



Video-Therapiebegleitung bei Mediservice

«Wie die Video-Therapiebegleitung eingesetzt wird, ist immer auf die Bedürfnisse des Patienten angepasst. Sie kann von überall gemacht werden und erhöht die Flexibilität, Sicherheit und Effizienz.»

Gabriëlle Duiker, Therapiebegleitung bei Mediservice

# Mehr Lebensqualität im Alltag dank Home Care

Die Betreuung und Beratung in den eigenen vier Wänden steigert die Lebensqualität von Patienten mit schweren Erkrankungen bedeutend und hilft ihnen, mit der oft schwierigen Situation besser umzugehen. Dank Mediservice und dem 2019 ausgebauten Angebot mit der Bichsel Gruppe und Curarex Swiss, bietet die Galenica Gruppe ein einzigartiges und spezialisiertes Dienstleistungsangebot im Bereich Home Care. Die Gesundheit, das Wohlbefinden wie auch die Sicherheit und Selbstständigkeit der Patienten werden damit deutlich gestärkt.

Manchmal muss es schnell gehen. Der Patient sitzt zu Hause und versucht mithilfe eines sogenannten Pens – eines Injektionshilfsmittels in Form eines Stiftes –, sein Medikament zu injizieren, wie es ihm die Pflegefachperson von Mediservice vor einer Woche erklärt hat. Zuerst die Pen-Kappe abnehmen, den Patronenhalter abschrauben, die Gewindestange zurückdrehen und dann erst die Patrone in den Halter setzen, bis es klickt. Doch das Klicken bleibt aus. Der Patient nimmt sein Smartphone hervor, wählt den Link, den er erhalten hat, und startet einen Videoanruf. Auf seinem Bildschirm erscheint die Pflegefachperson, die ihn besucht hatte. Sie hat den gleichen Pen und hält diesen nahe an die Kamera, um gemeinsam mit dem Patienten den Ablauf nochmals Schritt für Schritt durchzugehen. Sie kontrolliert über Video, ob das Gewinde bis zum Anschlag gedreht ist und die Patrone richtig sitzt, und dann klickt es endlich. Der Patient schraubt die Nadel auf das Gewinde und zieht die Schutzkappe ab. Jetzt ist der Pen zur Medikamenteninjektion bereit. Damit der Patient im Umgang mit dem Pen sicherer wird, führt die Pflegefachfrau mithilfe einer Übungshaut die Injektion vor und beobachtet anschliessend den Patienten bei der Medikamenteninjektion. Bevor das Videogespräch zu Ende ist, tauschen sie sich nochmals über die wichtigsten Ablaufschritte aus.

## Persönliche Beratung via Video-Telefonie

Mit dieser sogenannten Video-Therapiebegleitung hat Mediservice ihre Dienstleistung im Bereich Home Care erweitert und zusätzliche Vorteile für den Patienten geschaffen. Das Unternehmen ist in der ganzen Schweiz tätig und spezialisiert auf Patienten mit chronischen und seltenen Krankheiten, die auf spezifische Medikamente und anspruchsvolle Therapien angewiesen sind. Neben der Betreuung zu Hause gehört auch der Direktversand von rezeptpflichtigen Medikamenten an die Patienten zum Angebot von Mediservice.

«Unser Ziel ist es, dass der Patient die verordneten Medikamente selbstständig und korrekt zu Hause anwenden kann und sich dadurch auch sein Wohlbefinden verbessert. Die neue Video-Therapiebegleitung leistet einen wesentlichen Beitrag dazu», erklärt Miriam James, Leiterin Distance Health Care bei Mediservice, und weist auf die positiven Erfahrungen und Nutzen des neuen Kontaktkanals hin: «Die Patienten schätzen die einfache Anwendung der Video-Telefonie und die Möglichkeit, sich bei Fragen und Unsicherheit innerhalb kurzer Zeit mit der Pflegefachperson auszutauschen oder

die einzelnen Schritte nochmals durchzugehen. Die Video-Telefonie ist jedoch immer nur eine Ergänzung zum persönlichen Kontakt und auch nicht für alle Patienten gleichermassen geeignet.»

Aus Datenschutzgründen ist die Videoverbindung verschlüsselt, und es werden keine Daten aufgezeichnet oder gespeichert. Der Anruf, den die Pflegefachperson erhält, ist somit anonym. Der Patient muss auch keine App herunterladen oder ein Programm installieren, sondern kann einfach auf den Link klicken, der ihm per E-Mail zugeschickt wird.

### Betreuung hängt von der Krankheit und der gewählten Therapie ab

Die Anmeldung eines Patienten für eine Therapiebegleitung erfolgt durch den Arzt oder das Spital. Bei einem ersten Besuch zu Hause instruiert die spezialisierte Pflegefachkraft von Mediservice den Patienten und die Angehörigen in der korrekten Anwendung der Medikamente, bespricht mit ihnen Fragen rund um das Krankheitsbild oder den Umgang mit Nebenwirkungen und bringt die benötigten Materialien mit. Dieser Erstkontakt ist wichtig für eine vertrauensvolle

Beziehung. Der weitere Verlauf und die Intensität der Betreuung hängen von der Krankheit und der gewählten Therapie ab. Bei Patienten mit chronischer Migräne beispielsweise reicht ein Besuch bei Therapiestart oft aus, um zu zeigen, wie die neue Therapie anzuwenden ist. Danach findet die Betreuung hauptsächlich per Video-Telefonie oder Telefon statt. «Für das Wohlbefinden von chronischen Schmerzpatienten ist es jedoch zentral, dass die Patienten sich regelmässig mit uns austauschen können», meint Gabriëlle Duiker, spezialisierte Pflegefachfrau bei Mediservice. Anders verläuft die Therapiebegleitung bei Patienten mit einem Immundefekt. Diese werden im ersten Monat bis drei Mal pro Woche von der zuständigen Pflegefachperson besucht, bis sie sich bei der Anwendung der Infusion sicher fühlen. Danach findet nur noch alle drei oder sechs Monate ein Austausch per Video statt, um allfällige Probleme oder Fragen im Umgang mit der Therapie im Alltag zu besprechen. Ausserdem tauscht sich die Pflegefachfrau regelmässig mit dem verordnenden Arzt aus und informiert ihn über Besonderheiten im Therapieverlauf. Dank der Home-Care-Therapiebegleitung können die Patienten die Infusion selber zu Hause

## Drei Fragen an Gabriëlle Duiker, Therapiebegleitung Home Care, Mediservice



### Frau Duiker, was zeichnet eine Pflegefachperson Home Care aus?

Wir haben alle Erfahrungen mit Akutsituationen, beispielsweise in der Notfall- oder Intensivmedizin, sowie in der Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Ärzten und Dienstleistern. Neben den fachlichen Kompetenzen ist das selbstständige Arbeiten zentral, da man oft alleine unterwegs ist und sich selten mit anderen Fachpersonen austauschen kann. Bei Mediservice findet deshalb einmal pro Monat ein Treffen aller Pflegefachkräfte statt. Der Job ist auf jeden Fall anspruchsvoll und verlangt eine hohe Flexibilität. Zu sehen, dass es den Patienten dank unserer Betreuung besser geht, gibt mir jedoch viel zurück.

### Wie sieht ein typischer Arbeitstag aus?

Den gibt es nicht. Kein Tag gleicht dem anderen. Während meiner Arbeitszeiten können meine Patienten mich jederzeit bei Fragen und Unklarheiten kontaktieren. Ich versuche dann, zeitnah ein Gespräch per Video-Telefonie aufzusetzen. Solche Gespräche versuche ich wenn möglich an einem ruhigen Ort, vorzugsweise zu Hause, zu führen und nicht von

durchführen und müssen dafür nicht mehr ins Spital. «Auf Wunsch des Patienten oder bei Schwierigkeiten, gehen wir natürlich auch beim Patienten vorbei. Zudem gibt es eine 24-Stunden-Telefonhotline, die der Patient jederzeit anrufen kann», fügt Miriam James hinzu.

### Galenica erweitert Dienstleistungen in der Heimernährung

Mit der Übernahme der Bichsel Gruppe und Curarex Swiss verstärkt die Galenica Gruppe 2019 das Angebot im Home-Care-Bereich. Die Bichsel Gruppe ist spezialisiert auf die Herstellung individueller Arzneimittel und Medizinprodukte sowie auf Home-Care-Dienstleistungen in der Heimernährung und Heimdialyse. Zusätzlich bietet die Bichsel Gruppe auch Schmerz-, Infusions- und Antibiotikatherapiebegleitung an.

Die Betreuungsangebote im Bereich Heimernährung richten sich an Patienten, die auf eine künstliche Ernährung angewiesen sind, da sie keine normale Kost einnehmen können oder diese nicht ausreicht. Andrea Rohrbach, Leiterin Home Care der Bichsel Gruppe, erklärt, dass beispielsweise Krebs-

patienten oft auf orale Nahrungsergänzungsmittel angewiesen sind, da sie nicht mehr alle lebenswichtigen Nährstoffe wie Proteine, Kohlenhydrate, Fette, Vitamine oder Mineralstoffe über die feste Nahrung aufnehmen können. Die Nahrungsergänzungsmittel sind in der Regel flüssig und können vom Patienten getrunken werden. Einmal im Monat beliefert Bichsel diese Patienten mit der vom Arzt verschriebenen Trinknahrung. Vor der Erstlieferung findet oft ein telefonisches Gespräch statt, und auch danach stehen die Fachpersonen von Bichsel bei Fragen oder Unklarheiten zur Verfügung. «Patienten, bei denen die Nahrungsaufnahme direkt über den Magen-Darm-Trakt mithilfe einer Ernährungs-sonde (enterale Ernährung) verläuft oder welche die Nahrung über die Blutbahn durch eine Infusion aufnehmen (parenterale Ernährung), werden von unseren Fachpersonen eng begleitet. Nach der Anmeldung durch den Arzt oder das Spital erfolgt der Erstbesuch zu Hause. Dabei klären wir auch den Zustand, die Befindlichkeit und den Betreuungsbedarf ab und schulen meist auch Familienangehörige oder Spitexfachpersonen.» Je nach Patientensituation gibt es entweder regelmässige Folgebesuche durch das Fachpersonal

unterwegs. Klar habe ich auch Termine, die ich im Voraus vereinbare, vor allem wenn es sich um einen Erstbesuch beim Patienten oder ein Nachfolgegespräch handelt.

### Welche Erfahrungen haben Sie mit der Video-Therapiebegleitung bisher gemacht?

Am Anfang mussten wir, die Pflegefachkräfte und auch die Patienten, uns an die Video-Telefonie gewöhnen. Doch inzwischen schätzen wir alle die Vorzüge der Video-Telefonie sehr. Dank der Video-Therapiebegleitung ist es möglich, dem Patienten bei Unsicherheiten zu helfen, indem wir den Ablauf nochmals vorzeigen oder ihn bei der Ausführung beobachten. Zudem können wir uns bei Problemen viel schneller einen ersten Eindruck verschaffen. Was wiederum bedeutet, dass wir Pflegefachkräfte weniger oft unterwegs sein müssen. Die Video-Telefonie ersetzt jedoch nicht die fachliche Beurteilung, dazu ist es teilweise notwendig, die Patienten zu besuchen und beispielsweise deren Haut anzufassen.

## Patientensicherheit und -gesundheit haben oberste Priorität

Die Gesundheit und Sicherheit der Patienten stehen bei Galenica an erster Stelle. Im Home-Care-Bereich spielen die Pflegefachkräfte eine zentrale Rolle, um diese zu gewährleisten. Sie sorgen dafür, dass sich der Patient im Umgang mit der Therapie sicher fühlt und die verordneten Medikamente selbstständig und korrekt anwendet, sie stehen jederzeit bei Unklarheiten und Notfällen zur Verfügung und nehmen bei Fragen und Problemen eine beratende Funktion ein. Die Home-Care-Teams von Mediservice, Bichsel und Curarex Swiss bestehen hauptsächlich aus diplomierten Pflegefachpersonen, die über qualifizierte Weiterbildungen und langjährige Erfahrungen in den relevanten Fachbereichen verfügen. Bei der Bichsel Gruppe spielen in der Betreuung von Patienten mit oraler und enteraler Ernährung zudem Ernährungsberater eine wichtige Rolle. Das Expertenteam von Curarex Swiss besteht aus ausgebildeten Parkinson Nurses und Parkinsonassistenten mit wertvollen Erfahrungen in der neurologischen Pflege und Behandlung. Bei Mediservice sind insbesondere Fachpersonen mit klinischer Erfahrung und einer Zusatzausbildung in Anästhesie-, Intensiv- oder Notfallpflege engagiert. Da es in der Schweiz keine spezifische Aus- oder Weiterbildung für Home Care gibt, werden die Pflegefachkräfte intern von den einzelnen Unternehmen ausgebildet. Aufgrund der anspruchsvollen Tätigkeit dauert es in der Regel ein halbes Jahr, bis die Pflegefachpersonen ihre Patienten eigenständig betreuen können. Durch regelmässige externe und interne Weiterbildungen sowie spezifische Schulungen wird sichergestellt, dass die Fachpersonen ihr Wissen laufend aktualisieren und erweitern. Zudem verfügen alle drei Unternehmen über ein Qualitätsmanagementsystem, das die Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit unterstützt. Überdies tragen schriftliche Anleitungen sowie der Einbezug von Angehörigen zu einer erhöhten Patientensicherheit bei.

oder die Folgebetreuung findet telefonisch statt. Bei Problemen steht den Patienten eine 24-Stunden-Notfallnummer zur Verfügung. «Das schafft für alle Sicherheit und Vertrauen», erläutert Andrea Rohrbach und fügt hinzu: «Mit unserem Betreuungsangebot können wir den Patienten eine gewisse Normalität im Alltag zurückgeben und massiv zur Verbesserung der Lebensqualität beitragen.»

## Einzigartiges Betreuungsangebot für Parkinsonpatienten

Curarex Swiss ist spezialisiert auf die Betreuung von Patienten mit einem fortgeschrittenen Parkinsonsyndrom. «Wir unterstützen und begleiten Parkinsonpatienten bei der medikamentösen Pumpentherapie, sodass sie zu Hause bleiben können und nicht ins Spital müssen. Unser kleines Team von Pflegefachpersonen ist in der ganzen Schweiz tätig», erklärt Silke Feldmann, Gründerin und Geschäftsführerin von Curarex Swiss. Bei der Pumpentherapie wird das Medikament Duodopa® direkt in den Darm abgegeben und kann somit eine kontinuierliche Wirkung am Zielort, dem Gehirn, erreichen. Curarex Swiss ist spezialisiert auf die sogenannte Duodopa-Therapie.

Nach der Anmeldung durch den zuständigen Arzt oder Neurologen findet ein erster persönlicher Austausch statt. Ein Gespräch vor Therapiebeginn ist zentral, damit der Patient abschätzen kann, ob die Therapie wirklich für ihn geeignet ist. «Wir besprechen mit dem Patienten und seinen Angehörigen die Tragemöglichkeiten der Pumpe, den Tagesablauf sowie weitere relevante Aspekte im Umgang mit der Pumpe.» Entscheidet sich der Patient für die Pumpentherapie, wird er in den ersten Wochen der Therapie sehr intensiv begleitet. Dazu gehören Schulungen mit dem Patienten wie auch mit Angehörigen oder unterstützenden Pflegeorganisationen. «Wir besuchen alle unsere Patienten einmal pro Halbjahr, denn allfällige Probleme sind oft nur bei einem persönlichen Besuch erkennbar. In der Zwischenzeit stehen wir den Patienten jedoch rund um die Uhr für Notfälle telefonisch und persönlich für Hausbesuche zur Verfügung. Und auch mit den Angehörigen sind wir in engem Kontakt», führt Silke Feldmann aus und betont: «Unser Angebot ist einzigartig in der Schweiz und trägt zu einer erhöhten Lebensqualität unserer Patienten bei.» In einem nächsten Schritt wird auch bei Curarex Swiss die Video-Therapiebegleitung lanciert. Silke Feldmann ist überzeugt, dass die Video-Telefonie sowohl bei den Patienten als auch beim Pflegefachpersonal dank der grossen Vorteile schnell Anklang finden wird.



Akquisition der Bichsel Gruppe

«Ich schätze die Zusammenarbeit mit der Laboratorium Dr. G. Bichsel AG sehr. Die individuell hergestellten Lösungen reduzieren Fehlerquellen in der Anwendung, was die Patientensicherheit erhöht.»

Dr. pharm. Enea Martinelli, Chefapotheker  
Spitäler fmi AG