

approches

die App für betreuende Angehörige

Alle Leistungen aus einer Hand –
auch in Ihrer Region!



Einfache
Bedienung
der App



Betreuende Angehörige übernehmen eine zentrale Rolle im Gesundheits- und Sozialwesen: Sie betreuen regelmässig Personen, die gesundheitlich oder in ihrer Autonomie eingeschränkt sind. Dies kann belastend sein. Betreuende Angehörige organisieren und koordinieren eine Vielzahl von **Leistungen** für die betreuten Personen und für ihre eigene Entlastung. Es ist anspruchsvoll, sich im fragmentierten Angebot zurechtzufinden. Das **Angebot *approches*** unterstützt betreuende Angehörige mit einer App und einem Telefonservice, indem es ihnen über diese zwei Kanäle einen zentralen und einfachen Zugang zu Leistungen bietet.

Der Mehrwert von *approches*

- Alle Informationen für betreuende Angehörige aus einer Hand
- Rascher und zuverlässiger Zugang zu den Leistungen in der Versorgungsregion
- Verfügbarkeit von Informationen rund um die Uhr an 7 Tagen die Woche
- Einfache Bedienung der App
- Sicher gespeicherte Daten auf einer gemeinsamen Schweizer Plattform
- Selbstmanagement für die Entlastung von betreuenden Angehörigen
- Persönliche Beratung am Telefon in komplexen Situationen



Verfügbarkeit
von Informationen
rund um die Uhr
an 7 Tagen die Woche

- 1 Betreuende Angehörige
- 2 Die Leistungen in der Versorgungsregion
- 3 Der Leistungskatalog
- 4 Die zuständige Organisation
- 5 Der Telefonservice
- 6 Die mobile App *approches*
- 7 Aufbau und Ziele der App *approches*
- 8 Die App *approches* in Ihrer Region

Die App *approches* wurde im Kanton Neuenburg mit Unterstützung von Gesundheitsförderung Schweiz entwickelt und in die kantonale Versorgungslandschaft integriert. Das Modell und dessen Multiplikationsmöglichkeiten in andere Kantone oder Regionen werden hier vorgestellt.



approches im Überblick

Das **Angebot** *approches* umfasst eine App, einen Telefonservice und einen Leistungskatalog. Es bietet betreuenden Angehörigen einen einfachen und zuverlässigen Zugang zu verfügbaren Leistungen und Informationen und unterstützt sie im Selbstmanagement.

Der **Leistungskatalog** fasst die von den Akteuren in der Versorgungsregion zur Verfügung gestellten Informationen über bestehende Leistungen zentral zusammen.

Die **App** *approches* bietet einen schnellen und rund um die Uhr verfügbaren Zugriff auf diese Informationen. Indem sie die Suche nach passenden Angeboten erleichtert und die betreuenden Angehörigen in ihrem Selbstmanagement unterstützt, kann sie die Belastung von betreuenden Angehörigen reduzieren und Erschöpfung vorbeugen.

Ein **Telefonservice** ergänzt das Angebot. Er informiert persönlich und leitet betreuende Angehörige bei Bedarf an eine geeignete Stelle weiter. *approches* kann auch mit einem bestehenden Telefonservice verknüpft werden.

Die App *approches* **unterstützt betreuende Angehörige** in dreifacher Hinsicht:

Sie stellt erstens betreuenden Angehörigen relevante, fachgerecht zusammengestellte und verlässliche **Information** zur Verfügung. Dazu gehören insbesondere auch rechtliche und finanzielle Aspekte.

Zweitens ermöglicht sie **Orientierung** in der Komplexität der Informationen, der verfügbaren Angebote und der Abrechenbarkeit von bezogenen Leistungen.

Und drittens unterstützt sie betreuende Angehörige im **Selbstmanagement**, nicht nur indem sie das Organisieren und Koordinieren erleichtert, sondern auch, indem sie für die eigene Belastung sensibilisiert.



Direkt zur mobilen App *approches*

- 1 Betreuende Angehörige
- 2 Die Leistungen in der Versorgungsregion
- 3 Der Leistungskatalog
- 4 Die zuständige Organisation
- 5 Der Telefonservice
- 6 Die mobile App *approches*
- 7 Aufbau und Ziele der App *approches*
- 8 Die App *approches* in Ihrer Region

Die App *approches* wurde im Kanton Neuenburg mit Unterstützung von Gesundheitsförderung Schweiz entwickelt und in die kantonale Versorgungslandschaft integriert. Das Modell und dessen Multiplikationsmöglichkeiten in andere Kantone oder Regionen werden hier vorgestellt.

1 Betreuende Angehörige

Worum es geht

In der Schweiz betreuen rund 600 000 Menschen nahestehende Personen wie Partner*innen, Eltern, Kinder, Freunde oder Nachbarn. Mit etwa 63 Mio. Stunden an unbezahlter Arbeit ist ihre Leistung systemrelevant für das Gesundheits- und Sozialwesen. Um ihren Alltag zu entlasten, brauchen sie Unterstützung bei der Koordination von Leistungen und der Bewältigung ihrer Belastung.



Der Mehrwert

- *approches* unterstützt via App betreuende Angehörige darin, rund um die Uhr passende Leistungen für die betreuten Personen sowie sich selbst zu finden und sensibilisiert sie für ihre eigene Belastung
- Ein zusätzlicher Telefonservice unterstützt zu Bürozeiten bei komplexen Anliegen

Was es braucht

- Betreuende Angehörige sind heterogen und nehmen sich nicht immer als solche wahr
- Sensibilisierung hilft, die Rolle anzuerkennen und Angebote zu nutzen
- Eine kantonale oder regionale Politik, welche die Unterstützung betreuender Angehöriger fördert, ist hilfreich
- Der partizipative Einbezug von betreuenden Angehörigen und Leistungserbringern stärkt die Etablierung von *approches*

Im Kanton Neuenburg



Der Kanton Neuenburg hat im Gesetz über die Begleitung und Unterstützung zuhause eine Grundlage für die Unterstützung betreuender Angehöriger geschaffen und unterstützt seitdem den Ausbau der Leistungen.

2 Die Leistungen in der Versorgungsregion

Worum es geht

Die Leistungen in Versorgungsregionen, die von betreuenden Angehörigen gesucht oder genutzt werden, betreffen u. a. Pflege, Haushalt, Administration, Transporte oder Entlastung. Sie werden von staatlichen oder privatwirtschaftlichen Leistungserbringern in unterschiedlichen Bereichen und Sektoren angeboten. Diese Leistungen sind oft wenig aufeinander abgestimmt.



Der Mehrwert

- Ein Informationsportal für alle Leistungen für betreuende Angehörige und betreute Personen in der Region
- Betreuende Angehörige haben erleichterten Zugang zu den passenden Leistungen
- Leistungserbringer haben dadurch ebenfalls einen Überblick über die bestehenden Angebote

Was es braucht

- Damit die vorhandenen Angebote über *approches* einfacher auffindbar und zugänglich gemacht werden können, braucht es eine Zusammenstellung der verfügbaren Leistungen in einem Leistungskatalog
- Dafür ist ein gewisses Mass an Zusammenarbeit zwischen den im Kanton vorhandenen Leistungserbringern notwendig

Im Kanton Neuenburg



Der kantonale Service de la santé publique hat eine strategische und eine operative Kommission für die Koordination aller Akteure etabliert, welche im Kanton Leistungen für betreuende Angehörige anbieten. Diese wurden in die Entwicklung des Angebots *approches* eingebunden.

3 Der Leistungskatalog



Worum es geht

Der Leistungskatalog ist die Basis der App und des Telefonservice. In einer Datenbank werden Informationen zu Leistungen gesammelt: woraus sie bestehen, wer sie anbietet, wann und wie sie zugänglich sind, wie viel sie kosten und wie sie ggf. erstattet werden können. Die Leistungen lassen sich nach Region filtern. Die Informationen werden überprüft und regelmässig aktualisiert.

Der Mehrwert

- Bestehende Informationen zu Leistungen, die in der Region verfügbar sind, werden zentralisiert
- Synchronisation mit oder Import von vorhandenen Datenbanken möglich
- Der Zugang zu Informationen und der bedarfsgerechte Bezug von Leistungen werden dadurch erleichtert

Was es braucht

- Kriterien und Auswahl der zu integrierenden Leistungen definieren
- Informationen identifizieren, die für jede Leistung enthalten sein müssen (Beschreibung, Öffnungszeiten, Telefonnummer, Kosten, Finanzierung)
- Prozesse für die Verwaltung und Pflege des Katalogs definieren und sicherstellen, dass der Katalog regelmässig aktualisiert wird und Qualitätsstandards eingehalten werden

Im Kanton Neuenburg

... wurde die Informationserfassung von Fachpersonen durchgeführt, die mit der Situation betreuender Angehöriger vertraut sind. Dadurch war es mit wenig Aufwand möglich, Leistungen bezüglich Typ, Anforderungen und erwartbarer Qualitätsstandards zu beurteilen und zu erfassen.



4 Die zuständige Organisation

Worum es geht

Die zuständige Organisation, die idealerweise im öffentlichen Auftrag arbeitet, trägt das Angebot *approches* und koordiniert die beteiligten Parteien. Sie ist Anlaufstelle, verbreitet das Angebot, verwaltet den Leistungskatalog und organisiert den Informationsfluss. Sie stellt zudem eine regelmässige Synchronisierung zwischen Katalog und App sicher.



Der Mehrwert

- Die zuständige Organisation schafft mit *approches* eine umfassende, aktuelle Übersicht über die verfügbaren Angebote in der Versorgungsregion
- Die Zentralisierung der Angebote ermöglicht betreuenden Angehörigen einen einfachen Zugang zu benötigten Leistungen
- Sie kann für ihre Angebotsplanung Indikatoren zu Bedürfnissen und Nutzungsgewohnheiten der betreuenden Angehörigen auswerten

Was es braucht

- Um den Leistungskatalog zu erstellen und zu verwalten, müssen angemessene Ressourcen bereitgestellt werden
- Eine unabhängige Position, Fachkompetenz und Kooperation mit den Akteuren im Netzwerk stärken das Vertrauen und die Zusammenarbeit
- Für die Planung und Steuerung sind Wissen über die Akteure, Dienstleistungen und die Bedürfnisse betreuender Angehöriger hilfreich

Im Kanton Neuenburg

... hat der Kantonale Gesundheitsdienst die öffentlich-rechtliche Institution AROSS (Accueil Réseau Orientation Santé Social) beauftragt. AROSS orientiert und informiert die Bevölkerung je nach Bedarf über das Netzwerk der Akteure, aktualisiert regelmässig den Leistungskatalog und betreibt den Telefonservice.



5 Der Telefonservice



Worum es geht

Der Telefonservice bietet neben der App eine weitere Form der Kontaktaufnahme. Er informiert und orientiert betreuende Angehörige im persönlichen Gespräch über das bestehende Leistungsangebot und kann zudem bei hoher Komplexität, Dringlichkeit oder Belastung eine rasche, unkomplizierte Anlaufstelle für betreuende Angehörige sein und sie an geeignete Stellen weiterleiten.

Der Mehrwert

- Der Telefonservice bietet einen direkten und individualisierten Informationskanal als Alternative oder als Ergänzung zum digitalen Kanal der App
- Seine Stärke ist eine massgeschneiderte, persönliche Antwort auf komplexe Bedürfnisse betreuender Angehöriger – damit erfüllt er ein wichtiges Bedürfnis von einigen betreuenden Angehörigen

Was es braucht

- Der Betrieb eines Telefonservice braucht spezialisierte personelle Ressourcen (Fachwissen zu betreuenden Angehörigen und Netzwerk der Leistungserbringer, Kompetenz im Zuhören und Beraten und eine technische Infrastruktur)
- Der Telefonservice kann neu aufgebaut oder in ein bestehendes Angebot der Region integriert werden
- Der Zugang zum Leistungskatalog kann während des Telefonats über die App *approches* erfolgen

Im Kanton Neuenburg



Der Telefonservice *Proches Info NE* ist werktags erreichbar und wird etwa einmal pro Woche genutzt. Neben fallspezifischer Beratung zu Finanzen und Alltagsunterstützung ist den Anrufenden wichtig, im persönlichen Gespräch mit ihren Sorgen und Anliegen gehört zu werden.

6 Die mobile App *approches*

Worum es geht

Die App *approches* ermöglicht betreuenden Angehörigen während 24 Stunden und an 7 Tagen pro Woche eine gezielte Orientierung über die verfügbaren Leistungen nach Region. Darüber hinaus bietet die App vertiefende Informationen zu relevanten Themen sowie die Möglichkeit, mittels Fragebogen die eigene Situation zu bewerten und zu reflektieren.



Der Mehrwert

- Direkter und einfach benutzbarer Informationskanal, rund um die Uhr verfügbar – für betreuende Angehörige und für Fachpersonen
- Garantiert zuverlässige und aktuelle Informationen
- Erleichtert die Orientierung im Betreuungsalltag
- Das persönliche Belastungsmonitoring unterstützt Angehörige zusätzlich im Vermeiden von Erschöpfung

Was es braucht

- Bereitstellung der App und sichere Datenverwaltung über die Schweizer Nonprofit-Plattform MIDATA
- Aktive Bekanntmachung dieses digitalen Angebots durch analoge und digitale Kanäle (Tageszeitungen, Fernsehen/Radio, soziale Medien etc.)
- Die technische Wartung der App wird durch die App-Herausgeberin Berner Fachhochschule BFH garantiert

Im Kanton Neuenburg



...wurde eine Nutzergruppe in den Entwicklungsprozess involviert. So konnte die App an die Bedürfnisse der betreuenden Angehörigen in der Region angepasst und der Nutzen der App gestärkt werden. Auch die gut sichtbare öffentliche Trägerschaft stärkte das Vertrauen in das Angebot.

7 Aufbau und Ziele der App *approches*

Die App ist als einfache, autonom nutzbare Unterstützung von betreuenden Angehörigen konzipiert. Der unkomplizierte Zugang zu relevanter **Information** hilft bei der **Orientierung** im heterogenen Netzwerk der Leistungen. Dazu bietet sie geschützte Tools zum individuellen Monitoring der eigenen Belastung und unterstützt die betreuenden Angehörigen beim **Selbstmanagement**.

FAQ

In der Rubrik «Fragen/Antworten» finden betreuende Angehörige ausführliche und verlässliche Informationen zu verschiedenen Themen. Eine Anpassung auf die jeweilige Versorgungsregion ist möglich.

Leistungskatalog

Die App *approches* bietet mit der Rubrik «Leistungen» einen Kanal, über welchen auf den Leistungskatalog einer Versorgungsregion zugegriffen werden kann. Trägerschaft, Region und Leistungsportfolio werden im Katalog definiert und können entsprechend auf die App übertragen werden. Damit ist die App sehr anpassungsfähig an unterschiedliche Kontexte. Sie ist jedoch nur in Verbindung mit einem gut strukturierten und regelmässig aktualisierten Katalog von Nutzen.

Belastungsmonitoring

Für die Nutzung des Belastungsmonitoring unter der Rubrik «Meine Situation» ist das Eröffnen eines Kontos auf der MIDATA-Plattform erforderlich, die eine sichere Verwaltung personenbezogener Daten ermöglicht. Damit sind die Daten nach höchsten Sicherheitsstandards geschützt.

Forschung

Die App *approches* bietet damit auch die Möglichkeit, Daten in anonymer Form für Forschungszwecke zu nutzen. Die Besitzer*innen eines MIDATA-Accounts können autonom darüber entscheiden, ob und wofür ihre Daten für Forschungszwecke genutzt werden können. Voraussetzung für Forschungsnutzungen ist,



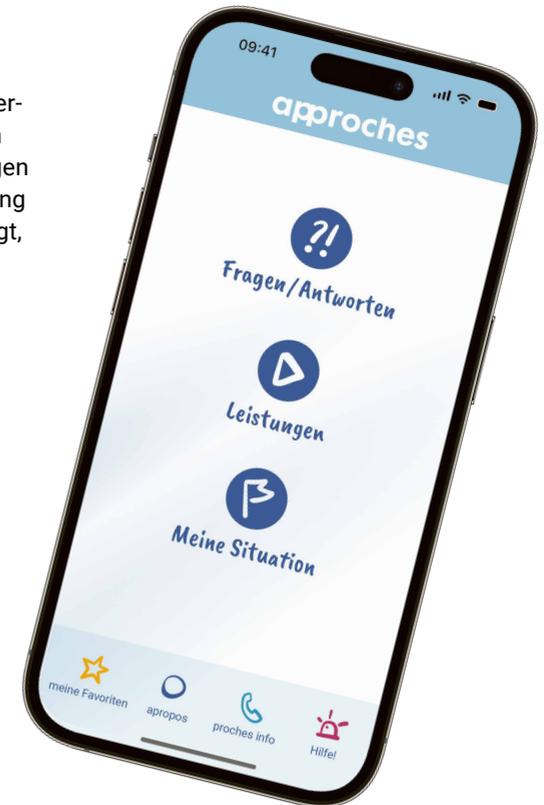
dass die App eine genügend grosse Verbreitung hat und die Nutzenden für ein regelmässiges Ausfüllen der Fragebögen gewonnen werden können. Die Erfahrung im Neuenburger Pilotprojekt hat gezeigt, dass Nutzende dazu bereit sind, wenn sie damit zu nützlichen Forschungsprojekten beitragen können.

Fragen / Antworten

Diese Rubrik umfasst häufig gestellte Fragen (FAQ) zu Betreuungsthemen wie Wohnen, Gesundheit, Finanzielles oder Rechtliches. Sie hilft betreuenden Angehörigen, sich zu orientieren.

Leistungen

In dieser Rubrik können sich betreuende Angehörige und Fachpersonen über alle Dienstleistungen informieren, die in der entsprechenden Region zur Verfügung stehen.



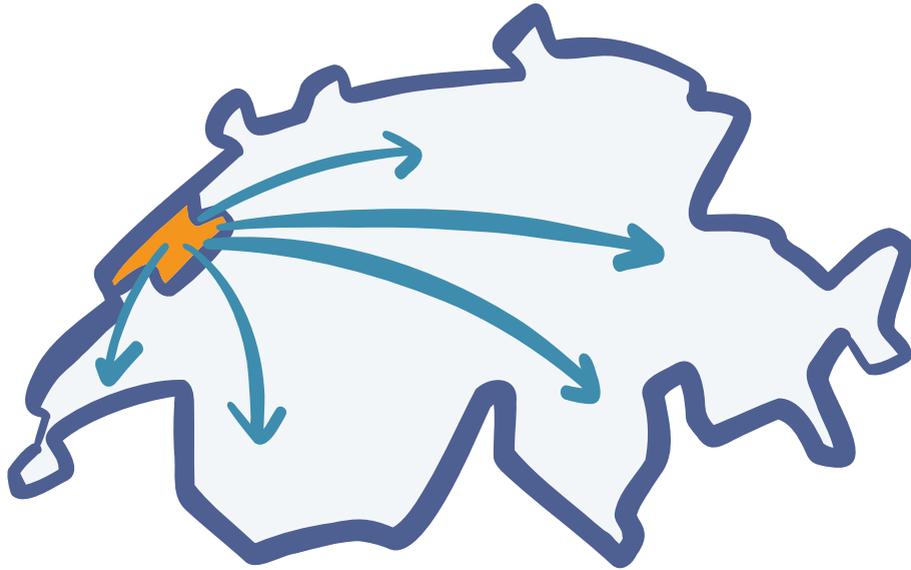
Meine Situation

Für das Selbstmanagement stehen registrierten Nutzenden in dieser Rubrik drei Fragebögen zur Verfügung, mit welchen sie ihren Betreuungskontext, die investierte Betreuungszeit sowie ihre eigene Belastung regelmässig erfassen und reflektieren können.

8 Die App *approches* in Ihrer Region

Wie kann die App *approches* auch in Ihrer Region genutzt werden?

Die App *approches* lässt sich einfach in andere Regionen verbreiten. Für Ihre Region wird ein neuer Leistungskatalog basierend auf bereits bestehenden Datenbanken aufgebaut, falls gewünscht unter Einbezug der Akteure und Netzwerke in Ihrer Region. Sobald der Leistungskatalog erstellt und die Synchronisierung mit der App aufgegleist ist, können betreuende Angehörige und Fachpersonen in Ihrer Region Leistungen suchen.



Der Mehrwert der App in Ihrer Region

- Die App bietet betreuenden Angehörigen und Fachpersonen in Ihrer Region einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Dienstleistungen
- Die Sichtbarkeit der Angebote in Ihrer Region wird erhöht, die Angebote werden besser genutzt und die betreuenden Angehörigen besser in ihrer wichtigen Arbeit unterstützt
- Der Aufbau eines Netzwerkes von Anbietern und Fachpersonen in Ihrer Region kann Sie darin unterstützen, Bedarfe und Lücken zu erkennen und eine zielgerichtete Angebotsplanung zu machen

Was es für eine erfolgreiche Verbreitung der App in Ihrer Region braucht

- Eine definierte Versorgungsregion und idealerweise einen Leistungsauftrag
- Eine geeignete zuständige Stelle: diese hat idealerweise Fachkenntnisse zur Zielgruppe der betreuenden Angehörigen und zur Versorgungslandschaft, und sie arbeitet im öffentlichen Auftrag; sie ist für den Aufbau und die Pflege des Katalogs, die Rubrik «Fragen/ Antworten» sowie die Zusammenarbeit mit dem App-Herausgeber verantwortlich
- Die zuständige Stelle kümmert sich um den inhaltlichen und technischen Aufbau des Leistungskatalogs, ggf. basierend auf bestehenden Datenbanken, und organisiert den längerfristigen Unterhalt



- Ggf. braucht es in Ihrer Region eine Analyse des Netzwerks der Akteure sowie der Zielgruppe der betreuenden Angehörigen: frühzeitig einbinden, zur Beteiligung motivieren
- Evtl. braucht es eine kurz- oder mittelfristige (Weiter)Entwicklung des Netzwerks und der Angebote, falls solche in Ihrer Region noch nicht genügend zur Verfügung stehen – die anonymisierten Nutzungsdaten der App können hier dazu beitragen, Angebot und Nachfrage besser aufeinander abzustimmen
- Regelmässige Öffentlichkeitsarbeit in den Medien, an Events und über Social Media, um die App und ihre Vorteile laufend bekannt zu machen (in der Bevölkerung und bei den Leistungserbringern)
- Es ist bekannt, dass sich betreuende Angehörige oft nicht als solche betrachten – es braucht deshalb wiederholend Öffentlichkeitsarbeit bei der Zielgruppe der betreuenden Angehörigen

Projekt- und Betriebskosten

Die App *approches* wurde im Rahmen der Pilotierung im Kanton Neuenburg entwickelt und ist mit vergleichsweise geringem finanziellem Aufwand in anderen Versorgungsregionen einsetzbar. Einmalige Kosten beinhalten das Erstellen des regionalen Katalogs und die Inbetriebnahme des Telefonservice. Wiederkehrende Betriebskosten umfassen Kommunikationsaktivitäten, die Pflege der App und des Katalogs und die Nutzung der MIDATA Datenplattform. Diese Kosten sind abhängig von der Grösse der Region und der Anzahl Regionen, welche die App anbieten.

Sind Sie interessiert?

Wenn Sie mehr wissen wollen ...

... **über die Organisation und Zielsetzungen der Leistungserbringung für die Bevölkerungen:**

Herr Vincent Huguenin-Dumittan
Vorsteher des Neuenburger Amtes
für Gesundheit

Tel. 032 889 62 00
Service.SantePublique@ne.ch

... **zu technischen Fragen, Funktionalitäten der App und zum formalen Aufbau des Leistungskatalogs:**

Prof. Serge Bignens
Co-Leiter des Instituts für Patient-centered
Digital Health der Berner Fachhochschule BFH,
Dozent für Medizininformatik am Departement
Technik und Informatik

serge.bignens@bfh.ch

Mehr Infos über das Projekt



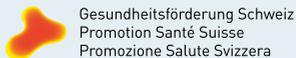
www.approches.ch



approches

unterstützt betreuende Angehörige

Alle Leistungen aus einer Hand –
auch in Ihrer Region!



Dieses Projekt wird von Gesundheitsförderung Schweiz unterstützt.
Es wird vom Kanton Neuenburg getragen und wurde von der Berner Fachhochschule BFH,
Departemente Technik & Informatik, Gesundheit und Soziale Arbeit,
in Zusammenarbeit mit MIDATA entwickelt.