungen und machen die Pflegekräfte mit der Dokumentation und der Kommunikation vertraut“, erklärt Barbara Martinez eine der Casaplus-

Fallmanagerinnen, die die Pflegedienste für ihre neue Tätigkeit schult. „Dass die von uns betreuten Versicherten praxisnah und fachkompetent beraten werden und sich so in ihrem Zuhause sicherer fühlen, das ist unser erklärtes Ziel.“

Casaplus Beratung - nichts für Pflegefrischlinge

Qualifikation, Erfahrung und stetige Fortbildung sind für die Berater ein Muss

■ Die berufliche Qualifikation als Gesundheits- und Krankenpflegerin oder Medizinische Fachangestellte allein reicht nicht aus, um den besonderen Anforderungen der Stelle eines Casaplus-Beraters gerecht zu werden. Um am Telefon Symptome und das gesundheitliche Befinden des Versicherten zu erkennen, bedarf es einer großen Erfahrung. So verfügt ein Casaplus-Berater über durchschnittlich 18,6 Jahre einschlägige Berufserfahrung in den unterschiedlichen Bereichen der Pflege, wenn er seine Tätigkeit bei der MedicalContact AG aufnimmt.

Aufbauend auf diesem Erfahrungsschatz erhält jeder neue Mitarbeiter ein Kommunikationstraining und persönliches Coaching, um für die Besonderheiten der telefonischen Beratung gerüstet zu sein. Neben diesem Coaching ist die Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen selbstverständlich und verpflichtend. So trifft sich das Team monatlich zur innerbetrieblichen Fortbildung und zu Fallbesprechungen, alle Mitarbeiter werden zu

Pflegeberatern und sukzessive auch zu Fallmanagern ausgebildet. Zudem ist die Teilnahme von Kongressen und der Besuch von Fachmessen unabdingbar, damit die Beratung der Versicherten immer auf dem aktuellen medizinischen und pflegewissenschaftlichen Stand erfolgen kann.

Im Fort- und Weiterbildungskonzept des Teams Casaplus nimmt die Zusammenarbeit mit der Akademie des Evangelischen Geriatriezentrums der Charité in Berlin eine besondere Stellung ein. Das Zentrum unter der Leitung von Prof. Dr. Elisabeth Steinhagen-Thiessen gehört zu den renommiertesten geriatrischen Instituten Deutschlands. Jeder Fallmanager nimmt dort an einem mehrtägigen Seminar teil, in dessen Mittelpunkt die Themen Sturzprophylaxe, kardiovaskuläre Risikofaktoren, altersgerechte Ernährung und spezielle Krankheitsbilder der Geriatrie stehen. Praktische Einsichten vermittelt ein Rundgang durch die angeschlossene Klinik und deren Rehabilitationseinrichtungen.

Zur Person: Prof. Dr. med. Elisabeth Steinhagen-Thiessen



Prof. Dr. med. Elisabeth Steinhagen-Thiessen ist seit 1995 Geschäftsführerin und Ärztliche Leiterin des Evangelischen Geriatriezentrums der Berliner Charité. Bereits seit 2006 unterstützt sie als externe Expertin die MedicalContact AG. Die aus den Fachmedien bekannte Geriaterin setzt sich engagiert für die Belange alter Menschen ein. Für ihre wissenschaftliche Arbeit erhielt sie zahlreiche Auszeichnungen. Fallmanagementprogramme wie Casaplus sind für die Befürworterin präventiver Hausbesuche ein wichtiger Schritt in die

richtige Richtung. Betrachte man die demographische Entwicklung, müsse in Deutschland „ein geriatrisches Angebot zur Selbstverständlichkeit werden“, so Prof. Steinhagen-Thiessen. Leider sei die Prävention in unserem Gesundheitswesen immer noch unterrepräsentiert. Zwar, so die Geriaterin weiter, bestehe das Krankheitsspektrum alter Menschen in erster Linie aus chronischen Leiden, die sich gegenseitig verstärken. Doch könne man durch gezielte vorbeugende Maßnahmen diesen Verlauf positiv beeinflussen.

Aufklärung über unerwünschte Arzneimittelwirkungen Casaplus berät zu riskanten Medikamentenkombinationen



■ Menschen über 60 Jahre nehmen im Durchschnitt regelmäßig drei bis sieben verschiedene Medikamente ein. Oft bekommen sie dann bei einer akuten Erkrankung weitere Mittel verschrieben, und sie kaufen sich möglicherweise selbst rezeptfreie Medikamente hinzu, von denen ihr Hausarzt nicht einmal etwas weiß. Mit jedem zusätzlichen Medikament aber steigt das Risiko unerwünschter Nebenwirkungen und unkontrollierter Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Medikamenten. So kann es sein, dass sich verschiedene Medikamente in ihrer Wirkung verstärken oder abschwächen. Im schlimmsten Fall können Arzneimittelnebenwirkungen lebensgefährliche Beschwerden verursachen.

Anerkannte Studien belegen, dass fünf Prozent aller Krankenhauseinweisungen durch Arzneimittelnebenwirkungen bedingt sind. Von den ca. 75.000 Patienten, die

jährlich aufgrund dieser Diagnose in deutschen Kliniken liegen, wäre potentiell weit über die Hälfte der Krankenhausaufenthalte vermeidbar.

Aufklärung und Information des Patienten sind vonnöten, um dieses gesundheitliche Risiko und den damit verbundenen erheblichen Kostenfaktor zu reduzieren. Genau dort setzt das Arzneimittelmodul von Casaplus ein. Mittels spezieller Auswahlkriterien, die die Medical-Contact AG gemeinsam mit dem Pharmakologen Prof. Dr. Sebastian Harder entwickelt hat, werden die gefährdeten Versicherten nach bestimmten Kriterien, z.B. der Einnahme riskanter Arzneimittelkombinationen, herausgefiltert. Diese Informationen liegen dem jeweiligen Casaplus-Fallmanager vor – und er kann das Thema anhand eines speziellen Fragebogens ansprechen. Stellt sich dabei heraus, dass der Versicherte eine kritische Medikamentenkombination einnimmt, erfolgt eine freiwillige Beratung durch pharmazeutisches Fachpersonal. Behutsam und vor allen Dingen ohne Angst zu schüren, wird der Patient in klar verständlichen Worten über Neben- und Wechselwirkungen aufgeklärt. Gleichzeitig erhält der Versicherte ein Informationsschreiben über die Beratungsinhalte sowie einen Brief für den Hausarzt.

Bislang wurden im Rahmen von Casaplus über 200 Arzneimittelberatungen durch pharmazeutisch ausgebildete Fachkräfte durchgeführt. Sie stießen hierbei auf große Akzeptanz und Dankbarkeit bei den Versicherten. Denn dass dringend eine Orientierung im „Verschreibungsdschungel“ geriatrischer Patienten notwendig ist, zeigen allein die Arzneimitteldaten der Casaplus-Versicherten des letzten halben Jahres: Im Durchschnitt 17 Arzneimittelverordnungen entfallen hier allein auf eine Person.



Casaplus schafft es...

...durch die Kombination aus Hausbesuch und Telefonberatung die Versorgung von Versicherten zu optimieren.



Bertram Naß, Referatsleiter DBfK



Zur Person: Prof. Dr. med. Sebastian Harder

Der anerkannte klinische Pharmakologe Prof. Dr. Sebastian Harder arbeitet an dem Institut für Klinische Pharmakologie der Universität Frankfurt. Bereits seit 2006 steht er der MedicalContact AG als externer Berater zur Seite. So gehört er zum Expertengremium aus den Bereichen Geriatrie, Pflege und Allgemeinmedizin, das die (Weiter-)Entwicklung des Präventionsprogramms Casaplus

begleitet. Das Arzneimittelmodul basiert auf seiner fachlichen Vorgabe. „Um unerwünschte Arzneimittelwirkungen zu reduzieren, muss man an der Quelle – also beim Patienten – ansetzen“, sagt Professor Harder. So werde die Eigenverantwortung geschult und die Kommunikation zwischen Patient und behandelndem Arzt verbessert.

Drei Fragen an Dr. med. Rahel Eckardt

Oberärztin im Evangelischen Geriatriezentrum der Berliner Charité

■ *Welchen Risikofaktoren sind chronisch kranke Senioren, die noch einen eigenen Hausstand haben, ausgesetzt?*

Dr. Eckardt: Da ist zum einen das Sturzrisiko, das als gesondertes medizinisches Problem betont wird. Ungefähr ein Drittel der Menschen über 65 Jahre stürzt mindestens einmal pro Jahr, etwa 20 Prozent der Folgen dieser Stürze bedürfen medizinischer Betreuung. Dazu kommt das Risiko der Multimedikation. Ein weiteres Risiko ist die Mangelernährung. Ältere Menschen trinken nicht nur zu wenig, sondern die Nahrungsmittelaufnahme ist oft so gering, dass die notwendige Zufuhr an Vitaminen nicht mehr gewährleistet ist. Die Folgen einer unzureichenden Ernährung liegen in einer verminderten Lebensqualität, einer erhöhten Anfälligkeit für Infektionskrankheiten, einem zunehmenden Risiko für chronische Wunden und Dekubitus und einer verzögerten Genesung nach einer akuten Erkrankung. Nicht zu unterschätzen ist das Risiko der sozialen Isolation.

■ *Wie wichtig ist die Prävention bei älteren, mehrfach erkrankten Patienten?*

Dr. Eckardt: Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels kommt der Prävention im Alter eine große Bedeutung zu. Vorrangiges Ziel von Prävention ist es, subjektive Beeinträchtigungen zu vermeiden. Präventive Maßnahmen sollten im Alter folgende Zielsetzungen haben: Erhalt und Förderung der körperlichen, geistigen und sozialen Kompetenz, Förderung der Lebenszufriedenheit und Absicherung der sozialen und finanziellen Unabhängigkeit.

■ *Kann in Ihren Augen das Fallmanagement-Programm Casaplus dazu beitragen?*

Dr. Eckardt: Casaplus ist ein individuelles Fallmanagement, das gefährdete ältere Personen frühzeitig erfasst und präventiv betreut. So können Krankenhausbehandlungen verhindert, verzögert und verkürzt werden. Im Rahmen der Telefonkontakte oder auch im direkten Patientenkontakt (Hausbesuche) werden konkrete gefährdete Bereiche aufgedeckt und entsprechende Maßnahmen initiiert. Gut finde ich, dass Casaplus nicht auf bestimmte Krankheitsbilder fokussiert ist.

Bundesweiter Roll-out Casaplus

Verteilung der Casaplus-Teilnehmer in Deutschland

Legende

- 50 Prozent der Casaplus-Teilnehmer
- 40 Prozent der Casaplus-Teilnehmer
- 10 Prozent der Casaplus-Teilnehmer

Stand: April 2010



Weitere Informationen zu Casaplus

Dr. Julia Fleckenstein
Telefon: 0201 / 4398 - 3207
fleckensteinj@medical-contact.de
www.medical-contact.de

Impressum

Herausgeber

MedicalContact AG
Kronprinzenstr. 5-7
45128 Essen
Telefon: 0201 / 4398 - 0
Fax: 0201 / 4398 - 1049
www.medical-contact.de

Fotos

MedicalContact AG und Fotolia.com

Kein Teil dieser Publikation darf ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© Copyright 2010 MedicalContact AG

MedicalContact AG

Kronprinzenstr. 5-7 · 45128 Essen
Telefon 0201 4398-1940 · Fax 0201 4398-1049
info@medical-contact.de · www.medical-contact.de