



**Vorstudie zu Bedarf und  
Bedürfnissen chronisch erkrank-  
ter Personen hinsichtlich  
digitaler Gesundheitsangebote**

**Auszug aus der Vorstudie zuhanden der  
Swica Krankenversicherung AG**

Luzern, den 6. September 2021

**| Autorinnen und Autoren**  
Cornel Kaufmann (Projektleitung)  
Caroline Kaplan (Projektmitarbeit)  
Manuela Oetterli (Qualitätssicherung)

INTERFACE Politikstudien  
Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12  
CH-6003 Luzern  
Tel +41 (0)41 226 04 26

[www.interface-pol.ch](http://www.interface-pol.ch)

**| Auftraggeber**  
SWICA Krankenversicherung AG

**| Laufzeit**  
Dezember 2020 bis Mai 2021

# Fazit und Empfehlungen

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Ergebnisse entlang der im Fokus stehenden Aspekte zusammengefasst. Darauf aufbauend ziehen wir ein Fazit und formulieren Empfehlungen für die nächsten Schritte.

## 1.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die wichtigsten Ergebnisse werden in folgender Darstellung zusammengefasst:

### D 0.1: Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Aspekt	Ergebnisse
<i>Angebot (Produkteigenschaften)</i>	
Funktionalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Die befragten Fachpersonen sehen bei allen Funktionen (Messfunktion, Dokumentation, Information, Kommunikation, Erinnerungsfunktion, regulative Alltagsbegleitung) Potenzial.</li> <li>– Den befragten Patienten/-innen fällt es eher schwer, sich künftige Angebote vorzustellen. Sie sind gegenüber digitalen Gesundheitsangeboten jedoch offen eingestellt.</li> </ul>
Anbieter/Absender	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aus den Interviews mit Fachpersonen geht hervor, dass diese von Anbietern Vertrauenswürdigkeit, Know-how und das Einhalten gewisser Rahmenbedingungen (Qualitätskriterien) erwarten. Sie bevorzugen Angebote von Fachstellen beziehungsweise Leistungserbringern und sind skeptisch gegenüber Angeboten von Krankenkassen (Datenschutz, Chancengleichheit).</li> <li>– Für die befragten Patienten/-innen spielt der Anbieter eine untergeordnete Rolle, solange es sich um einen offiziellen Anbieter (z.B. Gesundheitsliga) handelt. Gegenüber Krankenkassen als Anbieter sind sie offen eingestellt.</li> </ul>
Angebotsform	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Die Fachpersonen sprechen sich mehrheitlich für eine hybride Angebotsform aus, da der Austausch mit beziehungsweise Rückmeldungen von Fachpersonen als wichtig für das Gelingen des Angebots erachtet werden. Stand-alone-Angebote kommen für gesundheitskompetente Patienten/-innen auch in Frage.</li> <li>– Die befragten Patienten/-innen schätzen den Austausch mit einer Fachperson, nutzen teilweise aber auch Stand-alone-Angebote.</li> </ul>
Involvierte Fachperson	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gemäss den befragten Fachpersonen eignen sich je nach Krankheitsbild respektive Funktionalität des Angebots unterschiedliche Fachpersonen für die Zusammenarbeit in hybriden Angeboten. In Frage kommen APN, MPK sowie krankheitsspezifische Fachpersonen.</li> </ul>
<i>Aspekte rund um die Nutzung (Nutzereigenschaften)</i>	
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aus den Interviews mit Fachpersonen geht hervor, dass es bei den Bedürfnissen chronisch erkrankter Patienten/-innen zwischen den unterschiedlichen Krankheiten viele Gemeinsamkeiten respektive Überschneidungen gibt (z.B. Umgang mit Schmerzen). Allerdings bestehen auch erhebliche Unter-</li> </ul>

	<p>schiede zwischen einzelnen Erkrankungen, insbesondere in puncto «Digitalisierungsfähigkeit» (je komplexer die Erkrankung, desto schwieriger die Digitalisierung).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des Weiteren vermuten Fachpersonen, dass die Bedürfnisse auch von der gelebten Patientenrolle (klassisch, partizipativ) beeinflusst werden und dass es Unterschiede je nach Alter der Patienten/-innen gibt.</li> </ul>
Allgemeine Erwartungen an die Nutzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zentrale Aspekte rund um die Nutzung digitaler Gesundheitsangebote sind Orientierung (Welches Angebot ist gut?), Benutzerfreundlichkeit (intuitiv, smart, schlank) und Datensicherheit/Datenschutz.</li> </ul>
Zeitpunkt Einstieg	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sowohl Patienten/-innen wie Fachpersonen erachten die Diagnose als geeigneten Zeitpunkt – dies widerspricht den Hinweisen aus der Literatur, wonach die Informationsaufnahme Betroffener zu diesem Zeitpunkt eher eingeschränkt ist.</li> <li>- Generell ist der geeignete Zeitpunkt individuell verschieden – wichtig ist jedoch, dass Patienten/-innen Handlungsbedarf sehen und motiviert sind.</li> </ul>
Nachhaltige Nutzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Für die Aufrechterhaltung der Nutzung eines digitalen Gesundheitsangebots braucht es Motivation (Rückmeldungen von Fachpersonen, Belohnungen, erlebter Nutzen/Erfolgsenerlebnisse) und Gewohnheitsbildung (Alltagsroutine, wenig Aufwand).</li> </ul>
Bereitschaft der Fachpersonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Bereitschaft der Gesundheitsfachpersonen muss differenziert betrachtet werden. Die Ärzteschaft äussert Bedenken bezüglich Qualität, Nutzen, Datenschutz und Interoperabilität digitaler Gesundheitsangebote. Die Bereitschaft der Ärzteschaft scheint auch eine Frage der Generation zu sein – einzelne Fachpersonen beobachten ein zunehmendes Interesse, insbesondere bei der jüngeren Generation. Die befragten MPA/MPK und APN zeigten eine grosse Bereitschaft für digitale Gesundheitsangebote.</li> </ul>

Quelle: Darstellung Interface.

Legende: APN = Advanced Practice Nurse, MPA = Medizinische Praxisassistentin, MPK = Medizinische Praxiskoordinatorin.

### 1.2 Fazit

Bereits heute begegnen Fachpersonen in der Zusammenarbeit mit chronisch erkrankten Menschen diversen digitalen Gesundheitsangeboten mit den unterschiedlichsten Funktionen. Das Potenzial von digitalen Gesundheitsangeboten wird insgesamt als hoch eingeschätzt, auch ist für alle Funktionalitäten Interesse vorhanden. Die Bereitschaft zur Nutzung ist bei den befragten Fachpersonen sowie Patienten/-innen mehrheitlich vorhanden. Einige Fachpersonen sind gegenüber digitalen Gesundheitsangeboten eher skeptisch eingestellt. Wichtig für die Akzeptanz solcher Angebote ist, dass Letztere gewisse Ansprüche in puncto Datenschutz, Qualität, Wirksamkeit sowie Interoperabilität mit bestehenden Systemen erfüllen.

Damit die Angebote den Bedürfnissen von Patienten/-innen und Fachpersonen entsprechen, ist es essenziell, dass beide Gruppen in die Entwicklung neuer Angebote einbezogen werden. Zielführend sind hybride Angebote – insbesondere, wenn es um Lebensstiländerungen geht. Im Vordergrund sollte das Nutzungserlebnis stehen; zudem gilt es, motivierende Elemente einzubauen, die die Gewohnheitsbildung erleichtern. Die angestrebte Nutzungsdauer ist abhängig von Funktion/Zielsetzung des Angebots zu definieren: Geht es darum, neue Gewohnheiten zu bilden, ist nach erfolgreicher Gewohnheitsbildung eine Nutzung der App nicht mehr erstrebenswert.

Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass SWICA nicht prominent als Anbieterin eines digitalen Gesundheitsangebots auftreten, sondern eng mit Fachverbänden/Ligen zusammenarbeiten sollte. Bei der Vermittlung des Angebots an Patienten/-innen sollten Leistungserbringer, wie beispielsweise die Hausärzteschaft oder medizinische Praxiskoordinatoren/-innen, einbezogen werden. Dabei ist es zentral, Patienten/-innen bei der Angebotswahl zu unterstützen. Das Datenmanagement sollte Fachpersonen und Patienten/-innen transparent und einfach verständlich kommuniziert werden.

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass das Feld digitaler Gesundheitsangebote weit und offen ist. Vieles ist möglich. SWICA muss das Feld ihrerseits eingrenzen und definieren, wo sie sich positionieren und welche Schwerpunkte sie setzen will.