

Zeitschrift: Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2011)

Heft: 4: Gut integriert, gut versorgt

Artikel: Eine neue Kundenschaft

Autor: Räpple, Bernd

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-821858>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 28.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Eine neue Kundenschaft

Die Möglichkeiten des Internets verändern das Bewusstsein und die Bedürfnisse von Patientinnen und Patienten. Damit steigen die Erwartungen und die Ansprüche an die Leistungserbringer im Gesundheitswesen. Von dieser Entwicklung wird schon in naher Zukunft auch die Spitex betroffen sein, wie Bernd Räpple, Verantwortlicher für eLearning und eHealth an der Lindenhol Schule Bern, ausführt.

Bernd Räpple // Ein Tag im Mai, vor dem Eingang zum Lindenholspital in Bern steht eine ältere Dame, hält sich mit der linken Hand an ihrem Rollator fest, mit der rechten Hand bedient sie ihr Handy. Eine Utopie? Nein, das ist Realität, und die weite Verbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologien in unserer Gesellschaft wird auch die Arbeit in den Spix-Organisationen revolutionieren.

Die eHealth-Strategie* für die Schweiz, 2007 vom Bundesrat verabschiedet, möchte mittels Standards einen Datenaustausch im Gesundheitsbereich ermöglichen. Damit wäre ein Zugriff der Bevölkerung auf ihre eigenen Gesundheitsdaten endlich realisierbar. Doch viele Dienstleister im Gesundheitsbereich haben mit der Umsetzung dieser Strategie noch gar nicht begonnen oder machen sich nur halbherzig Gedanken für zukünftige Umsetzungskonzepte.

Noch allzuoft werden Gesundheitsdaten von Patientinnen und Patienten in Papierdossiers aufgenommen, Pflegeplanungen sind längst nicht überall elektronisch erfasst und Verordnungen werden nach wie vor vielerorts handschriftlich gegeben. Noch problematischer wird es, wenn Hürden beim Datenaustausch mit anderen Dienstleistern bestehen: Hausarztpraxis, Spix, Röntgen, Patienteninformationen. Selbst Datensysteme innerhalb eines Gesundheitsversorgers wie z.B. Spitäler und Heime haben nicht selten Kompatibilitätsprobleme beim internen Datenabgleich.

Rasante Entwicklung

Ungeachtet dieser zögerlichen Umsetzung der Schweizer eHealth-Strategie setzt bei der Bevölkerung eine rasante Entwicklung ein. Die Möglichkeiten des Internets verändern Patientenbedürfnisse, deren Erwartun-

gen an Leistungserbringer und deren Kenntnisstand zu spezifischen Gesundheitsthemen. Diese Tendenz führt zu einer Emanzipierung von Patientinnen und Patienten, sie führt zu mehr Bewusstheit, die mit einer Verstärkung der Patientenansprüche einher geht. Das fachliche Wissen liegt somit nicht mehr eindeutig bei den Mitarbeitenden von Spix, Spitäler und Heimen; eine neue Generation von Patientinnen und Patienten wird diese Fachpersonen mit hohem Informationsgehalt, Selbstbestimmungswunsch und Selbstbewusstsein konfrontieren.

Für Ulrich Wirth, Leiter der Euro-Schulen Trier und Geschäftsführer einer Agentur für wissensbasierte Kommunikation, führt die Möglichkeit, «sich im Internet schlau zu machen, zumindest zu einer Zunahme der Patientensouveränität» (Wissensmanagement 6/10). Patientennetzwerke erlauben, dass sich Betroffene aktiv um ihre Gesundheit kümmern und diesbezüglich eine hohe Verantwortung wahrnehmen. Die Spielformen der Netzwerke sind vielfältig: Austausch unter Gleichbetroffenen, Austausch mit Fachleuten der Pflege und der Medizin, Kontakte mit Forschenden.

Das Phänomen, dass Betroffene gerne ihr Wissen teilen, lässt sich besonders in den Communities des Internets feststellen. Es handelt sich dabei zwar nicht unbedingt um Fachbuchwissen, jedoch in hohem Masse um Erfahrungswissen, das von nicht minder grosser Bedeutung für Betroffene ist. Ulrich Wirth ist überzeugt, dass Wissen eine Form von Empowerment darstellt: «Mit dem ‹empowered patient› entsteht also letztlich eine neue Einflussgrösse auf den Gesundheitsmarkt.»

Vernetztes Denken

Für Andrea Belliger, Leiterin der Learning Services an der PHZ Luzern, ist «eHealth weit mehr als Telemedizin, medizinische Informatik oder elektronische Patientendossiers. eHealth ist eine Einstellung, eine Haltung und die Zusage an ein vernetztes, globales Denken mit dem Ziel, das Gesundheitswesen und Gesundheit im Allgemeinen durch den Einbezug von Informations- und Kommunikationstechnologien weltweit zu verbessern» (Netzwoche 5/10).

Es liegt auf der Hand, dass das zukünftige Wissen über Gesundheit nicht mehr allein in den Händen der Gesundheitsfachpersonen liegt. Mehr und mehr werden auch Patientinnen und Patienten zu Expertinnen und Experten ihrer Gesundheit. Unzählige Anbieter von Dienstleistungen im Gesundheitsbereich (wie Er-

Verantwortlich für
eLearning und eHealth
an der Lindenhol Schule
in Bern: Bernd Räpple.



* «eHealth» umfasst Anwendungen von Informations- und Kommunikationstechnologien im Gesundheitswesen.

nährungsindustrie, Informatik, Pharmafirmen, Tourismus, Hotellerie, Freizeitbranche, Apotheken und Drogerien) fördern zusätzlich diesen Trend. Auch die Spitek-Organisationen müssen sich diesem Wettbewerb stellen und Antworten finden für die zukünftigen Wünsche der Bevölkerung.

Vielfältige Szenarien von webbasierten Dienstleistungen sind flankierend zur präsenzorientierten Pflege in der Zukunft denkbar. Zum Beispiel:

- Virtuelle Betreuung von Menschen mit chronischen Krankheiten (z.B. bei chronischen Schmerzen oder Diabetes) via Webcams, Foren und spezialisierte Gesundheitsportale
- Nachsorge nach Operationen via Handy-Applikationen und Video
- Virtuelle Wundberatung bzw. Wundkontrolle, z.B. mittels Handykamera und spezifischer Handy-Applikationen
- Virtuelle Betreuung von zu Hause lebenden Menschen mit psychischer Behinderung
- Betreuung von Menschen mit beginnender Demenz, die zu Hause leben, mittels periodischer Videoschaltung, Sturzüberwachung durch Sensormatten und Koordination von Helferketten via Handy-Applikationen
- Beratung und Betreuung in Foren von Betroffenen und ihren Angehörigen mit gesundheitlichen Problemstellungen
- Täglicher Gesundheitscheck via Handy-Applikationen bei Menschen mit gesundheitlichen Problemen (z.B. bei Hypertonien, Atemwegserkrankungen oder Ernährungsproblemen).

Sind das futuristisch anmutende Zukunftsvisionen? Nein, das sind reale Szenarien, denen wir uns stellen müssen. Leider ist der Umgang mit Social Media (Begriff für digitale Kommunikation und Interaktion) noch fast kein Thema in der Aus- und Weiterbildung. Diese Themen müssen aber auch in den Geschäftszielen der Spitek zur Tagesordnung gemacht werden.

Internet als Alltagsmedium

Ein Blick in die Statistik der Internetnutzung, publiziert vom Bundesamt für Statistik, zeigt, dass heute drei Viertel der schweizerischen Bevölkerung das Internet täglich oder mehrmals wöchentlich benutzen. Die Meinung, Internet sei ein Medium der Jungen, entspricht nicht mehr der heutigen Realität. Zum Beispiel nutzt die Altersgruppe der 50- bis 59-Jährigen zu 72% das Internet. Die Gruppe der 60- bis 69-Jährigen ist zu über 50% online, und bei den Personen ab 70 Jahren hat sich der Zuwachs der Internetnutzer in den letzten fünf Jahren verdoppelt.

Welchen Mehrwert bietet das Internet für die Nutzenden? Über drei Millionen in der Schweiz wohnhafte Personen informieren sich regelmässig über Gesundheit und gesundheitliche Themen. Damit stehen



Bild: Bree

gesundheitsrelevante Informationen bei 55% der Internetnutzenden auf dem 4. Platz (nach E-Mail-Nutzung, Nachrichten und Behördeninformationen). Aber leider sehen es noch nicht alle professionellen Gesundheitsfachleute gerne, wenn Patientinnen und Patienten eigenmächtig nach Lösungen ihrer gesundheitlichen Probleme suchen.

Auswirkungen auf Pflegende

Die gesundheitsrelevante Internetnutzung wird Auswirkungen auf den beruflichen Alltag der Pflegenden haben. Gerade auch Mitarbeitende der Spitek können den Patientinnen und Patienten eine grosse Stütze sein beim Gebrauch des Internets. Sie können u.a. Hinweise auf spezifische Websites geben, die sich durch seriöse und anerkannte Inhalte auszeichnen. Sie können der Kundschaft die Teilnahme an einem Forum für Betroffene empfehlen und sie können unterstützende Anwendungsprogramme vorstellen (z.B. bei Diabetes, Medikamenteneinnahme, Schmerztagebuch). Dienstleister wie Spitek, Spitäler und Arztpraxen werden künftig aber auch selber pflegerelevante Webdienste für unterstützende Nachsorge, Angehörigenbetreuung, Beratung bei chronischen Krankheiten usw. anbieten.

Diese Entwicklung hat Konsequenzen für die berufliche Bildung der Pflege. Die Pflege muss sich über die Gesundheitsangebote im Internet kundig machen und sich mit ihrem Fachwissen einbringen. Es gilt, die Medienkompetenz der Pflegenden sowohl in der Grundausbildung als auch im Weiterbildungsbereich zu fördern. Sicher ist: Die Patientinnen und Patienten von morgen werden steigende Ansprüche haben und gut informiert sein.

**USB-Sticks im
witzigen Outfit – die
Möglichkeiten des
Internets fordern
Pflegende allerdings
ernsthaft heraus.**