

Teil I Einführung und Grundlagen

1 Herausforderungen einer nachhaltigen Lebensstiländerung 3

1.1 Nicht übertragbare Krankheiten – eine zunehmende Belastung
für die Menschheit und das Gesundheitssystem 4

1.2 Psychologische Perspektive: Herausforderung der Aufrechterhaltung
des gesunden Lebensstils 6

1.3 Transformative Service Research: Umsetzung der
Dienstleistungsorientierung 7

1.4 Fragestellungen und Vorgehen 9

Literatur 12

**2 Psychologische Grundlagen und Erkenntnisse aus der
Wirkungsforschung** 15

2.1 Modelle der Verhaltensänderung 16

2.1.1 Phasenmodelle der Verhaltensänderung 17

2.1.2 COM-B Modell der Verhaltensänderung 19

2.2 Definition und Klassifikation von Techniken zur
Verhaltensänderung 21

2.2.1 Definition zentraler Begriffe 21

2.2.2 Klassifikation von Verhaltensänderungstechniken 22

2.3 Wirksamkeit von Verhaltensänderungstechniken im Bereich
der Prävention von Übergewicht und Diabetes 35

2.4 Motivation und Selbstmanagement 38

2.4.1 Motivation 38

2.4.2 Selbstmanagement 40

Literatur 40

3 Grundlagen und Erkenntnisse aus dem Dienstleistungsmanagement und der Gesundheitsökonomie 43

3.1 Einordnung des Projektes in die Transformative Service Research (TSR) 44

3.2 Die Customer Journey: Ein Instrument zur Darstellung der Aufrechterhaltungsphase aus Perspektive der Betroffenen 46

3.2.1 Elemente einer Customer Journey und das Kundenerlebnis 47

3.2.2 Ebenen einer Customer Journey 49

3.3 Ökosysteme: Eine Übersicht 50

3.3.1 Merkmale von Ökosystemen 52

3.3.2 Rollen in Ökosystemen 54

3.4 Gesundheitsökonomie und Interprofessionalität 56

3.5 Fazit und Relevanz für das vorliegende Forschungsprojekt. 58

Literatur. 59

Teil II Empirische Studien

4 Praxistaugliche Massnahmen für einen nachhaltigen Lebensstilwandel 67

4.1 Ermittlung von nachhaltigen Massnahmen 68

4.2 Teilstudie 1: Identifikation von erfolgreichen Verhaltensänderungstechniken aus Sicht der Dienstleistenden 69

4.2.1 Befragung von Expertinnen und Experten aus dem Gesundheitsbereich 69

4.2.2 Zentrale Ergebnisse aus Sicht der Expertinnen und Experten 70

4.3 Teilstudie 2: Identifikation von erfolgreichen Verhaltensänderungstechniken aus Sicht der Betroffenen 71

4.3.1 Befragung von Betroffenen in der Aufrechterhaltungsphase. ... 71

4.3.2 Erfolgreiche Massnahmen aus Sicht von Betroffenen. 72

4.3.3 Häufig eingesetzte Verhaltensänderungstechniken von Betroffenen in der Aufrechterhaltungsphase 74

4.4 Teilstudie 3: Entwicklung bedürfnisorientierter Massnahmen für eine nachhaltige Lebensstiländerung 76

4.4.1 Design Thinking Workshop mit Vertreterinnen und Vertretern des Gesundheitsökosystems 76

4.4.2 Entwicklung von Prototypen bedürfnisorientierter Massnahmen 77

4.5 Fazit 78

Literatur. 78

5	Akzeptanz motivationsorientierter Verhaltensänderungstechniken und Relevanz der Akteurinnen und Akteure im Ökosystem	81
5.1	Grundlagen und Fragestellungen	82
5.1.1	Wirksamkeit von digitalen Massnahmen	82
5.1.2	Einfluss der Ausgestaltung von Massnahmen auf die Akzeptanz	85
5.1.3	Bedeutung der autonomen Motivation für die Aufrechterhaltung von Verhaltensänderungen	86
5.1.4	Erkenntnisse zur Relevanz der Akteurinnen und Akteure im Ökosystem	86
5.2	Vorgehen und Methoden der Befragung	87
5.2.1	Teilnehmende mit Wunsch nach Lebensstiländerung aus gesundheitlichen Gründen	87
5.2.2	Digitale Massnahmen mit autonomer und kontrollierter Motivationsorientierung	88
5.2.3	Erhebung der Akzeptanz und Nutzungsabsicht von digitalen Massnahmen	94
5.2.4	Erhebung der Relevanz von Akteurinnen und Akteuren im Ökosystem	95
5.3	Ergebnisse	96
5.3.1	Nutzungsabsicht von digitalen Massnahmen für eine Lebensstiländerung	96
5.3.2	Nutzungsabsicht von digitalen Massnahmen mit autonomer und kontrollierter Motivationsorientierung	97
5.3.3	Einflussfaktoren auf die Nutzungsabsicht von digitalen Massnahmen mit motivationsorientierter Ausgestaltung	98
5.3.4	Relevanz der Akteurinnen und Akteure im Ökosystem aus Sicht der Betroffenen	100
5.4	Fazit und Beantwortung der Forschungsfragen	101
5.4.1	Digitale Massnahmen, die zu einer höheren Akzeptanz führen	101
5.4.2	Akzeptanz autonom orientierter digitaler Massnahmen	102
5.4.3	Einflussfaktoren auf die Nutzungsbereitschaft und Akzeptanz	102
5.4.4	Relevante Akteurinnen und Akteure im Ökosystem zur Aufrechterhaltung eines gesunden Lebensstils	103
	Literatur	103
6	Wirkung der Nutzung digitaler Massnahmen	107
6.1	Ausgangslage und Fragestellungen	108
6.2	Vorgehen zur Messung der Wirkung digitaler Massnahmen	111

6.2.1	Datenextraktion und Datengrundlage	112
6.2.2	Stichprobe	113
6.2.3	Analyse	113
6.3	Ergebnisse	113
6.3.1	Nutzungshäufigkeiten	113
6.3.2	Korrelationen zwischen Nutzungshäufigkeit der Massnahmen und Bewegung	114
6.3.3	Korrelationen zwischen Nutzungshäufigkeit der Massnahmen und den medizinischen Parametern Gewicht, Blutdruck und Blutzucker	115
6.4	Fazit	116
	Literatur	117
7	Analyse der Customer Journey im Gesundheitsökosystem	119
7.1	Vorgehen und Methodik	120
7.2	Consumer Journey und Customer Journeys der Aufrechterhaltungsphase	121
7.2.1	Aktivitäten in der Consumer Journey der Aufrechterhaltungsphase und in den Customer Journeys Bewegung und Ernährung	121
7.2.2	Emotionen während der Consumer Journey	125
7.2.3	Nutzung von Kommunikationskanälen während der Consumer Journey	127
7.3	Relevanz der Partnerinnen und Partner aus dem Gesundheitsökosystem	127
7.4	Die Rolle des Selbstmanagements in der Phase der Aufrechterhaltung	130
7.5	Fazit	132
	Literatur	133
8	Die Rolle von Apotheken innerhalb des Gesundheitsökosystems	135
8.1	Analyse der Positionierung von Apotheken in der Schweiz	136
8.1.1	Chancen und Herausforderungen für den Schweizer Apotheken- und Drogeriemarkt	136
8.1.2	Methodisches Vorgehen für die Befragung von Expertinnen und Experten	138
8.2	Praxiserfahrungen aus Schweizer Apotheken und Drogerien	139
8.2.1	Das aktuelle Leistungsangebot von Apotheken	139
8.2.2	Erfolgsfaktoren und Herausforderungen für die Kundenberatung in Apotheken	140
8.2.3	Kollaboration innerhalb des Gesundheitssystems	141
8.3	Fazit	142
	Literatur	143

Teil III Handlungsempfehlungen und Toolbox

9	Fazit	147
9.1	Wirksame Massnahmen für eine nachhaltige Lebensstiländerung	148
9.2	Die Rolle der Motivationsorientierung für eine nachhaltige Lebensstiländerung	150
9.3	Die Consumer Journey und die Customer Journeys in der Aufrechterhaltungsphase	150
9.4	Das Gesundheitsökosystem: Die Rolle der Betroffenen und der Partnerinnen und Partner für die Aufrechterhaltung eines gesunden Lebensstils	152
9.5	Schlusswort	155
	Literatur	155
10	Toolbox für die Aufrechterhaltung eines gesunden Lebensstils	157
10.1	Tool 1: Customer Journey	159
10.2	Tools für das Gesundheitsökosystem	161
10.2.1	Tool 2: Gesundheitsökosystem-Landkarte	162
10.2.2	Tool 3: Zusammenarbeit und Interprofessionalität im Gesundheitsökosystem	162
10.3	Tools zur Entwicklung von Massnahmen	170
10.3.1	Tool 4: Wirksame und praxistaugliche Verhaltensänderungstechniken	170
10.3.2	Tool 5: Anleitung zur autonomieorientierten Gestaltung von Massnahmen	173
10.3.3	Tool 6: Individuelle Zielvereinbarungen	174
10.3.4	Tool 7: Kurzfragebogen zur Akzeptanz von Massnahmen und zur Motivationsorientierung	174
10.3.5	Tool 8: Leitfaden zur Definition passender Belohnungen	176
	Literatur	177