



Das Projekt CuraComm untersucht die Kommunikationsbedürfnisse von Spitex-Kund\*innen und deren Angehörigen sowie von Pflegefachpersonen der Spitex. (Bild: Projektteam)



In den Interviews wird die Methode des Journey Mappings angewendet, um die kommunikativen Herausforderungen im Pflegeprozess zu identifizieren. (Bild: Projektteam)

## CuraComm – Zukünftige Formen der Kommunikation in der Spitex-Pflege

Die Spitex ist eine wichtige Akteurin in der Betreuung chronisch kranker Menschen zuhause. Das Projekt untersucht die Bedürfnisse von Spitex-Kund\*innen und deren Angehörigen sowie von Pflegefachpersonen der Spitex hinsichtlich der Kommunikation bei gesundheitlichen Beschwerden. Daraus werden typische, nutzerorientierte Kommunikationsformen als mögliche Use Cases erarbeitet und überprüft. Auf dieser Grundlage können zeitgemässe und passende Kommunikationsmittel entwickelt werden.

Spitex, the Swiss home care organisation, is an important institution in caring for the chronically ill at home. This project analyses the needs of Spitex clients, their relatives and Spitex nursing staff themselves when communicating health complaints. Typical, user-orientated forms of communication will then be developed and tested for their possible application. On this basis, we aim to develop modern, appropriate means of communication.

**Einführung:** In der Schweiz leiden 25 Prozent der Bevölkerung an mindestens einer chronischen Krankheit. Ein grosser Teil davon bezieht Leistungen der spitalexternen Pflege (Spitex). Die Fachpersonen der Spitex sind, anders als im Spital, nicht rund um die Uhr vor Ort. Treten Unsicherheiten oder gesundheitliche Verschlechterungen auf, muss via Telefon oder anderer Kommunikationskanäle Hilfe geholt werden. Dabei können kommunikative Hürden auftreten, bspw. Sprachbarrieren oder Verständnisschwierigkeiten. Deshalb klärt das Projekt, wie Kinder, ihre Eltern und Senior\*innen befähigt werden können, verständlich, einfach und visuell unterstützt mit der Spitex zu kommunizieren. Der Einsatz von digitalen Lösungen und künstlicher Intelligenz bietet hier viel Potenzial.

**Methoden:** Im ersten Schritt finden Interviews und Gruppendiskussionen statt mit Kund\*innen der Spitex, ihren Angehörigen sowie mit Pflegefachpersonen der Spitex. Dabei werden deren Erfahrungen, Bedürfnisse und Vorstellungen zur Kommunikation erhoben. Hierbei kommen auch Kreativmethoden wie Journey Mapping zum Einsatz, um Ideen und Lösungsansätze zu erfassen. In einem weiteren Schritt werden ausgewählte anonymisierte Daten aus dem Pool HomeCareData sowie Patientendossiers von Spitex Schweiz quantitativ analysiert. Angaben zu Pflegediagnosen, Formen des Zusammenlebens oder Stürzen als auch häufige Gesundheitsbeschwerden und Kommunikationshürden werden hier untersucht. Auf der Grundlage der gewonnen Erkenntnisse lassen sich schliesslich Szenarien (Use Cases) für mögliche Formen der Kommunikation von Gesundheitsproblemen in der Spitex-Pflege entwickeln und deren Digitalisierungspotenzial einschätzen. Anschliessend prüfen und ergänzen Fachexpert\*innen diese Use Cases.

**Ergebnisse:** Ziel des Projekts ist es, gemeinsam mit den Nutzenden herauszufinden, welche Kommunikationsprobleme bei Kindern und Senior\*innen in der Spitex häufig auftreten und wie diese überwunden werden könnten. Mögliche Lösungen werden in Use Cases praxisnah und bedarfsorientiert beschrieben und geprüft.

**Projektleitung:**  
Friederike Thilo (BFH-G, Co-Leitung)  
**Projektverantwortung:**  
Beatrice Kaufmann  
**Mitarbeit:**  
Loraine Olalia, Tabea Schmid (BFH-G)  
**Partner:**  
BFH-G: Gesundheit  
Spitex Schweiz  
**Laufzeit:**  
10/2022–12/2023  
**Finanzierung:**  
Berner Fachhochschule, BFH,  
Junior Scholar Program: BFH transversal  
**Kontakt:**  
hkb.bfh.ch/designresearch  
hkb-idr.ch  
beatrice.kaufmannvatter@hkb.bfh.ch  
**Hochschule der Künste Bern  
Forschung  
Institute of Design Research  
Fellerstrasse 11  
3027 Bern  
Ein Departement der  
Berner Fachhochschule**