

## Bildstark

Wegweisende Insides von Getty Images

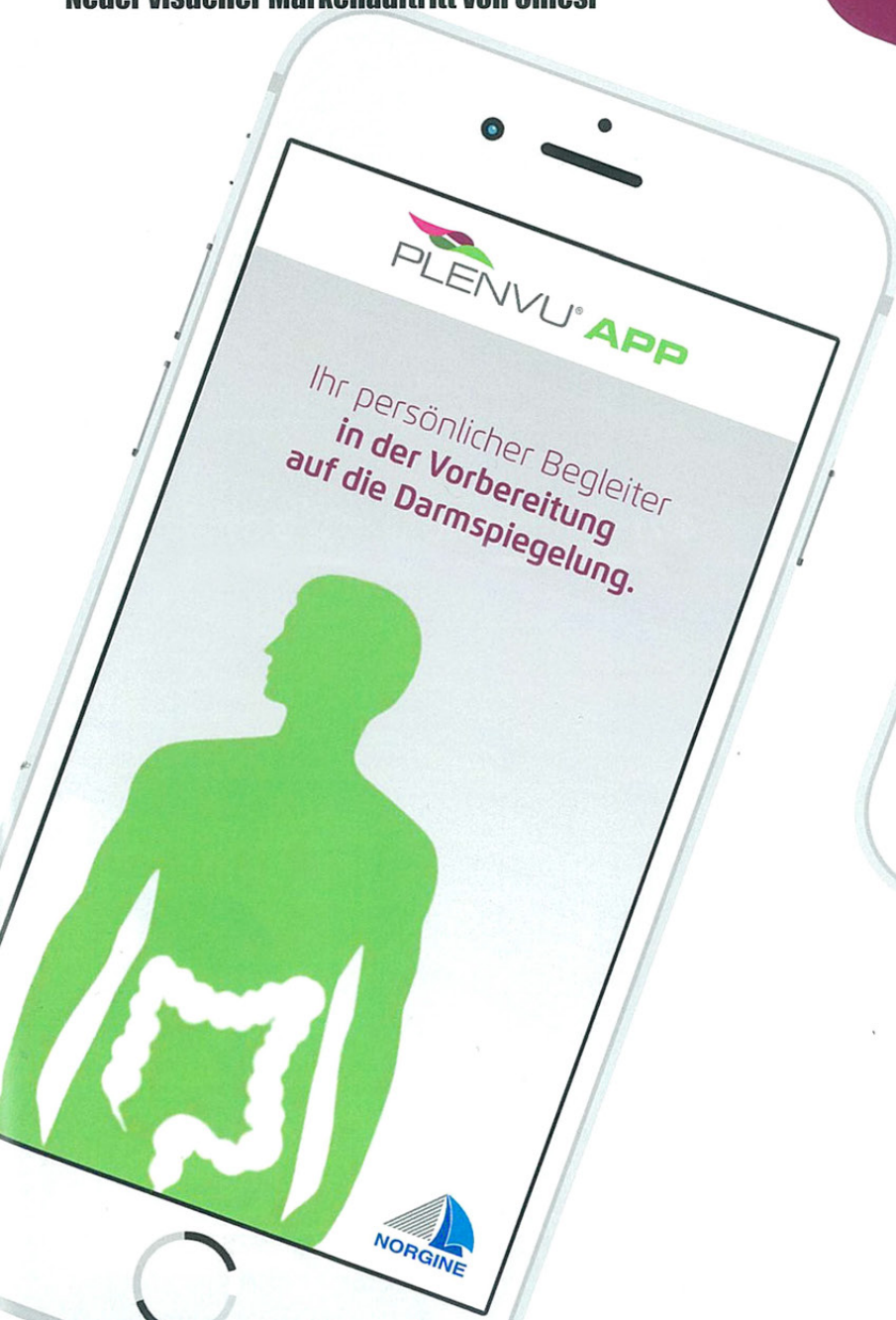
## Bewegend

Bewegtbild erobert das Pharmamarketing

## Ausdrucksstark

Neuer visueller Markenauftritt von Chiesi

# DIGITAL 24/7



meusel healthcare entwickelt für Norgine Patienteninformationen zum Thema Koloskopie

## Verlässlicher Begleiter

Eine Koloskopie kann Leben retten, zum Beispiel wenn dadurch Darmpolypen erkannt werden, bevor diese zu bösartigen Tumoren entarten. Um solche Polypen identifizieren zu können, benötigt der Arzt aber eine klare Sicht. Damit der Darm ganz sauber ist, muss der Patient zunächst einige Tage vor dem Termin seine Ernährung umstellen und dann nach genauen zeitlichen Vorgaben die Darmspül-Lösung einnehmen. Um die Patienten bei der Vorbereitung auf die Darmspiegelung zu unterstützen, hat die Krefelder Agentur meusel healthcare im Auftrag des Arzneimittelherstellers Norgine ein 24/7-Informationsangebot entwickelt.

>> Das Unternehmen Norgine war die erste Firma, die mit „Kleanprep“ eine Darmspül-Lösung anbot. Allerdings mussten die Patienten vier Liter des Präparats trinken, was für die meisten eine ziemliche Herausforderung darstellte. Deshalb hat Norgine von Anfang an daran gearbeitet, die Darmspül-Lösung weiterzuentwickeln. Das erste Ergebnis dieser Forschung war das Produkt „Moviprep“, mit dem das Trinkvolumen um die Hälfte auf zwei Liter reduziert werden konnte. „Das war damals eine kleine Sensation

im Markt“, sagt Sabine Meusel, Geschäftsführerin der Agentur meusel healthcare, die bereits seit vielen Jahren für Norgine tätig ist.

Doch auch mit diesem Erfolg gab man sich bei Norgine nicht zufrieden und konnte schließlich 2018 das innovative Produkt „Plenvu“ auf den Markt bringen, mit dem das notwendige Trinkvolumen abermals um die Hälfte reduziert werden konnte – ein weiterer Meilenstein der Norgine-Forschung. „Plenvu“ enthält die bewährten Bestandteile PEG und Ascorbinsäure, allerdings

in einer im Vergleich zu „Moviprep“ veränderten Rezeptur. Durch diese neue Rezeptur konnte nicht nur ein Trinkvolumen von einem Liter erreicht werden, was die Akzeptanz bei den Patienten deutlich erhöht, sondern in Studien zeigte sich auch eine überlegene Wirksamkeit: Im Vergleich zum Vorgängerprodukt erzielt man mit „Plenvu“ eine bessere Reinigung des Darms, was wiederum zu einer überlegenen Detektion von Polypen führt.<sup>1</sup>

Selbstverständlich werden die Patienten im Vorfeld einer Koloskopie in der gastroenterologischen Praxis aufgeklärt und geschult, denn sie müssen ihre Ernährung zu bestimmten Zeitpunkten umstellen und die Darmspül-Lösung genau nach einem bestimmten Zeitschema einnehmen. Nur wenn die Instruktionen des koloskopierenden Arztes eingehalten werden, hat dieser während der Koloskopie klare Sicht und kann die Darmspiegelung erfolgreich durchführen.

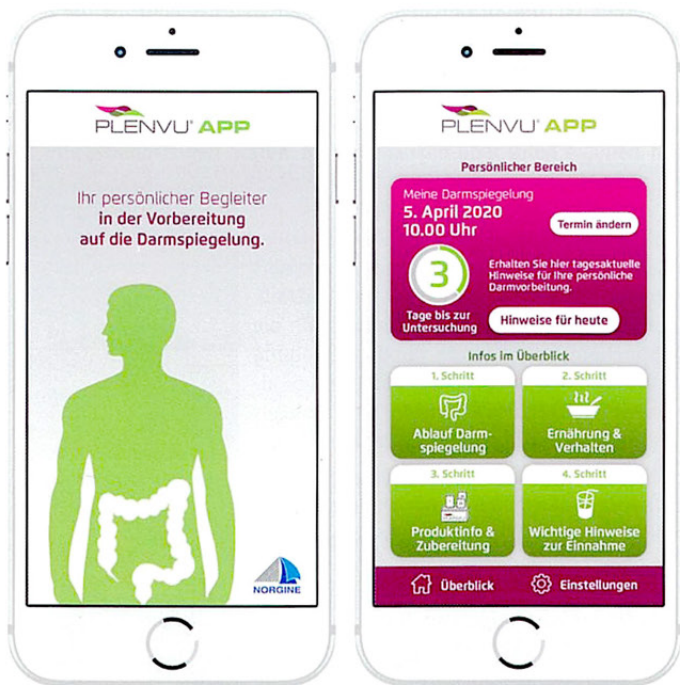
Allerdings ist nicht nur das Thema Darmkrebs für die meisten Menschen eher heikel, sondern auch mit einer Darmspiegelung beschäftigt man sich nicht gerne. Schließlich geht es um einen der intimsten Bereiche des Körpers. „Vor diesem Hintergrund ist es nicht schwer vorstellbar, dass Betroffene mögliche Fragen oder Unklarheiten gerne verdrängen und sie dann in einer stillen Stunde – zum Beispiel abends und alleine – klären möchten“, so Sabine Meusel. „Rückfragen treten also häufig zu Zeiten auf, in denen niemand in der Praxis erreichbar ist.“ Daher sei ein Informationsangebot,

das den Patienten an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr zur Verfügung steht, für den Erfolg einer Koloskopie immens wichtig.

Diese Tatsache spiegelt sich auch in den Leitlinien der Europäischen Gesellschaft für gastrointestinale Endoskopie (ESGE) wider. Sie empfiehlt zur Darmvorbereitung für eine Koloskopie die Verwendung erweiterter Anweisungen für die Darmvorbereitung, beispielsweise in Form einer App.<sup>2</sup> Denn Studien haben gezeigt, dass Patienten bei Nutzung von Hilfsmitteln, wie Apps, Telefon- oder Kurznachrichtendienst (SMS), eine höhere Compliance, eine bessere Darmreinigung, eine höhere Rate an aufgespürten Polypen und eine höhere Bereitschaft, die Vorbereitung zu wiederholen, aufweisen.<sup>3</sup>

Gemeinsam mit dem Kunden Norgine hat meusel healthcare daher eine Kampagne zur Kommunikation des umfangreichen digitalen Patienten-Service aufgebaut. Zu diesem Service gehören eine App, die dem Patienten alle relevanten Informationen zum richtigen Zeitpunkt auf das Smartphone ausspielt und eine Website mit dem Chatbot „Ava“, die die wichtigsten Fragen rund um die Einnahme von „Plenvu“ beantwortet. Zudem gibt es für ältere Patienten, die über kein Smartphone verfügen, auch einen SMS-Service.

„Außerdem führen wir als Agentur seit Anfang des Jahres wöchent-



Die „Plenvu“-App umfasst zwei Bereiche: Der persönliche Bereich (pink) ist auf den individuellen Koloskopie-Termin angepasst und liefert dem Patienten wichtige Informationen, insbesondere zur Ernährung und zur Einnahme von „Plenvu“. Im allgemeinen Bereich (grün), der für alle Nutzer identisch ist, werden grundsätzliche Informationen zum Thema Darmspiegelung angeboten.

1. Bishops R, et al. Endoscopy 2019; 51(1): 60–72.

2. Hassan C, et al. Endoscopy 2019; 51(8): 775–794.

3. Walter B, et al. Clin Gastroenterol Hepatol 2021 Feb; 19(2): 331–338.

Hallo, ich bin Ava...



Seit Dezember 2020 ist „Ava“ auf der „Plenvu“-Website im Einsatz. Der Chatbot beantwortet Fragen rund um die Darmvorbereitung und Darmspiegelung. „Ava“ beantwortet Fragen ganz individuell. Auch zum Beispiel „Ich bin Diabetiker, darf ich ‚Plenvu‘ einnehmen?“ gehört zu den Anfragen, zu denen „Ava“ eine passende Antwort liefert.

lich eWorkshops durch, in denen wir deutschlandweit die MFAs zu den digitalen Services schulen, damit sie die Services in ihre Beratungsgespräche optimal übernehmen können“, berichtet Sabine Meusel. Das Praxispersonal wird dabei sehr anschaulich in 10 Schritten durch die App geführt, um sie einerseits selbst kennenzulernen und andererseits das nötige Rüstzeug an der Hand zu haben, um die App bei den Patienten zu empfehlen und bei Rückfragen unterstützen zu können. Zur Untermauerung der Effektivität einer App in diesem Indikationsgebiet und damit zur weiteren Überzeugung des Fachpersonals gibt es für die Praxis eine Abgabekarte mit den Studiendaten zur App-Nutzung in der Darmvorbereitung und einen

entsprechenden Sonderdruck.

Damit der Arzt im Darm eine gute Sicht hat und auch kleinste Veränderungen aufspüren kann, muss der Darm ganz sauber sein. Dafür ist aber die korrekte Einnahme der Darmspül-Lösung von größter Wichtigkeit – und genau hier setzt die „Plenvu“-App als zentraler Baustein der Patienten-Services an. „Ein Großteil der Patienten, die sich einer Darmspiegelung unterziehen, ist jenseits der

50 Jahre und oft deutlich älter“, erklärt Sabine Meusel. „Vergesslichkeit kann bei vielen also schon ein Thema sein. So sind Informationen, die in der Praxis bereits kommuniziert wurden, sicher oftmals bereits zu Hause nicht mehr präsent oder zumindest nicht mehr ganz klar. Diese Menschen sind wahrscheinlich dankbar für die Möglichkeit, sich jederzeit noch einmal bestimmte Dinge ins Gedächtnis rufen zu können bzw. aktiv erinnert zu werden.“ Auf der anderen Seite gebe es aber auch jüngere Patienten, die sich aufgrund einer CED-Erkrankung regelmäßig einer Koloskopie unterziehen müssten. Diese würden wegen der Häufigkeit der Untersuchung manchmal etwas nachlässig bei der Vorbereitung, so dass die App auch

bei dieser Gruppe wertvolle Unterstützung leisten könne.

Die „Plenvu“-App wurde als persönlicher Begleiter für die Darmvorbereitung konzipiert. Notwendige Informationen, insbesondere zur Ernährung und zur Einnahme der Darmspül-Lösung werden auf den individuellen Untersuchungstermin des Patienten angepasst. Durch zuverlässige Erinnerungen in Form von Push-Nachrichten – hilft die App dem Patienten, nicht so leicht etwas Wesentliches zu vergessen. Zum Beispiel könnte eine solche Nachricht lauten „In drei Tagen ist Ihre Darmspiegelung. Ab heute sollten Sie auf kernhaltige und faserreiche Lebensmittel verzichten.“ Und natürlich erinnert die App auch an die richtigen Zeitpunkte für die Einnahme von „Plenvu“. „Die App begleitet somit den Patienten durch die Zeit der Darmvorbereitung und steht ihm mit zusätzlichen Ratschlägen zur Seite“, so Sabine Meusel.

Neben diesem individuellen Bereich bietet die App aber auch umfangreiche Informationen rund um das Thema Darmspiegelung – zum Beispiel durch einen Comic der Felix Burda Stiftung, die sich für die Darmkrebsvorsorge engagiert – und ergänzt so das Aufklärungsgespräch des Arztes und hilft offene Fragen zu klären.

Auf diese Weise haben sowohl die Healthcare Professionals als auch die Patienten einen Nutzen. Der Arzt profitiert von einer besseren Compliance<sup>3</sup>, muss weniger Rückfragen

beantworten, hat bei der Endoskopie eine klarere Sicht und kommt so zu verbesserten Diagnosen.<sup>3</sup> Den Patienten wiederum fällt die Darmvorbereitung leichter und durch die verfügbaren Informationen werden Unsicherheiten reduziert.

Seit Dezember 2020 steht zusätzlich zur App auf der „Plenvu“-Website der Chatbot „Ava“ zur Verfügung, an den sich die Patienten mit ihren Fragen zu Darmvorbereitung und -spiegelung wenden können und der laut Sabine Meusel rege genutzt wird. Im Rahmen der stetigen Weiterentwicklung der App arbeitet das Team von meusel healthcare daran, „Ava“ in die App zu integrieren – ein weiterer Schritt zu einer optimalen Unterstützung der Patienten.

Denn genauso, wie Norgine kontinuierlich daran gearbeitet hat, die notwendige Trinkmenge der Darmspül-Lösung zum Wohle des Patienten zu reduzieren, ist auch die ständige Verbesserung der Services ein ganz wesentlicher Aspekt der Firmenphilosophie. „Mit der ‚Plenvu‘-App und den begleitenden Maßnahmen haben wir wieder einen großen Schritt in diese Richtung gemacht“, betont Sabine Meusel. <<

## KEYFACTS

### >> DAS PRODUKT

„Plenvu“ der Norgine GmbH ist eine Darmspül-Lösung und damit ein Produkt zur Darmreinigung vor z.B. einer Koloskopie (Darmspiegelung).

### >> DIE AUFGABE

Entwicklung von vornehmlich digitalen Informationsangeboten, welche die Patienten bei der Darmvorbereitung auf eine Koloskopie unterstützen und so zu einer besseren Compliance und schließlich auch zu genaueren Diagnosen führen.

### >> DIE UMSETZUNG

Als zentrale Maßnahme entwickelt die Agentur die „Plenvu“-App weiter, die den Patienten bei der Vorbereitung mit individualisierten Erinnerungen und allgemeinen Informationen unterstützt. Ergänzt wird die App u.a. durch einen Chatbot sowie umfangreiche Printmaterialien für Patienten und Praxen.

### >> DIE AGENTUR

meusel healthcare, Krefeld  
www.gs-healthcare.de



Um Patienten die „Plenvu“-App vorzustellen und zu erklären, stehen verschiedene Materialien zur Verfügung, zum Beispiel eine Aufkleberrolle mit QR-Codes zum Download der App, ein Flyer fürs Wartezimmer inklusive Aufsteller, in dem die App und deren Nutzen erklärt wird, eine Präsentation zur App, mit der das Praxispersonal den Patienten die App erklären kann, und Tüten zum Transport von Services und Produkt.