

Welche Chancen bieten Smartphones in der Angehörigenkommunikation?

Digital, mobil und personalisiert

Die Art, wie wir uns im Alltag informieren, austauschen und organisieren, hat sich mit den digitalen Medien stark verändert. Die Entwicklung beeinflusst auch die Kommunikation mit den Angehörigen in der Langzeitpflege. Digitale Instrumente eröffnen neue Chancen.

Von Heidi Leemann*

Das Thema «digitale Angehörigenkommunikation» ist aktuell. Gab es noch vor einem Jahr keine spezifische digitale Lösung für die Angehörigenkommunikation in der Langzeitpflege, so gibt es seit einigen Monaten erste Anbieter auf dem Markt. Brisant ist das Thema auch deshalb, weil Kommunikation im hoch reglementierten Bereich der Pflege Möglichkeiten bietet, sich von anderen Institutionen abzuheben. In meiner Masterthesis im Fachbereich Kommunikation an der Höheren Wirtschaftsschule Zürich (HWZ) habe ich untersucht, ob eine digitale Kommunikationslösung in Form einer App die Kommunikation mit Angehörigen in der Langzeitpflege unterstützen kann. Die Masterthesis basiert auf der Befragung Angehöriger mittels qualitativer Einzelgesprä-

***Heidi Leemann**, MAS Corporate Writing & Publishing, ist freischaffende Expertin für Unternehmenskommunikation und Texterin. Ihre Masterthesis behandelt das Thema Angehörigenkommunikation in der Langzeitpflege im Kontext des digitalen Wandels: «Digitale Lösungen in der Angehörigenkommunikation stationärer Langzeitpflegeeinrichtungen am Beispiel einer App», eingereicht an der Hochschule für Wirtschaft HWZ, 2018. Kontakt: leemann@textkonzept.ch

che. Digitale Instrumente, so vorab eine Erkenntnis der Thesis, eröffnen neue Wege – eine Chance, Angehörige in ihren veränderten Bedürfnissen zu erreichen. Fünf zentrale Aspekte sprechen dafür, diese Chancen in der Angehörigenkommunikation zu ergreifen:

- **Smart unterwegs:** Mobile Geräte, allen voran das Smartphone, sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Einkaufen, Zeitung lesen, Freundschaften pflegen oder Ferien buchen – heute organisieren wir unseren Alltag mit dem Smartphone. Zeit- und ortsunabhängig.
- **Push-Informationen:** In der Kommunikation mit Unternehmen wird «Push vor Pull» für Kunden zur Normalität. Wir sind es gewohnt, proaktiv mit Informationen versorgt zu werden. Heute, so berichten Angehörige, gehe die Initiative zum Gespräch jedoch in der Regel von ihnen selber aus. Problematisch dabei: Angehörige, die weniger regelmässig in der Pflegeinstitution sind, treffen die gewünschte Ansprechperson öfters nicht an.
- **Befähigen:** Begünstigt durch den zunehmend späten Eintritt in die Pflegeinstitution, wird die Rolle Angehöriger als Entscheidungsträger weiter gestärkt. Doch nur gut informierte Angehörige sind in der Lage, Entscheidungen zu treffen. Es ist Aufgabe der Institutionen, Angehörige in ihrer Rolle handlungs- und entscheidungsfähig zu machen.
- **Sichtbarkeit:** Angehörige wollen ihre Verwandten gut aufgehoben wissen. Schwierig dabei: Angehörige bezahlen und übernehmen Verantwortung für eine Dienstleistung, die sie selber nicht beziehen. Für ihre Zufriedenheit ist ent-

Digitale Instrumente sind eine Chance, Angehörige in ihren veränderten Bedürfnissen zu erreichen.



Aktivierung im Altersheim: Dank digitalen Kommunikationsmitteln erhalten Familienmitglieder regelmässig Einblick in den Alltag ihrer Angehörigen – wenn sie das möchten.

gung zeigt: Angehörige, die mehrmals wöchentlich selber im Heim verkehren, sehen wenig persönlichen Nutzen. Sie fühlen sich gut informiert. Angehörige hingegen, die aufgrund räumlicher Distanz, der beruflichen oder familiären Situation weniger oft Gelegenheit haben, sich vor Ort ein Bild zu machen, erwarten einen hohen Nutzen.

Nicht Unterhaltung, sondern Information

Personalisierte Informationen bieten den grössten Nutzen. Angehörige wollen nicht unterhalten werden, sondern erwarten von einer App relevante und damit vornehmlich personalisierte Informationen. Relevant sind Informationen, die ein Bild über das Wohlergehen der Verwandten in der Pflegeinstitution geben.

Die Befragung zeigt eine klare Hierarchie der Relevanz

scheidend, dass sie die Dienstleistung Pflege und Betreuung bewerten können. Institutionen dürfen diese Bewertung nicht dem Zufall überlassen, sondern müssen sie aktiv steuern.

- **Ressourcen unter Druck:** Angehörigenkommunikation braucht neue Lösungen, denn insbesondere der interpersonellen Kommunikation sind Grenzen gesetzt: Druck auf die Ressource Zeit, Fachkräftemangel oder die hohe Rate an Teilzeitbeschäftigten. Auf der Seite der Angehörigen steigt die Mehrfachbelastung Angehöriger durch Beruf, Familie, räumliche Mobilität und der Begleitung ihrer Verwandten.

Neue Wege, neue Chancen

In der Kommunikation mit Angehörigen setzen Institutionen in der Langzeitpflege heute mehrheitlich auf klassische Instrumente: direkter Austausch telefonisch oder vor Ort, Informationstafeln, Heimzeitung, Website, Broschüren. Auf dem Hintergrund der vorgängig genannten Aspekte sind diese Instrumente nur bedingt geeignet, Angehörige in ihren veränderten Bedürfnissen zu erreichen. Es ist Zeit, Angehörigenkommunikation weiter zu denken.

Eine digitale Lösung in Form einer App besitzt das Potenzial, in der Angehörigenkommunikation wirkungsvoll anzusetzen. In der Masterthesis habe ich untersucht, unter welchen Voraussetzungen eine Angehörigen-App akzeptiert wird. Das Ergebnis: Entscheidend für die Akzeptanz einer digitalen App-Lösung sind die Erwartungen an den Nutzen. Die Befra-

von Inhalten: Zuerst steht die Gesundheit der Angehörigen. Dazu gehört nicht nur der Gesundheitszustand, sondern auch das allgemeine Wohlergehen. Über Letzteres wissen die befragten Angehörigen heute nur vage Bescheid. Regelmässige Informationen über die App vermitteln ihnen ein Gefühl der Sicherheit und Nähe.

Angehörige erwarten keine ausführlichen Berichte, sondern sachliche, aufschlussreiche Informationen. Sie akzeptieren dabei standardisierte Meldungen. Sie verstehen, dass Aufwand und Ertrag seitens der Institution im Verhältnis stehen >>

müssen. Beispiel: «Der Gesundheitszustand von Frau Müller ist auf stabilem Niveau.»

Einblick in den Alltag

Wichtig ist es Angehörigen zudem, Einblick in den konkreten Alltag zu erhalten. Die Teilnahme an Aktivitäten dokumentiert einen abwechslungsreichen Alltag. Ein Menüplan, ein neuer Küchenchef oder eine Veranstaltung dienen als Anknüpfungspunkte für Gespräche mit den Verwandten. Institutionelle Informationen wie Personalwechsel, Bauvorhaben oder ein Link zum Jahresbericht sind von sekundärem Interesse – auf einer App aber willkommen. Geschätzt wird dabei der aktive Dialog seitens der Institution. Institutionen ihrerseits gewinnen mit einer App eine Plattform, strategische Prozesse oder Güteversprechen aktiv zu kommunizieren.

Entscheidend für die Akzeptanz einer digitalen Lösung sind die Erwartungen an den Nutzen.

Fazit

Eine App ist in der Lage, Sicherheit zu vermitteln, Einblick und Anknüpfungspunkte zu schaffen, interpersonelle Kommunikation zu entlasten und wirkungsvoll zu ergänzen sowie Angehörige in ihren Kommunikationsgewohnheiten zeitgemäss abzuholen. ●