

Gemeinsam an einem Strang ziehen

Prozessbegleitung. Das tägliche Business der neuen Abteilung „Patient Journey Acceleration“ bei Novartis sind Projekte mit Fokus auf Patienten auf ihrem Weg zur richtigen Diagnose und zur bestmöglichen Therapie. Ärzte und Apotheker sind dabei wichtige Partner.

Von Karin Martin

Studien zeigen, dass sich die Prognose bei chronischen Erkrankungen signifikant verbessern kann, wenn sie frühzeitig diagnostiziert und behandelt werden. Das gleiche gilt für die Lebensqualität betroffener Patienten. Oftmals erfolgen die exakte Diagnose und eine adäquate Therapie jedoch verspätet – teilweise bis zu viele Monate oder sogar Jahre. „Hier die Wege der Patientinnen und Patienten besser zu verstehen und durch gezielte Maßnahmen zu verkürzen, haben wir uns zum Ziel gesetzt“, erklärt Claudia Apolkowsky-Arndt, MBA, Leiterin der 2019 neu aufgebauten Abteilung „Patient Journey Acceleration“ der Novartis Pharma GmbH. Ihr multiprofessionelles Team setzt auf eine enge Kooperation mit Ärzten und Apothekern und konnte mit einem ersten Projekt für die Migräne den „proof of concept“ liefern.

Medikamentenübergebrauch

Um beim Beispiel Migräne zu bleiben: „In Zusammenarbeit mit der Österreichischen Apothekerkammer konnten wir die langen Wege der Patienten aufzeigen und mithilfe von gezielter Kommunikation an der Tara verbessern“, schildert Apolkowsky-Arndt das Vorgehen in der Praxis. Die Apotheke sei eine niedrigschwellige Anlaufstelle für Betroffene und daher geschätzter erster Ansprechpartner bei Herausforderungen in der Erkrankung.

Zu Projektbeginn zeigte sich, dass viele Migräne-Patienten selbst zur Akuttherapie greifen. Der Übergebrauch an Medikamenten kann aber bekanntlich zu Dauerkopfschmerzen mit vermehrten Attacken führen. Als vorrangiges Ziel des Kommunikationsprojekts wurde daher definiert, dass die Apotheker betroffene Kunden an den Facharzt verweisen, damit sie dort die richtige Therapie erhalten. „In kürzester Zeit haben über 300 Migränepatienten von dieser Zusammenarbeit profitiert“, freut sich Apolkowsky-Arndt. Das Feedback sei sehr gut gewesen. Teilweise berichteten Betroffene von einer signifikanten Verbesserung ihrer Lebensqualität.

„Das Miteinander zwischen Apotheken, Hausärzten und Fachärzten ist speziell bei der Behandlung von Migränepatienten von großem Vorteil“, hebt Veronika Meier, Sales- und Brandmanagerin in der neuen Abteilung, Trainerin und Coach, hervor. „Denn Migränepatienten zu helfen, nicht in den MOH (= medication overuse headache) zu kommen, ist ein gemeinsames Ziel aller Betei-

ligten.“ Dabei spiele die Apotheke auch deshalb eine große Rolle, weil sie oft von Schmerzpatienten in großer Not in der Nacht oder am Wochenende aufgesucht wird. Meier: „Das Reden miteinander und der Hinweis, dass die Schmerzmedikation eine inadäquate Dauerlösung ist, hilft da schon sehr.“

Dr. Ursula Koch-Turner, Ärztin für Allgemeinmedizin in Wien, hat im Rahmen des Projekts einen Vortrag zum Thema Migräne für die Apotheker gehalten. „Im Vordergrund sollte meine biografische Situation stehen, weil ich selbst seit dem sechsten Lebensjahr betroffen bin“, erzählt sie. Trotz ihrer langen privaten und beruflichen Erfahrung mit dem Thema, schicke sie jeden Patienten zur neurologischen Begutachtung, zwecks Diagnosesicherung. Die Weiterbetreuung sei dann aber in der Regel in der Allgemeinpraxis möglich.

„Der Patientenweg ist auch deshalb oft lang, weil nicht die Idee bei den Betroffenen besteht, dass ihnen wer wirklich helfen kann. Oder dass es mehr Diagnostik braucht. Oder dass man bestimmte Dinge ausprobieren muss“, gibt Koch-Turner zu bedenken. „Ich erkläre den Patienten immer, dass es viele Arten von Kopfschmerzen gibt und die Migräne eine ganz spezielle ist. Und versuche so durch Information, den Weg abzukürzen.“ Die große Krux sei der Medikamentenübergebrauch, den es zu reduzieren gelte. Die Ärztin rät Apothekern, z. B. nonsteroidale Antirheumatika nur in kleinen Packungen und nicht zu häufig auszugeben, und begrüßt, wenn sie die Kunden anleiten, zum Arzt zu gehen.

Mag. Dr. Esther Passl, MScMSc, ahPh, selbstständige Apothekerin in Wien, schätzt, dass es einen „guten, nicht produktbezogenen Migränevortrag für Apotheker“ gegeben hat. „Unser geplanter Kundenvortrag mit den umliegenden Ärzten und Kunden zum Thema Migräne im April ist dann aber Corona bedingt ins Wasser gefallen“, bedauert sie. „Wir haben jedoch den Facharztfinderlink auf unsere Homepage gesetzt und zwei verschiedene Kopfschmerzkalender an betroffene Kunden ausgeteilt.“ Diese Aufzeichnungen seien nicht nur für den Kunden selbst, sondern auch für den Facharzt eine große Hilfe bei der Einschätzung der Intensität, Häufigkeit und Dauer der Kopfschmerzen bzw. Migräneattacken bzw. deren Triggerfaktoren. Die klinische Pharmazeutin erhofft sich vom Projekt, dass die Berührungsangst zwischen den einzelnen kooperierenden Berufsgruppen schwindet, dass eine offene, transparente Kommunikation möglich wird sowie ein gutes Schnittstellenmanagement.

Schnelle Hilfe bei Psoriasis Arthritis

Ein weiteres Projekt der Abteilung „Patient Journey Acceleration“ findet aktuell in Kooperation mit Fachgesellschaften und Fachkliniken im Bereich der Psoriasis Arthritis statt. Hier ist das vorrangige Ziel, die Zusammenarbeit zwischen der Primär- und Sekundärversorgung zu stärken, um die Wege der Patienten zu vereinfachen und letztlich zu verkürzen. „Anfänglich wird das Projekt von Novartis Österreich unterstützt“, erklärt Apolkowsky-Arndt auf die



Das Team in der Abteilung „Patient Journey Acceleration“ bei Novartis (v. l. n. r.): C. Apolkowsky-Arndt (Leitung PJA), J. Schink (Apothekerin), C. Hieger (Gesundheitsökonomin), P. Leutgeb-Seiler (Projektmanagement), V. Meier (Sales- und Brandmanagerin/Trainerin und Coach), PD Nieke (Gesundheitskommunikator)

Rascher zur richtigen Therapie

Kooperation. Niedergelassene Ärzte können von den „Patient Journey Acceleration“-Projekten von Novartis unter anderem profitieren, indem sie:

- an Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen, die sich der Disease-Awareness widmen;
- Netzwerk-Veranstaltungen als regelmäßige Austauschplattform nutzen;
- bei der Entwicklung von Praxisalltagsunterstützungen mitwirken bzw. sie nutzen;
- und offen ansprechen, wo sie Unterstützung brauchen.

Die Projekte werden meist national ausgerollt – einige auch regional. Weitere Informationen unter <https://bit.ly/2EGhors>



Fachgruppen. Deshalb seien Projekte wie dieses jedenfalls sinnvoll.

Gute Voraussetzungen für Adhärenz

„Auch in der Apotheke haben wir uns erst kürzlich mit dem Thema Psoriasis Arthritis beschäftigt“, hebt Pharmazeutin Passl hervor. „Durch die Corona-bedingte Ausnahmesituation haben plötzlich für so viele von uns spezielle Arbeitsbedingungen geherrscht“, erinnert sie sich. „Viele Ärzte waren am Höhepunkt der Coronakrise nicht im gewohnten Ausmaß zu erreichen. Die Kunden sind in die Apotheke gekommen, um zu fragen, wie es jetzt weitergeht.“

Hilfreich seien die „sehr gut und gefällig aufbereiteten Patientenbrochüren und Links“ gewesen, die bei Bedarf ausgeteilt bzw. auf die verwiesen wurde. Passl: „Mit gutem Schnittstellenmanagement, Elga und Kooperationen mit den verfügbaren Ärzten und anderen Gesundheitsdienstleistern haben wir gemeinsam diese Hürden genommen.“

Ein wichtiges Thema bei allen chronischen Erkrankungen sei auch die Compliance. „Wenn der Patient die Sinnhaftigkeit versteht, Sicherheit hat, dass jedes Medikament seine Berechtigung hat, die Dosierung nachvollziehen kann und die Einnahmemodalitäten an seine derzeitige Lebensrealität angepasst sind, dann sind das beste Voraussetzungen für Adhärenz“, ist die Pharmazeutin überzeugt. Eine offene, transparente Kommunikation ohne Vorbehalte zwischen Patient, Arzt und Apotheke sei das Um und Auf: „Das Wohl des Patienten ist das Ziel unserer gemeinsamen Bemühung.“

Zukünftige Projekte

In Zukunft soll der Fokus der Projekte weiter auf Kommunikation, Information und dem gemeinsamen lösungsorientierten Unterstützen der Patienten auf dem Patientenweg zwischen den unterschiedlichen Ansprechpartnern liegen. Keine neue Initiative völlig ohne Herausforderungen: „Alles was neu ist und zum ersten Mal thematisiert wird, löst beim Gesprächspartner manchmal zuerst Skepsis aus“, weiß Projektmitarbeiterin Meier. So sei es ungewohnt über lange Patientenwege zu sprechen, zumal jeder Ansprechpartner des Patienten ja bereits heute sein Bestmögliches tue. Gleichzeitig sei die Initiative auf viele offene Ohren gestoßen, so auch bei einigen Kammern und Fachgesellschaften. Denn: Die Herausforderungen des Gesundheitssystems seien ja bekannt. Und es bestehe auf allen Seiten der Wille, diese anzugehen und mit kleineren und größeren Initiativen zu verbessern.

Allgemeinmediziner und Fachärzten will Abteilungsleiterin Apolkowsky-Arndt abschließend mitgeben: „Die Zukunft wird jetzt und hier gemacht. Primärversorgung, Sekundärversorgung und die Apotheke als Ansprechpartner sind entscheidende Stellen am Weg einer Patientin/eines Patienten bis zur bestmöglichen Behandlung. Gemeinsam an einem Strang zu ziehen, diesen Weg zu kennen und dadurch eine Beschleunigung für die Patienten zu ermöglichen, bringt der Lebensqualität Betroffener unsagbar viel und dem Gesundheitssystem ökonomische Unterstützung.“ ■