

# Gute Kommunikation beeinflusst vieles positiv

Autor(en): **Guéry, Flora / Morf, Kathrin**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz**

Band (Jahr): - **(2020)**

Heft 4

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-928166>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Die Spitex kommuniziert  
zunehmend digital.

Illustration: Patrick Oberholzer

# Gute Kommunikation beeinflusst vieles positiv

«Man kann nicht nicht kommunizieren», sagte Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick einst. Wenn also zum Beispiel Spitex-Vorgesetzte nicht mit ihren Mitarbeitenden kommunizieren, kann dies als Ausdruck von Gleichgültigkeit verstanden werden. Und wenn die Spitex nicht zu Vorwürfen Stellung nimmt, wird dies vielleicht als Schuldeingeständnis wahrgenommen. Doch wie kommuniziert die Spitex so, dass ihre Botschaft ankommt? Die Artikel auf den kommenden Seiten beschäftigen sich mit Beispielen für die moderne Kommunikation der Spitex, mit der Kommunikation der Spitex in Krisen – und mit der positiven Kommunikation in der Öffentlichkeit, um das Image der Spitex zu pflegen.

Das eHealth-Barometer 2020 zeigt, dass die digitale Vernetzung bei der Spitex konstant ansteigt. Die Spitex bedient sich also moderner Kommunikationsmittel, um mit Mitarbeitenden, Klientinnen und Klienten, Angehörigen und dem gesamten Versorgungsnetzwerk zu kommunizieren. Doch wie sieht

diese digitale Kommunikation genau aus und welchen Nutzen und welche Herausforderungen bringt sie mit sich? Diesen Fragen wird anhand von vier Beispielen für die moderne Kommunikation der Spitex nachgegangen.

Texte: Flora Guéry und Kathrin Morf



## Die moderne Kommunikation im Netzwerk

Damit ein Versorgungsnetzwerk funktioniert, ist gute Kommunikation unerlässlich. Eine Basler Firma will mit dem «Clever.Care Coordinator» die Kommunikation und Koordination der Spitex im Netzwerk modernisieren.

Damit die Spitex die Koordination und Kommunikation im Versorgungsnetzwerk sicher und effizient zu meistern vermag, hat die Basler Clever.Care AG den «Clever.Care Coordinator» entwickelt (vgl. Spitex Magazin 3/2019). Die App ermöglicht derzeit vor allem die Kommunikation per Messenger zwischen der Spitex, ihren Klientinnen und Klienten sowie deren Angehörigen. «Wir arbeiten aber darauf hin, eines Tages das gesamte Netzwerk einbeziehen zu können», erklärt Alfred Ruppert, Leiter der Geschäftsentwicklung bei Clever.Care. Die App wurde im Jahr 2019 im Rahmen eines Pilotprojekts entwickelt und von mehreren Spitex-Organisationen getestet.

### Keine vergeblichen Arbeitswege mehr

«Spitex-Mitarbeitende, Klienten und Angehörige kommunizierten bisher über viele verschiedene Kanäle, was nicht effizient war», berichtet Nikola Stevanovic, Leiter des Projekts Clever.Care und Standortleiter bei der Spitex Biel-Bienne Regio. «Zudem passierte es dadurch immer wieder, dass ein Klient kurzfristig einen Termin nicht einhalten konnte, ohne dass wir dies rechtzeitig erfuhren. Dann fuhr eine Spitex-Mitarbeiterin vergeblich zu ihm.» Auch sei es wünschenswert, die Angehörigen eng in die Versorgung einzubeziehen. «Aber einfach ist dies nicht, solange man kein gutes System dafür hat.» Aus all diesen Gründen führte die Bieler Spitex den Clever.Care Coordinator versuchsweise ein. «Klienten und Angehörige kommunizieren damit nur noch über einen Kanal mit uns, was effizient und übersichtlich ist», freut sich Nikola Stevanovic. «Zudem können Klienten und Angehörige alle Spitex-Termine überall und jederzeit einsehen, stornieren oder eine Änderung beantragen.» Weiter helfe die App Klienten mit

kognitiven Einschränkungen, weil sie an jeden Termin erinnert. Auch von den hohen Sicherheitsstandards ist Nikola Stevanovic überzeugt. Er räumt jedoch ein, dass man mit der Anzahl Klienten, welche man für die App gewinnen konnte, nicht zufrieden sei. «Vor allem Klienten im hohen Alter sind mit digitalen Hilfsmitteln nicht vertraut. Mehr Früchte hat es getragen, als wir Angehörige anzuschreiben begannen.»

Dennoch vermochte die Bieler Spitex seit Frühling 2019 erst rund zwei Dutzend Clever.Care-Netzwerke aufzubauen.

«Eine Zwischenbilanz im Herbst 2019 zeigte, dass unsere App allen Nutzern sehr

gefällt. Gerade ältere Klienten als Nutzer zu gewinnen, war aber schwieriger als gedacht», bestätigt Alfred Ruppert. «Unsere App wurde zusammen mit Senioren entwickelt. Wir sind uns sicher, dass mit einer zunehmenden Anzahl digital aktiver Senioren das Bedürfnis nach Partizipation und digitaler Interaktion mit der Spitex wachsen wird.»

### «Die Digitalisierung ist die Zukunft des Gesundheitswesens.»

Nikola Stevanovic, Spitex Biel-Bienne Regio

Spitex-Organisationen können ein Abonnement für die App erwerben und daraufhin Klienten und Angehörige kostenlos einbeziehen. In den vergangenen Monaten wurde die App, die in Deutsch und Französisch erhältlich ist, anhand der Erkenntnisse aus der Pilotphase optimiert. So kann sie nun auch für die interne Kommunikation verwendet werden.

«Flächendeckend werden solche digitalen Helfer bei der Spitex wohl erst zum Einsatz kommen, wenn eine Generation das hohe Alter erreicht, die den Umgang mit Smartphones beherrscht», bilanziert Nikola Stevanovic. Dennoch müsse die Spitex bereits jetzt auf die Digitalisierung ihrer Kommunikationsprozesse vorbereitet sein. «Die Digitalisierung vereinfacht die Zusammenarbeit im gesamten Netzwerk und ist die Zukunft des Gesundheitswesens. Und die Spitex muss rechtzeitig auf diesen Zug aufspringen, wenn sie wettbewerbsfähig bleiben will.»



Bild: Clever.Care

## Die moderne interne Kommunikation

Die interne Kommunikation effizient und zuverlässig zu gestalten, gilt bei der Spitex als grosse Herausforderung. Bei der Spitex Bachtel AG bewältigt man diese mit einer App.

Die interne Kommunikation gilt als ein grosser Knackpunkt der Unternehmenskommunikation. «Informationen *allen* Mitarbeitenden zeitnah weiterzugeben, ist eine grosse Herausforderung – vor allem bei der Spitex», sagt Jens Weber, Geschäftsführer der Spitex Bachtel AG im Zürcher Oberland. «Denn viele Spitex-Mitarbeitende haben kleine Pensen, sind oft unterwegs und arbeiten im Schichtbetrieb sowie für verschiedene Stützpunkte.» Als er seine Stelle bei der Spitex Bachtel AG im Juli 2019 antrat, wurde Jens Weber bewusst, dass die Organisation mit «Perigon» zwar über ein gutes System zur Kommunikation über Patientendaten verfügte – die restliche interne Kommunikation war aber bedeutend weniger modern gestaltet. «Man kommunizierte über verschiedene Kanäle wie Mails, Sitzungen und sogar über Notizbücher in allen Stützpunkten», erzählt der Geschäftsführer, der bald darauf die App «Beekeeper» der gleichnamigen Zürcher Firma einführte. «Nun ist unsere interne Kommunikation effizient, zuverlässig und zeitnah», freut er sich. Über den Stream und die Chats von Beekeeper kündigt der Geschäftsführer zum Beispiel Weiterbildungen an, neue Mitarbeitende stellen sich vor und die verschiedenen Teams organisieren ihre Sitzungen. In der Chatgruppe «Weisses Buch» werden zudem wichtige Informationen für alle Mitarbeitenden kommuniziert. «Dass unsere Mitarbeitenden jederzeit auf solche Informationen zugreifen können, wird noch wichtiger, wenn wir im Herbst den 24-Stunden-Betrieb einführen», sagt Jens Weber.

### Während der Pandemie bewährte sich das System

Die App kann auf privaten und beruflichen Mobiltelefonen und Tablets genutzt werden und lässt auch die Kommunikation zwischen zwei Personen zu. «Alle Mitarbeitenden tauschen sich gleichberechtigt über die gleiche Plattform aus. Das fördert das Wir-Gefühl», ist Jens Weber überzeugt.

Dies ist von besonderer Bedeutung, weil die Spitex Bachtel AG 2016 aus der Zusammenlegung von vier Spitex-Vereinen hervorging. «Die Plattform beschleunigt den herausfordernden Prozess, dass sich alle Mitarbeitenden mit der neuen Organisation identifizieren. Zum Beispiel,



Interne Kommunikation ist bei der Spitex von zentraler Bedeutung. Bild: Beekeeper

**«Unsere interne Kommunikation ist nun effizient, zuverlässig und zeitnah.»**

Jens Weber, Spitex Bachtel AG

weil ein Nutzer der App all seine Mitarbeitenden kennenlernt und erfährt, was in anderen Stützpunkten so passiert.»

Trotz der Digitalisierung lege man bei der Spitex Bachtel AG weiterhin Wert auf den realen Austausch. Dies zeigt sich auch daran, dass Jens Weber ein «Chef-Nomade» ist: Um den Kontakt zu allen Mitarbeitenden pflegen zu können, arbeitet er selten zwei Tage hintereinander im selben Stützpunkt. Zudem erhöhe die digitale Plattform sogar die Qualität des realen Austausches:

«Über die App erhalten alle Mitarbeitenden alle nötigen Informationen bereits vor jeder Sitzung. Dadurch verbreiten wir an der Sitzung nicht Informationen, bis die Köpfe rauchen. Stattdessen

haben wir zum Beispiel mehr Zeit für Diskussion und Fallbesprechungen.» Natürlich müssten die Informationen auf der App hierzu auch gelesen werden – dies klappe aber meist gut. Während der COVID-19-Pandemie zeigte die Zugriffsstatistik sogar, dass oft alle 180 Mitarbeitenden einen Beitrag lasen. «Die App hat sich während der Pandemie bewährt», berichtet Jens Weber. «Trotz aller Distanz konnte unser Notfall-Team all unsere Mitarbeitenden jederzeit schnell informieren und mit ihnen Dialoge führen.»

### Die interne Kommunikation beeinflusst die externe

Weiter hält Jens Weber eine gute interne Kommunikation für wichtig, weil sie die externe Kommunikation positiv beeinflusst. «Mitarbeitende, die gut informiert sind und sich mit ihrer Arbeitgeberin identifizieren, vertreten die Organisation gegen aussen gut», erklärt er. Damit die Mitarbeitenden für die anspruchsvolle Kommunikation im Berufsalltag fit seien, organisiert die Spitex Bachtel AG derzeit Schulungen zu The-



men wie «Nähe und Distanz» und «Mit Konflikten umgehen». Und schliesslich rät Jens Weber auch aus ökonomischen Gründen zur Modernisierung der internen Kommunikation: «Durch die Digitalisierung vermeidet man viele zeitraubende Doppelspurigkeiten und reduziert die Zeit für Sitzungen und Protokolle. Und gewinnt man Zeit, spart man Geld.»

### Nicht zu viel und nicht zu wenig

Überzeugt ist die Spitex Bachtel AG auch von den hohen Datenschutz-Standards von Beekeeper. Vermisst habe man bisher einzig die Antwortmöglichkeiten auf einzelne Chatnachrichten, wie man es von WhatsApp kennt. «Wir versuchen, alle Wünsche unserer Kunden umzusetzen. Dies braucht aber manchmal etwas Zeit», erklärt Cristian Grossmann, CEO von Beekeeper. Es würden indes laufend Funktionen ergänzt: So erlaube die Version «Beekeeper 2.0» unter anderem die Integration der Schichtplanung in das System.

Beekeeper wurde 2012 von ETH-Absolventen gegründet und hat heute Kunden in 130 Ländern, darunter mehrere Schweizer SpiteX-Organisationen und Spitäler. «Die Klinikgruppe Hirslanden führte die App zum Beispiel gleich zu Beginn der COVID-19-Pandemie ein», sagt Cristian Gross-

mann. Die einzige App für interne Kommunikation ist Beekeeper allerdings keineswegs. Längst kommen zum Beispiel auch die Basler App «Clever.Care» (siehe S. 15) oder die App «Qnnect» der Zürcher Firma Connect Solutions bei der SpiteX zum Einsatz.

Jens Weber begrüsst diese zunehmende Digitalisierung: «Die interne Kommunikation der SpiteX muss modern, effizient und flexibel sein, um mit den Entwicklungen im Gesundheitswesen mithalten zu können.» Damit eine App ihr Potenzial entfalten könne, müsste sie aber angemessen genutzt werden. «Erstens muss man darauf achten, dass die Kommunikation über die App hochstehend ist und bleibt», erklärt er. «Zweitens dürfen die Teilnehmenden das System nicht mit zu vielen Neuigkeiten und Kommentaren überladen, weil die Nutzer ansonsten überfordert sind. Drittens darf man das System auch nicht zu selten füttern. Denn sind die Informationen zunehmend spärlich oder sogar veraltet, würde die App eines Tages von niemandem mehr genutzt.»



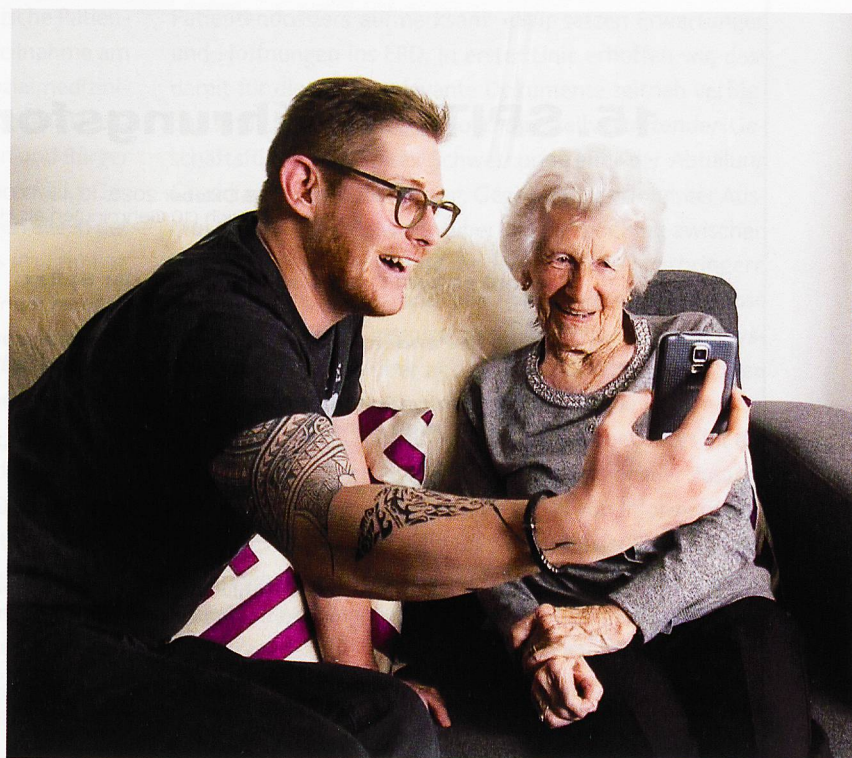
[www.spitex-bachtel.ch](http://www.spitex-bachtel.ch); [www.beekeeper.io](http://www.beekeeper.io)

## Die moderne Diagnose aus der Ferne

Der Fortschritt der Technik ermöglicht zunehmend die Diagnose und ärztliche Konsultation aus der Ferne. In Genf bedient sich die SpiteX hierfür einer App, die einen direkten Draht zum Universitätsspital ermöglicht.

Die Telemedizin – also die Diagnostik und Therapie über räumliche oder zeitliche Distanzen hinweg – gewinnt zunehmend an Bedeutung. Ermöglicht wird dies zum Beispiel durch «intelligente» Alltagsgegenstände wie Waagen, Armbanduhrer oder Toiletten, die Ärztinnen und Ärzten Informationen über den Gesundheitszustand von Patientinnen und Patienten zukommen lassen (vgl. SpiteX Magazin 3/2019). Bei der Genfer SpiteX imad (institution de maintien à domicile) setzt man ebenfalls auf Diagnosen aus der Ferne – allerdings mithilfe einer App.

HUG@home ist eine einfach zu bedienende digitale Plattform für medizinische Fernkonsultationen. Sie ermöglicht es einer Pflegefachperson, eine telemedizinische Sprechstunde mit einer leitenden Ärztin oder einem leitenden Arzt des Universitätsspitals Genf (HUG) durchzuführen – und dies täglich von 11 bis 19 Uhr, auch an Wochenenden. Die Konsultation per Videokonferenz bedarf der vorgängigen Zustimmung des Klienten. Sie wird in Anspruch genommen, um in verschiedenen Situationen – zum Beispiel im Falle von Änderungen einer medikamentösen Behandlung, eines Sturzes oder einer ungewöhnlichen Entwicklung einer Wunde – rasch eine medizinische Meinung einzuholen, wenn der behandelnde Arzt des Klienten nicht verfügbar ist. Übergeordnet zielt



Pflegefachmann und Klientin telefonieren mit einer Ärztin. Bild: Screenshot RTS

HUG@home darauf ab, dass die Klienten dank einer modern koordinierten ärztlichen Versorgung zu Hause bleiben können, statt eine Notaufnahme aufzusuchen. Hierzu ermöglicht die App auch einen Live-Austausch von Dokumenten – und der Datenschutz ist vollumfänglich gewährleistet.

Ursprünglich wurde HUG@home nur einigen Klienten im Rahmen eines 2019 gestarteten Pilotprojektes angeboten. Aufgrund von COVID-19 wird die App aber bereits breiter eingesetzt: Nun verfügen die Pflegefachpersonen sämtlicher imad-Stützpunkte über den digitalen Helfer. Erste Tests er-

gaben unter den involvierten Fachpersonen eine Zufriedenheitsquote von über 90 Prozent. Laut imad sind auch die Klientinnen und Klienten mit dieser Art der Versorgung sehr zufrieden: Ihre Probleme würden sehr schnell behandelt, und in 9 von 10 Fällen würde ein Besuch in der Notaufnahme vermieden. Mehrere Partner von imad sowie andere Leistungserbringer der ambulanten Versorgung seien sehr interessiert daran, künftig auch eine solche Dienstleistung anzubieten.

 [www.imad-ge.ch/prestations/hug-home](http://www.imad-ge.ch/prestations/hug-home)

## Der moderne Austausch von Patientendaten

Im elektronischen Patientendossier (EPD) werden alle Dokumente mit Gesundheitsinformationen gesammelt. Auch wenn in der Bevölkerung noch Skepsis gegenüber dem EPD herrscht, hat das Dossier gemäss seinen Befürwortern viele Vorteile für die Spitex.

Das elektronische Patientendossier (EPD) ist gewissermassen eine digitale Krankengeschichte, die über eine sichere Internetverbindung abrufbar ist. Es enthält Informationen über den Gesundheitszustand einer Person, beispielsweise Röntgenbilder oder ärztliche Verordnungen. Die Patienten können überall und jederzeit darauf zugreifen, etwa über ihr Smartphone. Sie selbst bestimmen zudem, welche Gesundheitsfachpersonen welche Dokumente wann einsehen dürfen. Laut seinen Befürwortern kann das EPD die Behandlungsprozesse optimieren. Dadurch sollen die Qualität und Kontinuität der Versorgung verbessert und die Zusammenarbeit im Gesundheitswesen vereinfacht werden. Spitex sind nach dem Bundesgesetz über die elektronische Patientenakte (EPDG), das seit 2017 in Kraft ist, zur Teilnahme am EPD verpflichtet. Dies gilt ab 2022 auch für sozialmedizinische Einrichtungen. Für andere Leistungserbringer wie Hausärzte und die Spitex sowie für Bürgerinnen und Bürger ist die Teilnahme hingegen weiterhin freiwillig. Gemäss neuesten Informationen werden alle in der Schweiz wohnhaften Personen bis im Frühling 2021 ein EPD eröffnen können.

### Skepsis in Bezug auf die Sicherheit

Der Kanton Genf hat vor zehn Jahren das Projekt «MonDossierMedical.ch» (MdM) gestartet, das viele Elemente des EPD umfasst. Die Genfer Spitex-Organisation imad (institution de maintien à domicile) wurde bereits in die Pilotphase integriert, da sie mit über 17 000 Klientinnen und Klienten eine Schlüsselrolle im Projekt spielt. Dies tut sie sowohl durch die Nutzung der auf der Plattform MdM gespeicherten Informationen bei der Versorgung ihrer

Klienten als auch durch den Austausch von Informationen mit anderen Akteuren des Gesundheitswesens – nach dem vorgängigen Einverständnis des Klienten, versteht sich. Laut imad war es allerdings schwierig, ältere Personen, die nicht mit digitalen Technologien aufgewachsen sind, von dieser Plattform zu überzeugen. Als grösste Vorbehalte wurden in einer Befragung das Misstrauen gegenüber der Cloud, in welcher die Dokumente abgelegt werden, sowie Bedenken bezüglich der Sicherheit des Datenaustausches genannt.

### Spitex Schweiz mit Erwartungen ans EPD

Spitex Schweiz verfolgt die Entwicklung des elektronischen Patientendossiers aufmerksam. «Wir setzen Erwartungen und Hoffnungen ins EPD. In erster Linie erhoffen wir, dass damit für die Pflege relevante Dokumente zeitnah verfügbar sind», sagt Cornelis Kooijman, stellvertretender Geschäftsführer von Spitex Schweiz und Leiter der Abteilung Grundlagen und Entwicklung. Gegenwärtig erfolgt der Austausch von Informationen über die Behandlung zwischen Spitex-Fachpersonen und anderen Leistungserbringern meistens bereits elektronisch. So kommuniziert eine grosse Anzahl von Spitex-Organisationen sicher über das HIN-System, an das bereits über 25 000 Gesundheitsfachpersonen und rund 1000 Institutionen angeschlossen sind.

Die zunehmende Komplexität ihrer Fälle bedeutet für die Spitex einen erhöhten Bedarf an interprofessioneller Zusammenarbeit. Weil das EPD den Austausch von Informationen in Echtzeit ermöglicht, sieht eine Mehrheit der Spitex-Organisationen darin einen Mehrwert für die integrierte Versorgung. Dies geht aus der eHealth-Barometer-Umfrage 2020 hervor, an der 112 Spitex-Organisationen teilnahmen. Die detaillierten Ergebnisse können unter [www.e-healthforum.ch](http://www.e-healthforum.ch) abgerufen werden. Alle Informationen zum EPD finden sich auf der von eHealth Schweiz, Bund und Kantonen eingerichteten Plattform [www.patientendossier.ch](http://www.patientendossier.ch).



Bild: eHealth Suisse