

«Distance Caregiving»

Wie Angehörige ihre pflegebedürftigen Nächsten unterstützen können

Aufgrund der grösseren Mobilität können entfernt lebende Angehörige Handreichungen für ihre pflegebedürftigen Nächsten nicht immer übernehmen. Doch Pflege und Hilfe ist auch aus Distanz möglich. – Von Iren Bischofberger, Ulrich Otto und Annette Franke

Angehörige sind seit jeher massgeblich Beteiligte in der häuslichen, aber auch stationären Gesundheitsversorgung. Angehörige, die sich vor Ort um die Pflege ihrer Nächsten kümmern, gibt es jedoch immer weniger. Gründe sind unter anderem die steigende nationale und internationale Mobilität von Familien und Erwerbstätigen. Hier setzt das Konzept «Distance Caregiving» – Unterstützung für pflege- und hilfebedürftige Angehörige auf Distanz – an.

Unterstützung auf Distanz

Zwar existiert in Bezug auf die Entfernung zwischen pflegebedürftiger Person und den sich kümmernden Angehörigen für den Begriff «Distance Caregiving» keine einheitliche Definition, doch gemäss einer US-Studie kann «Distance Caregiving» bereits ab einer Fahrzeit von 60 Minuten erfolgen. Für hiesige geografische Verhältnisse dürfte eine entsprechend kürzere Distanz als Referenz gelten.

Insgesamt öffnet «Distance Caregiving» den Blick. Neben den traditionell unter «Pflege» verstandenen Handreichungen berücksichtigt «Distance Caregiving» auch zahlreiche andere Unterstützungsleistungen. Darunter fallen beispielsweise emotionale, motivierende, koordinierende, kontrollierende oder informationelle Hilfen. Daten von Careum Forschung zeigen, dass Angehörige beispielsweise ihre Nächsten regelmässig via Telefon an die Medikamenteneinnahme erinnern, oder sich wöchentlich via Skype nach dem allgemeinen Befinden erkundigen. Stimmlage oder Gesichtsausdruck geben Angehörigen aufgrund ihrer Unterstützungsroutine Hinweise darauf, ob Handlungsbedarf besteht oder nicht. Ebenfalls

ermöglicht die Entwicklung von Sensoren im Haushalt, dass Angehörige – in Absprache mit anderen Akteuren – bei Zwischenfällen alarmiert werden.

«Distance Caregiving» fordert die Betriebe der Gesundheitsversorgung in dreifacher Hinsicht:

- Als Wohn- und Behandlungsorte für ältere, kranke oder behinderte Menschen mit immer mehr entfernt lebenden Angehörigen. Ende 2013 lebten laut Bundesamt für Statistik 730 000 Schweizer Bürger/innen ausserhalb der Landesgrenzen. Im Vergleich zu 1995 sind das 200 000 mehr.
- Als Arbeitgeber, wenn die eigenen Mitarbeitenden entfernt lebende pflegebedürftige Angehörige haben. Dies ist in der Gesundheitsbranche mit einem Ausländeranteil von 30 bis 40 Prozent ein besonders relevanter Faktor.
- Als Akteure im elektronischen Austausch von Patientendaten. Dies ist eine wichtige Grundlage, damit Angehörige mittels elektronischen Patientendaten mitreden können.

Diese drei Punkte zeigen, dass die Gesundheitsversorger wichtige Akteure sind, damit die Unterstützung von pflegebedürftigen Angehörigen und das Leben auf Distanz gelingt.

Verständnis muss gefördert werden

Voraussetzung für ein gut funktionierendes «Distance Caregiving» ist, dass Gesundheitsfachpersonen die Angehörigen auch ohne physische Präsenz wahrnehmen und sie an Versorgungsarrangements mitwirken lassen. Dass dies nicht immer der Fall

ist, zeigen die Ergebnisse einer betriebsinternen Interviewbefragung der Firma Roche (siehe Kasten). Diese wurde im Rahmen einer Masterarbeit realisiert.

Bei «Distance Caregiving» ist es wichtig, zwischen den weit weg lebenden Angehörigen und den behandelnden Gesundheitsfachpersonen zu klären, wer, wann, was auf Distanz oder vor Ort übernimmt. Im Gegenzug ist in den Betrieben der Gesundheitsversorgung generell eine stärkere Sensibilität gegenüber «Distance Caregivers» gefragt. Dies nicht nur als Arbeitgeber von «Distance



Eine Angehörige steht im regelmässigen Kontakt mit ihrer Mutter, die in einem Pflegeheim lebt.

Entfernung modern überbrücken

Simona Starzynski, die als HR-Spezialistin im Bereich Diversity & Inclusion bei Roche arbeitet, hat sich im Rahmen ihrer Masterarbeit mit dem Thema «Distance Caregiving» auseinandergesetzt und Mitarbeitende befragt. Im Interview erzählt sie von den Erkenntnissen. – Interview von Iren Bischofberger

Welchen Kontakt haben Roche-Mitarbeitende auf Distanz beispielsweise mit Spitälern in ihren Herkunftsländern?

Mitarbeitende versuchen, so oft wie möglich vor zu Ort sein, um mit den Spital-Fachkräften persönlich zu sprechen. Vielen erscheint das jedoch nicht ausreichend. Sie organisieren deshalb Stellvertreter, die ihre Interessen direkt vor Ort wahrnehmen. Darüber hinaus ist das Telefon das wichtigste Kommunikationsmittel.

Welche Erkenntnisse haben Sie dazu aus Ihren Interviews gewonnen?

Mitarbeitende bemängeln, dass sie von den Fachkräften nicht so respektiert werden wie die Menschen vor Ort. Sie fühlen sich zu spät oder gar nicht informiert,

ohne wirkliche Entscheidungskraft und Kontakt zu wichtigen Personen im Betreuungsprozess ihrer Angehörigen. Sie verspüren einen grossen Druck, deshalb öfter nach Hause zu reisen.

Was wünschen sich Roche-Mitarbeitende bezüglich «Distance Caregiving» von Spitälern?

Grösster Wunsch ist das Ernstnehmen auch von entfernt lebenden Angehörigen. Die zunehmend von Distanzen geprägten Familienstrukturen erfordern ein Umdenken auch bei Gesundheitsdienstleistern. Das Nutzen moderner und sicherer Technologien zum Kommunizieren sowie das Entgegenkommen bei unterschiedlichen Zeitzonen würde Distance Caregiver merklich entlasten. ■

Caregivers», sondern auch als Partner in der Zusammenarbeit mit weit weg lebenden Angehörigen, die auf Distanz die Pflege von Familienangehörigen unterstützen. Verpassen Unternehmen die Chance, das Thema «Distance Caregiving» aufzugreifen, könnten sie engagierte, qualifizierte und loyale Mitarbeitende verlieren.

Integrierte und intersektorale Lösungsansätze

Betriebe in der Gesundheitsversorgung können auf drei Ebenen zu «Distance Caregiving» aktiv sein: Personal, Technik und intersektorale Zusammenarbeit. Bezüglich Personal können Mitarbeitende die Solidarpotenziale für ihre eigenen, entfernt lebenden Angehörigen stärken, wenn sich die Arbeitsorganisation an Lebensverläufen und Reifezyklen orientiert. Technisch können sich solche Mitarbeitende mit neuen multilokal verfügbaren Tools vertraut machen, beispielsweise mit der Plattform www.eCareDiary.com, um mit ihren Nächsten auf Distanz die Versorgungssituation zu organisieren. Der intersektorale Blick bedeutet, dass Betriebe in der Gesundheitsversorgung mit der restlichen Arbeitswelt

interagieren. Deshalb sind beispielsweise eine einwandfreie Behandlung und deren Koordination unerlässlich. Nur so können Berufstätige konzentriert ihrer Erwerbstätigkeit nachgehen.

Fazit

«Distance Caregiving» ist sowohl Herausforderung als auch Antrieb für die Gesundheitsversorgung. Denn die Zusammenarbeit mit Angehörigen wird modernisiert, Mitarbeitende mit privaten Verpflichtungen können besser gehalten werden und elektronisch verfügbare Patientendaten sind ein wichtiges Tool, damit «Distance Caregivers» über die Behandlungs- und Pflegeplanung gut informiert sind. In letzterem Zusammenhang könnte «Distance Caregiving» ein weiterer Treiber für die Entwicklung des elektronischen Patientendossiers sein.

All diese Punkte sollen zu einer besseren Zusammenarbeit zwischen Angehörigen, Gesundheitsfachpersonen und Betrieben der Gesundheitsversorgung führen. Beiträge dieser Unterstützungsgemeinschaft fördern die gemeinsame Verantwortung und verteilen sie auf mehrere Schultern. ■



Prof. Dr. Iren Bischofberger, Careum Forschung, Kalaidos Fachhochschule Gesundheit, Zürich; 043 222 50 58, iren.bischofberger@careum.ch

Prof. Dr. Ulrich Otto, Leiter Careum Forschung, Zürich; 043 222 50 65, ulrich.otto@careum.ch

Prof. Dr. Annette Franke, Evangelische Hochschule Ludwigsburg, D-Ludwigsburg; +49 7141 9745 251, a.franke@eh-ludwigsburg.de

Soins à distance

L'accroissement de la mobilité ne favorise pas les soins par l'entourage. Cependant, l'aide peut aussi être apportée à distance, pour autant que les professionnels de santé s'engagent dans le «distance caregiving». Cette notion désigne le soutien à distance par des proches aidants. Il comprend de nombreuses prestations, telles que de l'aide sur les plans émotionnel et motivationnel, de la coordination, de la surveillance ou du partage d'information. Une enquête de Careum montre que les proches téléphonent par exemple régulièrement à leur parent pour lui rappeler de prendre ses médicaments ou se renseignent par skype une fois par semaine sur son état général. En «distance caregiving», il est important de répartir clairement les tâches entre les soignants et l'entourage domicilié au loin. Les «distance caregivers» souhaitent d'ailleurs être pris au sérieux par les soignants et être associés aux décisions. ■