

# Angehörige mittels eines digitalen perioperativen Messengers bezüglich der Operation auf dem Laufenden halten

Hribersek M.<sup>1</sup>, Laxar D.<sup>1</sup>, Hammerle F. P.<sup>1,2</sup>, Ulbing S.<sup>2</sup>, Teufel A.<sup>1</sup>, Bartos S.<sup>2</sup>, Gauß N.<sup>2</sup>, Niederle M.<sup>2</sup>, Kimberger O.<sup>1,2</sup>, Schaden E.<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup> Ludwig Boltzmann Institute Digital Health and Patient Safety, Wien, Österreich

<sup>2</sup> Universitätsklinik für Anästhesie, Allgemeine Intensivmedizin und Schmerztherapie, Währinger Gürtel 18-20, 1090 Wien, Österreich

**Hintergrund und Zielsetzung:** Während die Patient:innen am Tag einer Operation im Zentrum der Aufmerksamkeit des Gesundheitspersonals stehen, sitzen Angehörige oft besorgt zu Hause und bangen um Informationen aus dem Krankenhaus (Abb.1). In den USA gibt es bereits perioperative Messenger, die Angehörigen Informationen aus dem OP-Saal übermitteln und positiv bewertet wurden. Ziel dieser Studie war daher, einerseits die Machbarkeit eines solchen Messengers und andererseits das Interesse an dem Service zu evaluieren.

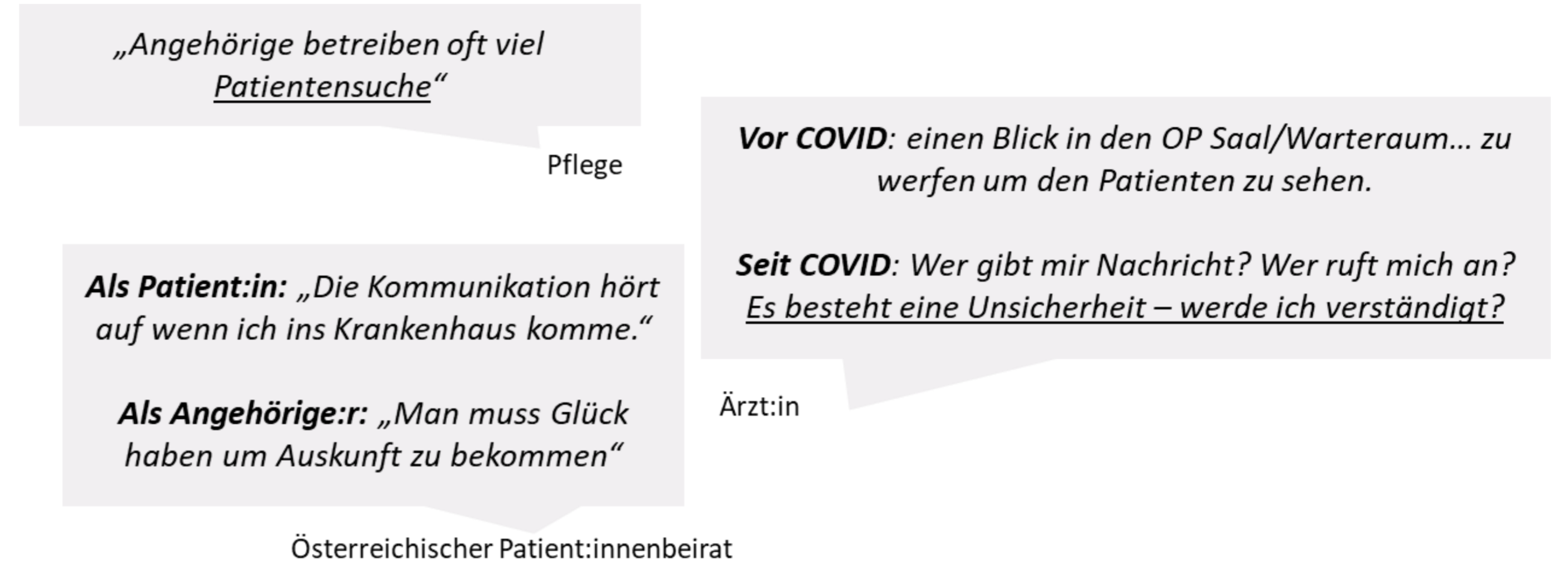


Abb.1: In Fokusgruppen gesammelte Zitate bezüglich der Kommunikation zwischen Krankenhaus und Angehörigen rund um die Zeit der OP

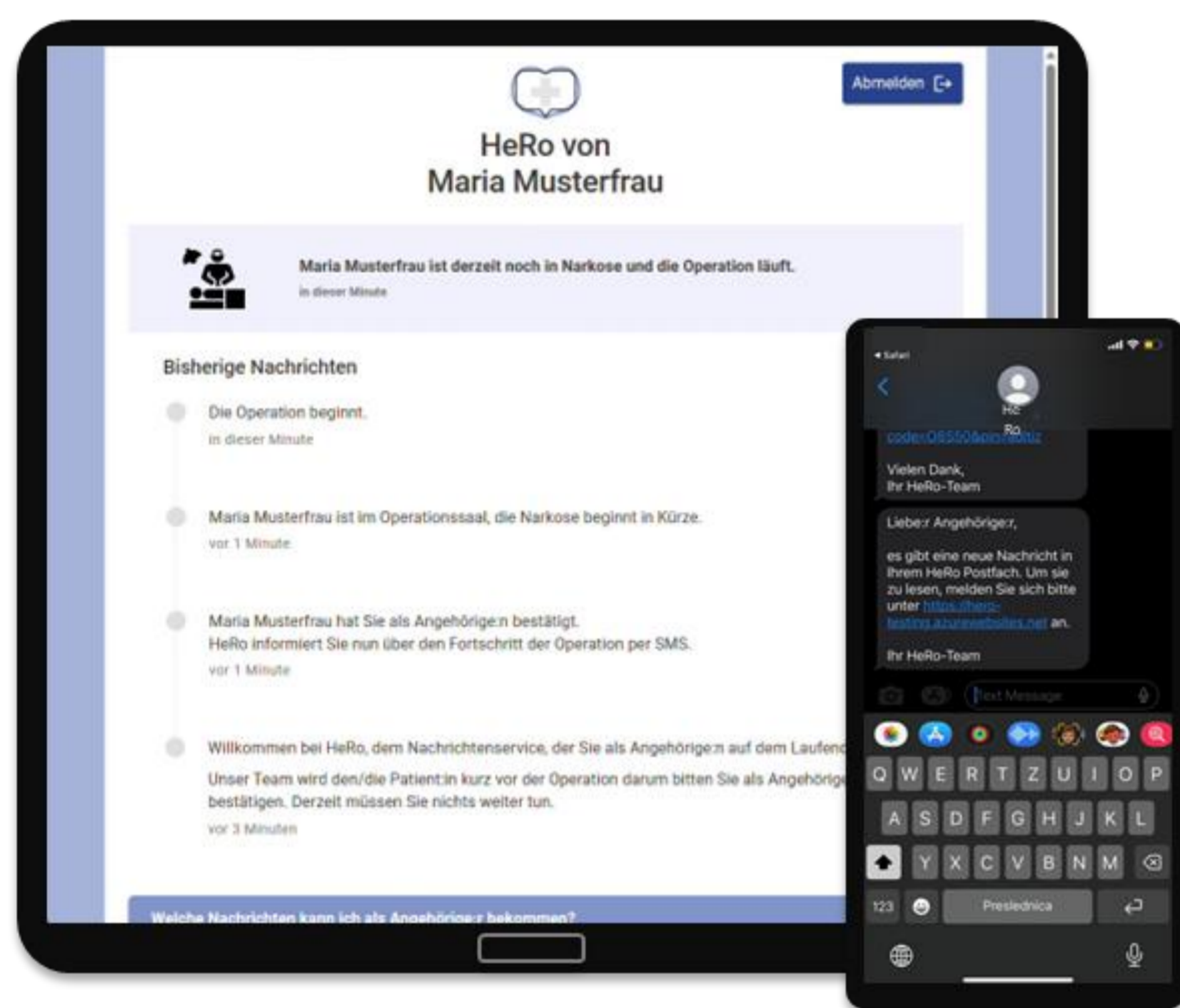


Abb.2: Der perioperative Messenger HeRo

**Methode:** Im Anästhesiegespräch wurden 25 Patient:innen, die älter als 18 Jahre waren und sich einer elektiven neurochirurgischen Operation unterzogen, rekrutiert. Die zu verständigenden Angehörigen wurden von den Patient:innen festgelegt und registrierten sich eigenständig für den Messenger.

Der digitale perioperative Messenger wurde in Zusammenarbeit mit Pflegepersonen und Ärzt:innen des AKH Wien und dem Österreichischen Patient:innenbeirat entwickelt und kann folgende Nachrichten bezüglich der OP übermitteln: Patient:in im OP-Saal, OP Start, OP läuft, OP Ende und Transfer zur postoperativen Überwachung (Intensivstation bzw. Aufwachraum) bzw. auf die Bettenstation (Abb.2). Die letzte Nachricht wurde mit einem kurzen Fragebogen verknüpft, um eine direkte Rückmeldung der Angehörigen zu erhalten. In den Tagen nach der Operation wurde noch ein Leitfadeninterview geführt.

**Ergebnisse:** Es nahmen 12 weibliche und 13 männliche Patient:innen im Alter von 18-79 Jahre teil. Als Angehörige wurden Lebens- und Ehepartner, Elternteile, Kinder und Freunde ausgewählt. Davon waren 15 weiblich und 10 männlich im Alter von 18-71 Jahren.

Die Nachrichten, die über den Operationsverlauf informierten, wurden innerhalb kürzester Zeit, teils sogar innerhalb von Sekunden gelesen (Abb.3), was die Bedeutung des Nachrichtendienstes unterstreicht.

Das Interesse der An und Zugehörigen war sehr hoch und Während die meisten Angehörigen angaben, dass die Nachrichten sie "sehr beruhigt" (11/22) oder "eher beruhigt" (8/22) haben, erklärten einige (3/22), dass sie durch die Nachrichten "eher nervös" wurden (Abb. 4a). Auf die Frage, ob sie den Messenger selber verwenden würden, antworteten jedoch alle Angehörigen mit "ja" oder "eher ja" (Abb. 4b). In den Interviews gaben sie an, selten bis gar nicht im Krankenhaus angerufen zu haben, wie sie es sonst getan hätten, sodass die Auskunftsanrufe an das Gesundheitspersonal verringert werden konnten. Der Messenger wurde als fortschrittlich und entlastend angenommen.

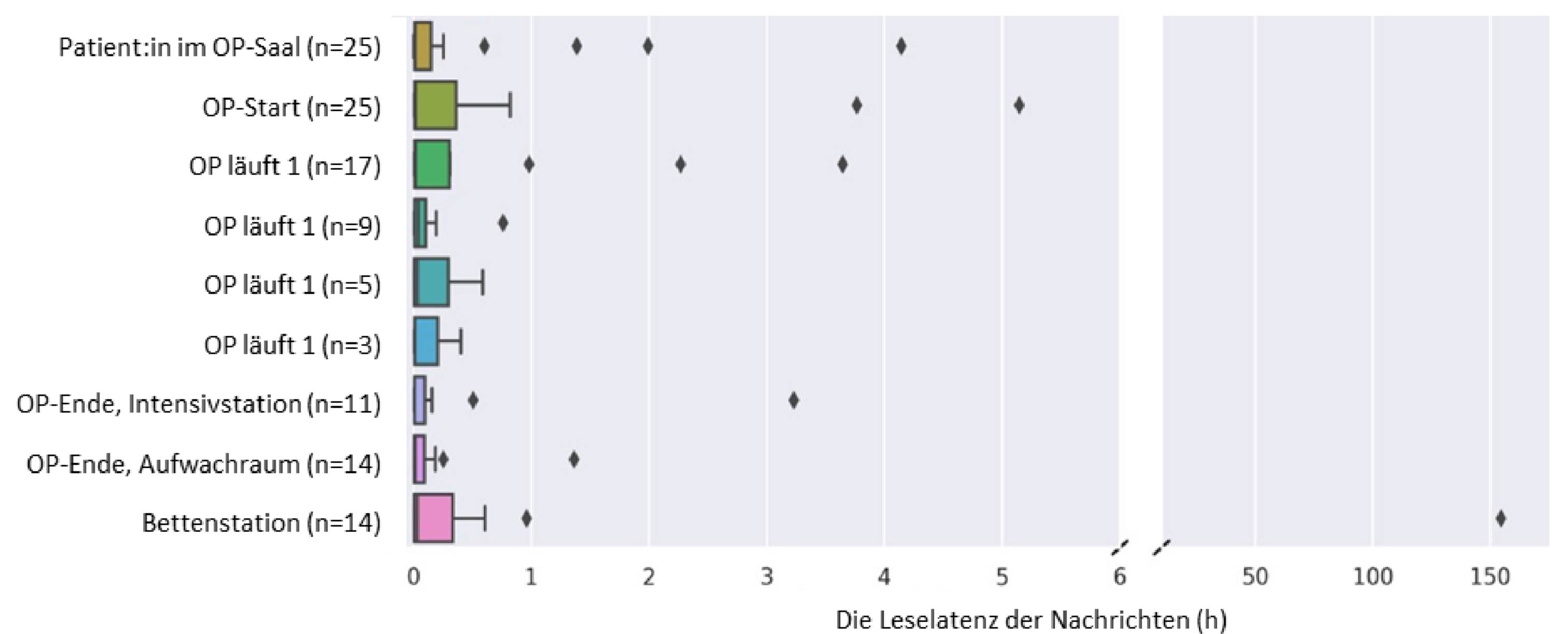


Abb.3: Die Leselatenz zwischen dem Versenden der Nachrichten und dem Lesen durch die Angehörigen

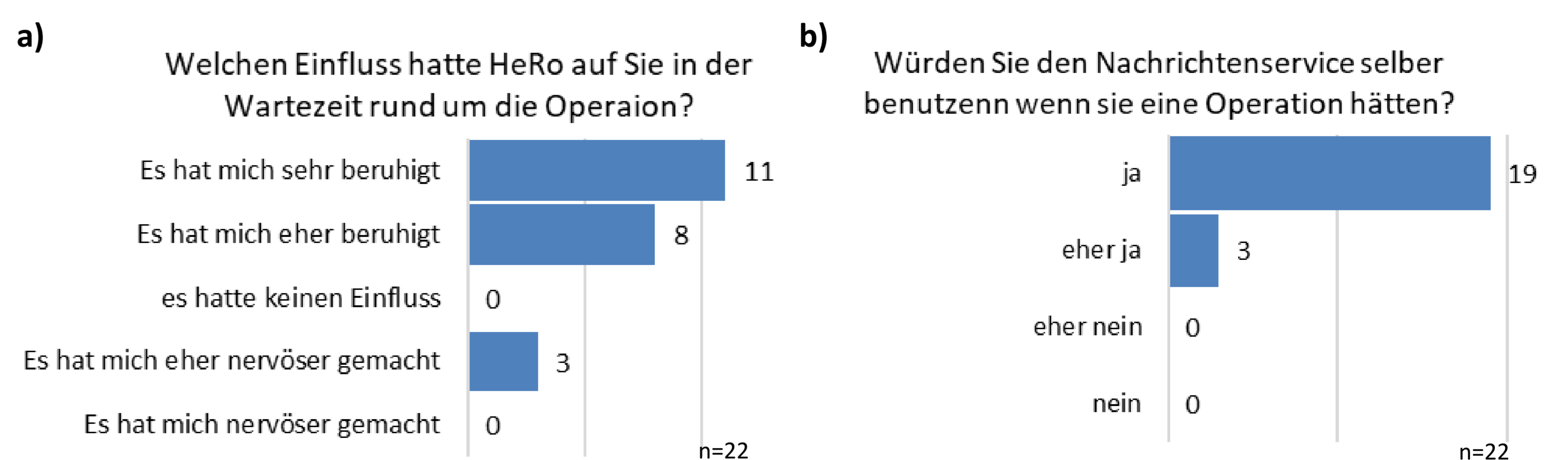
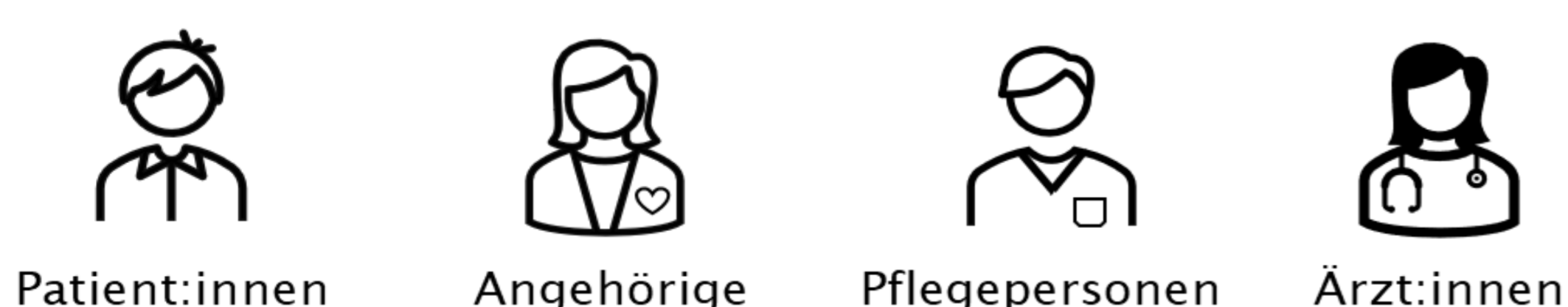


Abb.4: Rückmeldungen der Angehörigen im Fragebogen, der mit der letzten Nachricht übermittelt wurde. Den Fragebogen haben 22 Angehörige beantwortet.

**Schlussfolgerung:** Das Feedback weist darauf hin, dass der perioperative Messenger Patient:innen und Angehörige ein Gefühl von Sicherheit vermitteln kann. Durch die Sicherheit informiert zu werden, können wiederholte Anrufe zum Abfragen des Status oder auch persönliche Auskunftersuchen vor Ort vermindert werden (Abb.5). Es herrschte große Dankbarkeit unter allen Teilnehmer:innen.



Der datensichere digitale Kommunikationskanal kann: Patient:innen das Gefühl subjektiver Sicherheit vermitteln, An/Zugehörige stärker in den Krankenhausaufenthalt involvieren, Krankenhauspersonal von wiederholten Auskunftsanrufen der Angehörigen entlasten.

Abb.5: Die Vorteile eines perioperativen Messengers