

„Allerdings ist es für mich eine etwas wilde Vorstellung, dass ich meine Mutter auf meinem Handy habe.“

Aus einem Interview mit Angehörigen

## ABSTRACT

# DIGITALE LÖSUNGEN IN DER ANGEHÖRIGENKOMMUNIKATION STATIONÄRER LANGZEITPFLEGEINRICHTUNGEN AM BEISPIEL EINER APP

Master Thesis von Heidi Leemann, MAS Corporate Writing & Publishing, HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich, 2018

Die Langzeitpflege steht auf der Schwelle zum Kontakt mit einer Generation von Angehörigen, die veränderte Ansprüche an die Pflegeinstitutionen stellt. Aus mehreren Gründen sind Langzeitpflegeinstitutionen in der Kommunikation mit Angehörigen gefordert.

**Die Digitalisierung** verändert grundlegend, wie Menschen miteinander kommunizieren, wie sie Information verarbeiten und sich organisieren. Und sie nimmt Einfluss darauf, wie Unternehmen ihre Anspruchsgruppen erfolgreich ansprechen. Die kommende Generation Angehöriger hat einen digitalen Kommunikationshabitus mehrheitlich adaptiert. Klassische Kommunikationsinstrumente sind deshalb für die Ansprache dieser Generation von Angehörigen nur noch bedingt ausreichend und geeignet.

**Die funktionale Rolle Angehöriger wird weiter gestärkt.** Angehörige sind eine zentrale Anspruchsgruppe für Langzeitpflegeinstitutionen. Der zunehmend späte Eintritt in die Langzeitinstitution, gefördert durch das Paradigma ambulant vor stationär, und der damit einhergehenden Gebrechlichkeit und Demenz der betagten Bewohner\*innen, begünstigt die funktional-anwaltschaftliche Rolle Angehöriger für die Institution zusätzlich.

**Das Verständnis der Dienstleistung** Langzeitpflege ist im Wandel begriffen. Der ehemals gemeinnützige Service von Gemeinden verstehen Angehörige heute als Dienstleistung, für die sie erhebliche Mittel aufwenden. Deshalb muss deren Leistung für Angehörige, die nicht selber Bezüger\*innen sind, begreif- und sichtbar gemacht werden. Es ist Aufgabe der Institution, Güteversprechen darzulegen und Informationen zu gewährleisten, die den Abgleich mit Erwartungen an die Dienstleistung erlauben. Nur so gelingt es Angehörige zu befähigen, eine funktional-anwaltschaftliche Rolle auszuüben.

**Kommunikation ist ein Schlüssel für Vertrauenskultur.** Heute stützen sich Institutionen im Langzeitpflegebereich weitgehend auf die interpersonelle Kommunikation und traditionelle

Instrumente, um diese Aufgaben zu erfüllen. Gerade der interpersonellen Kommunikation sind jedoch Grenzen gesetzt: Druck auf die Ressource Zeit, hohe Rate an Teilzeitbeschäftigten im Pflegebereich, hohe Varianz in der Anspruchsgruppe bezüglich ihrer Merkmale und Bedürfnisse, räumliche Mobilität der Angehörigen, Mehrfachbelastung Angehöriger durch Beruf, Familie und der Begleitung ihrer Verwandten in der Langzeitpflegeinstitution.

**Neue Lösungen sind gefordert.** Eine digitale Lösung in Form einer App besitzt das Potenzial, in der Angehörigenkommunikation wirkungsvoll anzusetzen.

Eine App-Lösung ermöglicht personalisierte, kanalisierte und mobile Kommunikation. Ein gewichtiger Vorteil gegenüber der interpersonellen Kommunikation. Sie ist in der Lage Sicherheit zu vermitteln, interpersonelle Kommunikation zu entlasten und wirkungsvoll zu ergänzen sowie Angehörige in ihren Kommunikationsgewohnheiten zeitgemäss abzuholen.

**Entscheidend für die Akzeptanz einer digitalen Lösung** für die Kommunikation in der Langzeitpflege sind die Erwartungen an den Nutzen sowie an die Relevanz der Contents. Die Masterarbeit liefert Hinweise auf Faktoren, die die Nutzenerwartung begünstigen und auf die Hierarchie der Contents, die für Angehörige relevant sind. Erfüllt die Kommunikation über eine Angehörigen-App die Kriterien Nutzen und Relevanz, gelingt es Angehörige in ihren Bedürfnissen nach Information und in ihrer anwaltschaftlichen Rolle zu unterstützen.