



Brennende Fragen an der BETAPLUS®-Hotline

Deutschland – BETAPLUS®-Hotline: 0800 - 2 38 23 37 Mo - Fr 08:00 bis 20:00 Uhr; Sa 09:00 bis 13:00 Uhr

Österreich – BETAPLUS®-Hotline: 0800 - 233 099 Mo - Fr 09:00 bis 17:00 Uhr

Schweiz – Patienten-Hotline: 0800 - 880 810 erreichbar rund um die Uhr

Hilfe per Telefon:

Die Therapie durchhalten!

■ lidwina befragte Dr. Cyrill Brand, Geschäftsführer Dres.

Schlegel+Schmidt Medizin-Service GmbH zum Thema Therapie-

begleitung durch eine Patientenhotline.

lidwina: Die BETAPLUS®-Hotline ist ein wichtiges Element in der Behandlung der chronischen Krankheit MS. Wie helfen Sie den Patienten?

Brand: Wichtiger Bestandteil der Therapie bei chronischen Krankheiten ist, dass die zwischen Arzt und Patient vereinbarte Therapie über einen langen Zeitraum eingehalten wird. Das bezeichnet man auch mit dem Begriff Compliance. Und es ist nicht immer einfach, die vereinbarte Therapie durchzuhalten. Aber auch in der Anfangszeit, kurz nach der Diagnose, tauchen viele Fra-

gen und Schwierigkeiten auf, die sich aus dem Alltag ergeben und für die im Praxisalltag oft wenig Zeit ist. Hier greift dann das Konzept der Betreuung durch die BETAPLUS®-Schwestern und die Telefonbetreuer. Die Telefonbetreuer sind täglich von Montag bis Freitag von 8.00 bis 20.00 Uhr und Samstag von 9.00 bis 13.00 Uhr für die Patienten da, hören ihnen zu. Die Betreuer sind umfassend geschult und haben durch die langjährige Tätigkeit in diesem Bereich viele Erfahrungen gesammelt. Die BETAPLUS®-Patientenhotline wird immer

wieder als Ansprechpartner bei Routinefragen rund um das Thema MS genutzt. Wenn sich die Patienten in das BETAPLUS®-Programm einschreiben, dann umfasst der Service für diese Patienten einen Katalog vieler verschiedener Angebote und Maßnahmen, die in Anspruch genommen werden können. Das reicht von detailliertem exklusivem Infomaterial über den telefonischen Kontakt zu einem Mitarbeiter der Hotline bis hin zur Betreuung durch die BETAPLUS®-Schwestern.

lidwina: Das klingt nach einer sehr persönlichen Betreuung ...

Brand: Das stimmt! Allen im Serviceteam ist klar, wie wichtig die Compliance der Patienten ist, um den Krankheitsver-

lauf günstig zu beeinflussen. Unser Ziel ist es, den Betroffenen dabei zu helfen, den Alltag mit ihrer Erkrankung positiv zu gestalten. Wir wissen aber auch, dass Betroffene eine persönliche Unterstützung brauchen – im Prinzip so etwas wie ein Coaching – teilweise eben durch den telefonischen Kontakt. Und wir greifen auf einen großen Erfahrungsschatz zurück: Bei vielen Patienten ist der Kontakt zu den BETAPLUS®-Betreuern im Laufe der Jahre immer individueller geworden. Regelrechte Telefonfreundschaften haben sich entwickelt. Daher haben wir auf der Basis dieser Erfahrung unser Betreuungskonzept nochmals weiterentwickelt. Mit diesem neuen Ansatz möchten wir den Patienten noch persönlichere Möglichkeiten des Kontaktes geben. Jeder MS-Betroffene, der mit dem BETAPLUS®-Programm beginnt, erhält einen individuellen Betreuer der Patientenhotline. Dieser Betreuer begleitet den Patienten als Ansprechpartner im Programm und steht ihm, in Zusammenarbeit mit der BETAPLUS®-Schwester, bei Routinefragen rund um die Er-

krankung zur Verfügung. Wir haben also den Schwerpunkt noch mehr auf die individuelle Betreuung verschoben.

lidwina: Und wie reagieren die Patienten auf diese Veränderung?

Brand: Wir erhalten sehr viele positive Rückmeldungen. Bereits bestehende Beziehungen zwischen Betreuer und Patient werden natürlich fortgeführt. Neuen Patienten wird von Beginn an ein Betreuer aus dem Serviceteam zugewiesen. Wenn die Patienten das wünschen, melden sich die Betreuer regelmäßig bei ihnen, fragen, ob und welche Hilfe benötigt wird, können in Zusammenarbeit mit den BETAPLUS®-Schwestern schnell handeln, wenn z.B. Hilfe beim Spritzen benötigt wird oder in der dunklen Jahreszeit depressive Verstimmungen die Patienten mutlos machen. Und wenn uns die Patienten sagen oder schreiben, dass sie sich freuen, von „ihrem Betreuer“ zu hören, dann wissen wir, dass wir auf einem guten Weg sind und die Patienten unsere Informationen und Hilfen gerne annehmen und gut gebrauchen können.

lidwina: Herr Brand, stimmt es, dass Sie zur weiteren Sicherung der Qualität eine Zertifizierung nach der ISO-Norm für das Serviceteam planen?

Brand: Ja, das stimmt. Wir arbeiten weiter daran, unsere Arbeit zu verbessern, und werden hoffentlich bald auch die Zertifizierung durchführen können. Diese Zertifizierung ist ein Instrument des Qualitätsmanagements. Es geht also darum, die modernen Methoden der Qualitätssicherung auch für den Bereich der Patientenbetreuung durch das Serviceteam anzuwenden.

lidwina: Und welche Bedeutung hat das für die Teilnehmer des BETAPLUS®-Programms?

Brand: Für die Patienten bedeutet dies, dass die Mitarbeiter unseres Serviceteams ständig geschult werden. Vieles sehen die Patienten auch gar nicht. Die Prozesse laufen im Hintergrund ab. Es ist wichtig, dass diese Prozesse für alle Patienten immer mit der gleichen Qualität ablaufen, Daten immer abrufbar sind, Vorgeschichten von Patienten z.B. schnell einsehbar sind, um im Einzelfall dann auch sehr schnell reagieren zu können, falls jemand Hilfe benötigt. Ziel ist es, für die Patienten den größtmöglichen Service und die bestmögliche Unterstützung anbieten zu können, damit sie den Alltag mit ihrer Erkrankung und mit der Therapie gut bewältigen können.

lidwina: Vielen Dank für das Gespräch, Herr Brand.