

Mit Nudge übertragbaren Infektionen im Spital wirkungsvoll begegnen

Schlankes Stupsen im Gesundheitswesen

Lean Healthcare, Nudge, Verhaltensänderungen. Die Adaptionen der Theorie der kleinen und grossen Stupsen der US-Wissenschaftler und Autoren Richard H. Thaler und Cass R. Sunstein aus 2008 inspiriert zunehmend das Gesundheitswesen und Spitäler. Der Nobelpreis 2017 für Wirtschaft macht Nudge salonfähig.

Im Brennpunkt steht ein bekanntes Phänomen: Im Spital übertragene Infektionen. Mit dem Fachbegriff «Hospital-acquired infections (HAI)» dokumentiert die Spitallandschaft weltweit gesundheitliche Folgen und finanzielle Belastungen für die Gesundheitssysteme beispielsweise durch verlängerte Aufenthaltszeiten. Zu den aussichtsreichen Möglichkeiten, HAIs zu verhindern, zählt die Veränderung des Handhygieneverhaltens – eine ideale Anwendung für Lean Healthcare und Nudge.

Einer von zehn Spitalpatienten erleidet während des Aufenthalts Komplikationen durch eine Infektion. Im Jahresbericht 2017 «Strategie NOSO» (Nationale Strategie zur Überwachung,

Verhütung und Bekämpfung von healthcare-assoziierten Infektionen) des Bundesamtes für Gesundheit BAG finden sich dazu Fakten:

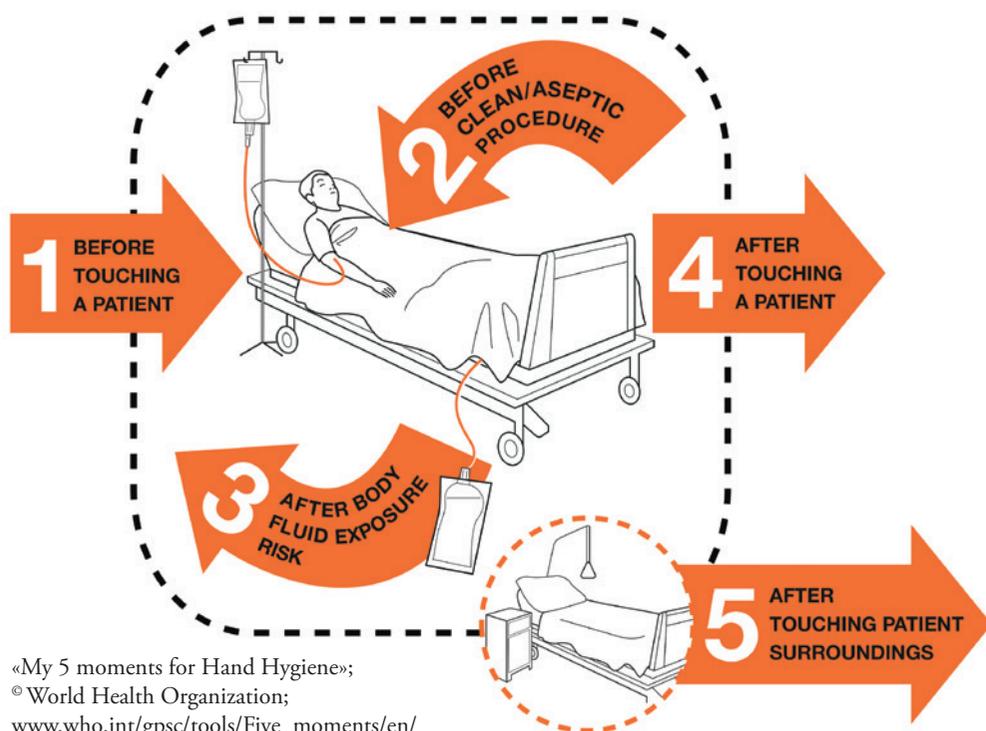
- Zwischen 35 und 55 Prozent der HAIs lassen sich durch multimodale Massnahmen verhindern.
- Bei der Verhinderung von HAIs spielt das Impfen eine wesentliche Rolle.
- Mit einem Wert von 6 Prozent liegt die Schweiz bei den Healthcare-assoziierten Infektionen im europäischen Mittel (Erhebung 2017).
- Am häufigsten sind Wundinfektionen nach chirurgischen Eingriffen (2 % aller Spitalinfektionen), gefolgt von unteren Atemwegsinfektionen (18 %), Harnwegsinfektionen (15%) und Blutstrominfektionen (13 %).

Im Berichts-Abschnitt «Clean Hands» bestätigt der Jahresbericht: «Eine korrekte Händehygiene beim Personal ist deshalb das A und O, um Übertragungen von (zum Teil multiresistenten) Bakterien und Viren zu verhindern».

Hand Hygiene Compliance (HHC)

Die Grafik zeigt die Empfehlung «My 5 Moments» der WHO zur Einhaltung von Handhygiene-Massnahmen und zur Verhinderung von HAIs. In der Schweiz lassen sich mit dem Messinstrument CleanHands von Swissnoso.ch (Nationales Zentrum für Infektionsprävention) via Computer, Handhelds und Tablets alle Massnahmen automatisch analysieren. Seit dem Start 2015 nutzen aktuell 110 Gesundheitsinstitutionen CleanHands.

Hier benutzen wir Handdesinfektion, um Ihre Angehörigen zu schützen



HHC Nudge im Gentoftte Spital Dänemark

Die weltweiten Erkenntnisse zum Thema HAI führten zu einem Anstieg der HHC-Massnahmen von 0.52 % auf inzwischen 11.67 %. Das Experiment der «pro-social company» iNudgeyou aus Kopenhagen (Artikel > bit.ly/GentoftteNudge) zum Thema Handdesinfektion für Besuchende im Spital geht in diesem Zusammenhang noch einen Schritt weiter als die erwähnte Massnahme CleanHands und bringt ein kompaktes Paket von Nudge und Lean Healthcare ins Spiel. Die wesentlichen Fakten aus dem Artikel:

- 3 Messpunkte bei Besuchenden
- Standard im Patientenzimmer; späte Möglichkeit der Desinfektion, da die Besucher schon beim Patienten sind, wenig visuelle Hinweise und Informationen
- Freistehende Desinfektion
- Freistehende Desinfektion mit rotem Hinweisschild; rot als häufigste Warnfarbe in der Natur

Standardtest ist die Händedesinfektion im Patientenzimmer beim Waschbecken. Die Expe-



Standard-Händedesinfektion im Patientenzimmer beim Waschbecken

rimente sind freistehende Dispenser, einer davon mit rotem Hinweisschild «Handsprit» an hoch frequentierten Durchgangsorten. Nutzungs-Messungen durch direkte Beobachtung ergeben folgende Resultate:

- Kurze Messung bei jeweils 30 Besuchenden (n=90).
- Patientenzimmer: 3%
- Freistehend; 20%
- Freistehend mit rotem Schild: 67%

Nudge – Einladung zur klügeren Entscheidung

Im Buch «Nudge: Wie man kluge Entscheidungen anstösst» (2009) definieren die beiden Auto-



synedra

information technologies

synedra – Lösungskompetenz im Gesundheitswesen



Entdecken Sie synedra AIM – Ihre Health Content Management Platform

Mehr Infos auf www.synedra.com



Freistehende Händedesinfektion mit farbigem Hinweisschild «Handsprit» an hoch frequentiertem Durchgangsort

ren Thaler und Sunstein die Stupser, die Zielgruppen dazu einladen, klügere Entscheidungen zu treffen. Die Entscheidungsfreiheit, auf die angebotene Veränderung einzugehen oder nicht, bleibt dabei für alle gewahrt. Nudges sind angestrebte Prozessveränderungen im täglichen Leben mit dem Ziel, das Allgemeinwohl sinnstiftend zu verbessern.

Anlässlich des Avance Lean Healthcare Award 2018 in Rüslikon haben AVANCE und UNIT X einen einmaligen Schulterchluss unter dem Titel «Nudge Audit» vereinbart. Ziel ist die hybride Beratung von Spitälern bei Lean Healthcare Projekten in Verbindung mit einem Nudge für Mitarbeitende, Zuweisende, Patienten oder Angehörige.

Anwendungsvielfalt

Mit dem Nudge Audit fließen breit abgestützte und internationale Erfahrungen von AVANCE und UNIT X zusammen. Quelle für ein Projekt sind spitalinterne Herausforderungen rund um schlankere Prozesse und notwendige Veränderungsadaptionen von Zielgruppen. Die Nudges verstärken dabei den neuen Prozess in Form eines Events oder je nach Situation mit einem Brief, Displays (siehe Händedesinfektion), E-Mails, Chatbots (automatisierte Kommunikation z.B. für

häufig gestellte Fragen) und SMS etc. Beispielsweise in der Patient Compliance zur Terminerinnerung oder der korrekten Einhaltung von medizinischen Ratschlägen, Events (während eines Tag der offenen Tür bzw. für Zuweisende, um neue Angebote oder Abläufe kennenzulernen und zu akzeptieren) sowie bei Aktionen für Mitarbeitende zu den Themen gesunde Ernährung, Impfungen, Unfallvermeidung und Vorsorge.

Die Entwicklungsarbeit erfolgt über Workshops, welche sich nach der Design Thinking-Methode ausrichten und unlineares Vorgehen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) berücksichtigen:

- Empathise; Wissen über die Nutzer zur Problemdefinition nutzen
- Define; mit unzähligen Fragen die Beschreibung des Problems einkreisen
- Ideate; strukturiertes Erarbeiten von Lösungsansätzen
- Prototype; Konstruktion von funktionierenden Modellen in konstanter Synchronisation mit Lösungsverbesserungen
- Test; produktiver Betrieb für ein noch eingeschränktes Anwendungsvolumen mit laufender Sammlung von Erkenntnissen und im Abgleich mit allen Stufen der bisherigen Entwicklungsarbeit

Das Finale ist der flächendeckende produktive Betrieb nach der sorgfältigen Debugging-Phase.

Autoren

Siegling Schubert, AVANCE Management Services AG, Schweiz und Maurice Codourey, CEO UNIT X GmbH

AVANCE und UNIT X

Siegling Schubert ist Partner von AVANCE. AVANCE Moving forward – eine international agierende Transformationsagentur mit langjähriger Erfahrung in Lean Management. Für Anfragen zum Nudge Audit und Workshops kontaktieren Sie bitte Siegling Schubert, +41 52 301 23 80, siegling.schubert@avancegroup.eu

Maurice Codourey ist CEO und Partner bei der UNIT X GmbH, der Schweizer Agentur für Neurokommunikation und Nudge. Die langjährigen Erkenntnisse in Kommunikation und Marketing auf Spitalseite sowie zahlreiche Engagements in Projekten, Vorträgen und als Dozent an der HSLU für Nudge bringen in Verbindung mit Wissen in Design Thinking und Konstruktivistischer Didaktik bewährte Qualifikationen an den Start.