

Im Gespräch mit:

Jacqueline Würdig

Projektmanagerin im Pflegepraxiszentrum Nürnberg

Der Corona Effekt – wie eine  
Kommunikations-App in der Krise  
ihren Nutzen unter Beweis stellte



# „myo“ – Kommunikation für die Pflege

Im folgenden Interview geht es um Erfahrungen mit einer Kommunikations-App, die speziell zur Unterstützung der Verständigung zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern von Pflegeeinrichtungen mit ihren Angehörigen entwickelt wurde. Darüber hinaus soll die App dazu beitragen, die Kommunikation zwischen Angehörigen und Mitarbeitenden der Pflegeteams zu verbessern. Ausgangspunkt für diese Idee war die Beobachtung, dass Angehörige bei ihren Besuchen in Pflegeeinrichtungen meist nur einen kleinen Ausschnitt des Tagesgeschehens wahrnehmen. Zahlreiche schöne Erlebnisse und Momente bleiben hingegen unsichtbar und sind Angehörigen im Nachhinein kaum oder gar nicht mehr vermittelbar. Ein persönliches Schlüsselerlebnis hatten die Ideengeber und Entwickler der App im Rahmen eines Pflegepraktikums. Als eine ältere Dame, die tagsüber an einem gemeinschaftlichen Ausflug in ein Museum teilgenommen und dies augenscheinlich intensiv genossen hatte, abends von ihrer Tochter gefragt wurde: „Mama – was hast du denn heute gemacht?“ antwortete die Dame: „Nichts“.

Hier setzten Jaspar Böckel und Felix Kuna, die Gründer des Startups Myosotis GmbH, an und entwickelten eine App, die mit dem Versprechen antritt, maßgeschneidert für die Anforderungen von Pflegeeinrichtungen zu sein und dabei die Kommunikation und gegenseitige Wertschätzung ihrer Nutzerinnen und Nutzer zu verbessern.

Im Juni 2018 wurde das Produkt mit dem Namen „myo“ in der Fachzeitschrift CAREkonkret vorgestellt. Der Artikel mit der Überschrift: „Kommunikation mit

Angehörigen verbessern – App dokumentiert den Alltag von Bewohnern im Pflegeheim“ weckte nicht nur im NürnbergStift deutliches Interesse, sondern auch im Team des Pflegepraxiszentrums Nürnberg, einem vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekt rund um Fragen zur Digitalisierung und zum Technikeinsatz in der Pflege.

Nachdem Pflegeeinrichtungen nicht nur hohen Anforderungen an den Datenschutz unterliegen, sondern auch die Wahrung der Persönlichkeitsrechte aller Beteiligten größte Aufmerksamkeit erfordert, dürfen kommerzielle Messenger Dienste, die von ihrer Funktionalität her eigentlich gut dafür geeignet wären, Eindrücke aus dem Tagesgeschehen zu übermitteln, nicht eingesetzt werden.

Die Idee, dass Angehörige mittels einer „offiziellen“, sicheren, extra für die Pflege konzipierten App, Momentaufnahmen aus dem Alltag ihres pflegebedürftigen Angehörigen erhalten könnten, traf einen Nerv.

Daher wurde das Pflegepraxiszentrum Nürnberg seitens des Praxispartners NürnbergStift angefragt, ob eine Erprobung von myo im NürnbergStift begleitet werden könne. Die Erprobung wurde realisiert und ist inzwischen in einem Werkstattbericht ausführlich beschrieben und dokumentiert worden (Download über [ppz-nuernberg.de](http://ppz-nuernberg.de)).

Obwohl der Einsatz der App während der Erprobungszeit durchaus positiv gesehen wurde, blieb das Interesse der meisten Angehörigen lange Zeit eher bescheiden. Mit dem ersten Lockdown zu Beginn der Corona-Pandemie änderte sich dies und die myo-App



myo Version 2019

zeigte schlagartig ihr eigentliches Potential. Besonders kam uns in dieser Situation allerdings zugute, dass wir durch die Phase der Erprobung mit dem Pflegepraxiszentrum Nürnberg vorab genügend Erfahrung sammeln konnten, um myo in der Krise schnell und umfänglicher einsetzen zu können.

Gabriele Obser (Psychologin und Marketingverantwortliche im NürnbergStift) und Jacqueline Würdig (Projektmanagerin im Pflegepraxiszentrum Nürnberg) blicken im Interview auf diese Zeit zurück.

### Jacqueline Würdig

Diplom Sozialpädagogin FH,  
Projektmanagerin im Pflege-  
praxiszentrum Nürnberg

[www.ppz-nuernberg.de](http://www.ppz-nuernberg.de)



Find us on  
Facebook



## Im Gespräch mit: Jacqueline Würdig

**Jacqueline, du bist Projektmanagerin im Pflegepraxiszentrum Nürnberg und hast bei uns im NürnbergStift die Erprobung der myo-App begleitet. Wie ist es gelaufen?**

Wir waren auf myo zunächst durch eine Fachzeitschrift aufmerksam geworden und haben die App kurz darauf auf einer Messe kennengelernt. Ende 2018 haben wir die Firma zu uns ins PPZ – das ist die Abkürzung für Pflegepraxiszentrum – eingeladen, damit sie ihr Produkt unseren Projektpartnern vorstellen. Vom NürnbergStift war schon im Vorfeld großes Interesse vorhanden denn gerade die Idee, dass z.B. berufstätige Angehörige durch die App mehr vom Tagesgeschehen mitbekommen würden, klang vielversprechend.

**Kannst du nochmal erklären, was das Pflegepraxiszentrum – also das PPZ – Nürnberg genau macht?**

Das PPZ Nürnberg ist ein Forschungsprojekt. Es geht bei uns darum, herauszufinden, welche innovativen Produkte – also so etwas wie die myo-App – für die Pflege einen echten Nutzen bringen können und was man tun muss, um gute Produkte erfolgreich einzuführen. Das klingt einfach – aber bevor wir etwas im Echtbetrieb einsetzen, müssen zahlreiche Fragen geklärt und Risiken ausgeschlossen werden. Die Pflege ist ja kein Versuchslabor! Daher müssen Produkte, die bei uns zum Einsatz kommen, schon ziemlich ausgereift sein – und auch ethische, sicherheitstechnische, datenschutzrechtliche oder auch organisatorische Fragen müssen vor einer Erprobung positiv geklärt

werden. Falls eine Firma nur eine erste Produktidee hat oder einen Produkt-Prototyp vorstellen möchte, können wir auch Expertenrunden und Feedback Gespräche mit Pflegekräften anbieten.

Bei myo ging es um die Erprobung eines im Grunde fertigen, marktfähigen Produktes. Aber wie gesagt, konnten wir nicht einfach so loslegen, sondern mussten mit dem NürnbergStift einen Rahmen für den Einsatz festlegen, Fragestellungen sammeln, diese ausformulieren und mit unseren Wissenschaftspartnern vereinbaren, wie die Erprobung methodisch aufgebaut werden sollte.

**Das erscheint ja etwas kompliziert – wie wurde denn die Erprobung tatsächlich durchgeführt?**

Zwischen Juli 2019 und Januar 2020 wurde myo im Realbetrieb eingesetzt. Vorab hatten wir im NürnbergStift eine Umfrage gestartet, bei der wir die App und das Projekt beschrieben haben und interessierte Pflegebereiche sich darauf quasi zur Teilnahme bewerben konnten. myo sollte an zwei Standorten des NürnbergStift zum Einsatz kommen.

Bereits bei der internen Werbung für myo zeigten sich von Seiten der Pflegeteams teilweise jedoch Vorbehalte: sie fragten, ob sich so etwas überhaupt lohne, betonten, die Kommunikation mit den Angehörigen ihrer Bewohnerinnen und Bewohner sei doch insgesamt gut und hinterfragten, ob sich überhaupt ausreichend interessierte Angehörige finden würden. Obwohl vie-

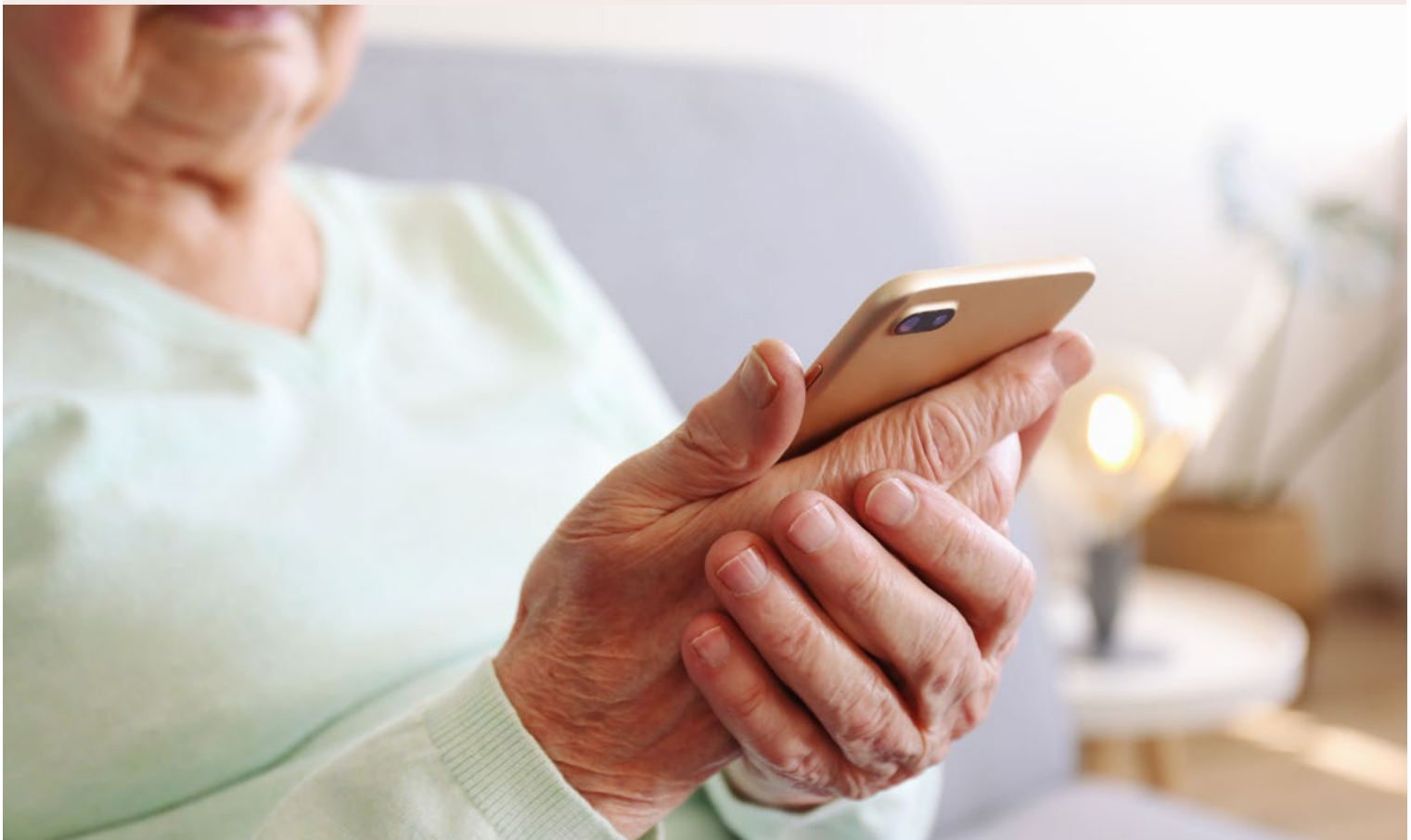
le auch eine Verbesserung des Austauschs zwischen Pflege und Angehörigen für möglich hielten – so gab es vor allem auch gewisse Ängste, dass Angehörige, die manchmal als „fordernd“ erlebt wurden dadurch vielleicht zusätzlichen „Druck“ auf die Pflege ausüben könnten. Alles in allem gab es spontan meistens entweder volle Zustimmung oder skeptische Ablehnung.

Die Auswahl von Bewohnerinnen und Bewohnern mit ihren jeweiligen Angehörigen, die zur Teilnahme am Projekt eingeladen werden sollten, lief dann vor Ort über die Teams der Sozialen Betreuung mit Unterstützung unseres Pflegepraxiszentrums. Zur Angehörigenakquise hat das PPZ Nürnberg gemeinsam mit dem NürnbergStift zuerst einen Brief verschickt und darin das Projekt erklärt. Danach wurden die Angehörigen telefonisch oder beim Besuch in der Pflegeeinrichtung persönlich angesprochen. Außerdem wurden die Verwaltungen und Mitarbeitenden der Pflegebereiche gebeten, die Erprobung aktiv zu unterstützen und für die Teilnahme zu werben. Leider war aber auch die Resonanz seitens der Angehörigen damals sehr zögerlich und das Interesse insgesamt etwas enttäuschend. Die eigentliche Erprobung von myo konnten wir daher nur mit Angehörigen von 16 Bewohnerinnen und Bewohnern planen.

Vor dem Start der Erprobung wurden dann alle Beteiligten – also Mitarbeitende, Angehörige, Bewohnerinnen und Bewohner, durch unsere Wissenschaftspartner schriftlich befragt, z.B. ob sie bereits Erfahrungen mit solchen Anwendungen hätten, was sie über solche Produkte allgemein denken, wie sie die bestehende Kommunikation einschätzen und viele weitere Fragen zur Nutzung von Technik – vor allem aber auch, mit welchen Erwartungen sie an den Probelauf herangehen.

### *Das klingt vom Prozess her ganz schön aufwändig und vielleicht auch etwas mühsam?*

Ja. Ich muss schon sagen, mir hat im Vorfeld und am Anfang der Erprobung ein gewisser Schwung gefehlt – es gab unerwartet viele Bedenken. Aber wir haben gerade aus dieser Zeit auch viel gelernt! Die Mitarbeitenden und auch unsere Angehörigen sind in sich eben keine homogene Gruppe und wenn man etwas Neues ausprobieren will, so muss man – im Grunde gilt das ja überall – persönliche Einstellungen und Widerstände ernst nehmen und nach Lösungen suchen. Und manchmal bleibt es einfach bei einem „Nein“, da kann man nicht überzeugen. Eigentlich eine Binsenweisheit. Und doch fällt es immer wieder schwer, mit Widerständen den richtigen Umgang und Geduld zu finden, wenn



man von einer Sache begeistert ist und in den Startlöchern steht. Es ist ein permanenter Balanceakt: man will ja dann irgendwann mal ins Tun kommen!

### **Und wie ging es weiter? War die App aus eurer Sicht Top oder eher ein Flop?**

Eigentlich war die Erprobung offiziell beendet, die Abschlussfragebögen waren verschickt, vom Gefühl her und aufgrund der mündlichen Rückmeldungen würde ich sagen, die App kam im Großen und Ganzen gut an – aber sie entwickelte

für das Nürnberg-Stift nicht genügend „Drive“ um sagen zu können: myo wollen wir dauerhaft einführen. Das ist ja auch mit Kosten verbunden, für die es von den Pflegekassen bisher keine Refinanzierung gibt. In unserem Fall wurden die Kosten anfangs über die Projektförderung des PPZ Nürnberg, später vom NürnbergStift getragen. Aber wenn nur wenige Angehörige den Nutzen für sich erkennen können, rentiert es sich möglicherweise für eine Einrichtung auch nicht, eine solche Dienstleistung einfach mal auf eigene Kosten zu buchen. Aber dann kam Corona.

### **Und das hat alles verändert....**

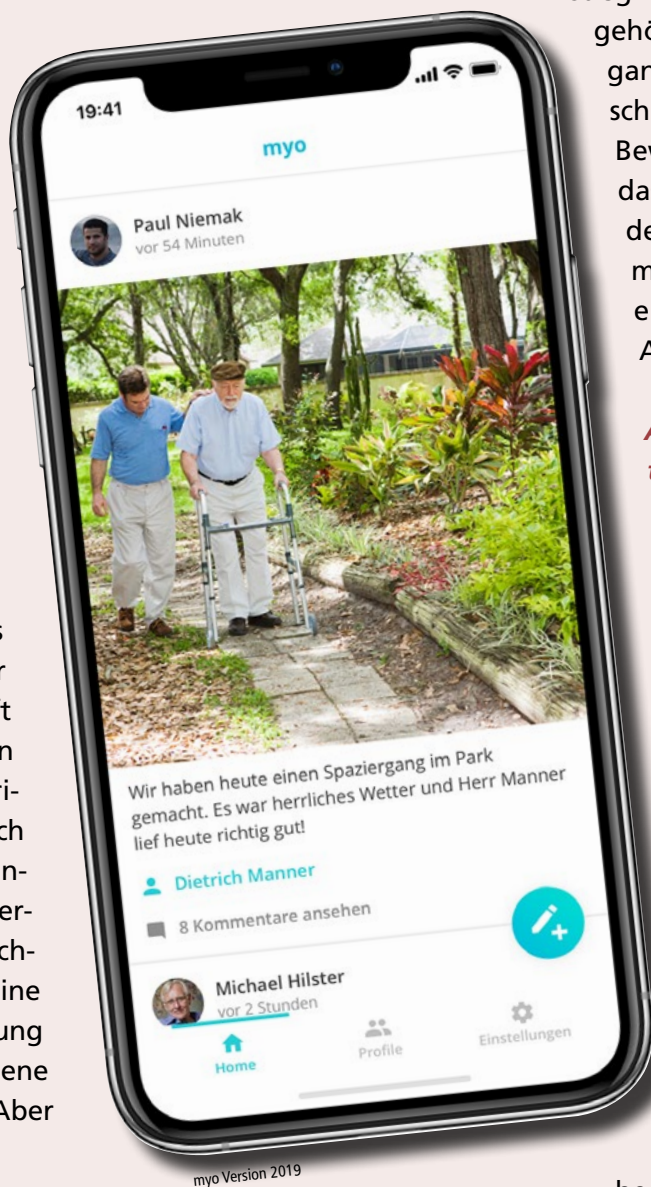
Ja! Komplett! Als im Frühjahr 2020 für Pflegeeinrichtungen „Betretungsverbote“ ausgesprochen wurden – allein das Wort ist schon schrecklich – also diese Verbote, die nach wenigen Tagen auch nicht aufgehoben, sondern sogar noch verschärft wurden – war im

NürnbergStift schnell klar: myo soll jetzt nochmal aktiv allen Angehörigen angeboten werden. Wir wussten ja zum Glück inzwischen recht gut, wie es mit der Anmeldung und Einrichtung der App funktioniert, wo Angehörige Unterstützung benötigen und was die Pflegeteams dazu wissen müssen. Die Firma hatte damals außerdem von sich aus für 3 Monate einen kostenlosen „Corona-Tarif“ für Pflegeeinrichtungen angeboten.

Als dann die Kontaktbeschränkungen losgingen, stieg nicht nur die Zahl der interessierten Angehörigen – auch für die Pflege war plötzlich ganz klar, wo der Nutzen liegt: Verbindung schaffen! Gerade für Bewohnerinnen und Bewohner, die so eingeschränkt waren, dass auch telefonisch kein Austausch mit der Familie mehr möglich war. Auf einmal musste man gar nicht mehr so viel erklären. Stattdessen haben Pflege und Angehörige die Wirkung der App erlebt!

### **Aber vor Corona hätte man solche Effekte doch auch schon erleben können?**

Das stimmt und daher gab es ja auch die positiven Effekte während des Probelaufs. Aber im Frühjahr 2020 gab es kaum Alternativen um miteinander in Kontakt zu sein. In einer solchen Ausnahme-situation wollen Angehörige auch nicht laufend auf den Pflegebereichen anrufen. Außer myo gab es dann noch Kolleginnen und Kollegen, die besonders eingeschränkten und pflegebedürftigen Menschen regelmäßig geholfen haben, ihre Angehörigen anzurufen. Auch Videotelefonie wurde eingesetzt – und natürlich musste dies alles zusätzlich und individuell geplant und begleitet werden.



myo Version 2019

Aber jedes Foto, jede kleine Meldung, dass es dem anderen gut geht, war für alle Beteiligten in dieser Zeit immens wichtig. Denn auch für die Pflegeteams entstand eine sehr große, emotionale Belastung dadurch, dass sie täglich mit ansehen mussten, wie sich der fehlende Besuch und die stark eingeschränkten

Kontaktmöglichkeiten auf „ihre“ Bewohnerinnen und Bewohner auswirkten.

Und myo hatte in dieser Situation den Vorteil, dass es damit nicht nur einen sicheren und „erlaubten“ Datentransfer gab, sondern dass auch die üblichen Vorteile von Messenger Apps zum Tragen kamen, nämlich, dass Nachrichten aus dem Alltag heraus erstellt werden und unabhängig von der zeitgleichen Erreichbarkeit von Angehörigen verschickt werden konnten.

### *Ist myo also nur durch Corona erfolgreich in die Anwendung gekommen?*

Ich würde sagen: Ja und Nein. Im Prinzip gibt es einige indirekte Auswirkungen der Pandemie, die aber in allen Bereichen unserer Gesellschaft etwas verändert haben. Das Arbeiten im Homeoffice, Homeschooling, die Nutzung von Videotelefonie, Apps, QR Codes und alle möglichen technischen Anwendungen und Vernetzungen waren plötzlich notwendig – egal was man vorher davon gehalten hat. Und so haben viele in kurzer Zeit notgedrungen Erfahrungen gesammelt, die sie sonst nicht gemacht hätten. Im Endeffekt haben viele Menschen plötzlich neue Kompetenzen und oft mehr Zutrauen in ihren eigenen Umgang mit Technik gewonnen. Das hat insofern auch dem Einsatz der myo-App geholfen.

Aber darüber hinaus denke ich: die App muss man eben erleben. Sie erzeugt durch die Übermittlung von Fotos, Nachrichten und kleinen Videobotschaften Gefühle. Und damit tragen alle, die sie einsetzen, auch eine hohe Verantwortung füreinander!

### *Wie meinst du das mit der Verantwortung – ist denn auch schon mal etwas richtig schiefgelaufen?*

myo kann gegenseitiges Vertrauen fördern – aber für den Einsatz einer Kommunikations-App ist es wichtig, dass Pflege und Angehörige sich etwas kennen und einschätzen können. Nicht jedes Bild, das eine Pflegekraft schön oder aussagekräftig findet, wird auch von Angehörigen so empfunden. Manche Angehörige sind mit ganz wenigen Mitteilungen mehr als zufrieden. Manche Pflegekraft würde sich über häufigere Reaktionen der Angehörigen freuen – obwohl das Gegenteil doch eigentlich befürchtet wurde.

Außerdem müssen die Nutzerinnen und Nutzer schrittweise ihre Erfahrungen bei der Erstellung von Meldungen sammeln können – es braucht etwas Zeit um einen Blick und Gespür für den richtigen Moment und eine gute Situation für ein Foto oder Sprachnachricht zu bekommen. Es ist eben ein Lernprozess.

### *Und wie sieht die Nutzung aktuell aus? Wir sind gerade mitten in der vierten Corona Welle – sind die Nutzerzahlen konstant geblieben oder hat die Nachfrage sogar wieder zugenommen?*

Die Nachfrage ist auf höherem Niveau als in der Testphase erstmal konstant bei ca. 60 registrierten Familien geblieben – im NürnbergStift leben auch viele Menschen ohne Angehörige, andere bekommen von ihren Ehepartnern fast täglich Besuch. Zum Teil sind die Angehörigen selbst hochbetagt und besitzen gar kein Smartphone. Womöglich wird es daher nochmals eine Zeit dauern, bis mehr Menschen mit den zahlreichen Funktionen ihrer Mobiltelefone genügend vertraut sind, um so etwas wie myo als alltäglich zu betrachten und nutzen zu wollen.

Aufgrund der bisher gesammelten Erfahrungen geht man im NürnbergStift davon aus, dass die Nutzung der App im Bedarfsfall ohne größere Probleme wieder intensiviert werden kann – zumal durch die Pandemie auch die Ausstattung mit mobilen Endgeräten für die Pflege deutlich aufgestockt wurde.

### *Macht myo also deiner Meinung nach das, was es verspricht?*

Wenn es optimal läuft, dann funktioniert es nach meiner Einschätzung eigentlich ziemlich genau so, wie es von den Firmengründern beabsichtigt wurde: Angehörige erhalten mehr Einblick in das Tagesgeschehen und freuen sich, wenn es ihrem Angehörigen in der Einrichtung gut geht. Mitarbeitende erhalten mehr positive Rückmeldungen für ihre Arbeit oder sie erleben einfach die Freude, die ihre Nachrichten auslösen und fühlen manchmal sogar mehr Stolz auf ihre oft schwer messbare Leistung. Und für die Bewohnerinnen und Bewohner kann die Nutzung einer Kommunikations-App bedeuten, dass sie insgesamt etwas mehr Beteiligung an ihrem Alltag und mehr Resonanz auf ihr Leben erfahren können.

### ***Gab es auch besondere Erkenntnisse für die Arbeit des Pflegepraxiszentrums?***

Für uns im PPZ Nürnberg war es eine ausgesprochen positive und auch besonders wünschenswerte Erfahrung, zur Weiterentwicklung einer Anwendung für die Pflege beitragen zu können – aus den Praxiserfahrungen im NürnbergStift resultierten nämlich auch einige Anpassungen und Upgrades der App!

Ein gegenseitiger Lernprozess ist aus unserer Sicht letztlich der Idealfall: jemand kommt mit einem Produkt, wir unterstützen die Erprobung im echten Leben und das, was dadurch an Erkenntnisgewinn herauskommt, führt zu einem besseren Produkt für alle Beteiligten! Das gilt genauso, wenn jemand erstmal nur an einer Produktidee arbeitet – es macht einfach Sinn, sich frühzeitig mit der Sicht und den Bedürfnissen der Praxis auseinanderzusetzen.

Außerdem muss man sich für die Einführung und das Ausprobieren genügend Zeit nehmen. Erst kürzlich habe ich zu diesem Thema einen äußerst spannenden Vortrag gehört. Unter dem Titel „Co-Design in Care Robotics“ hat die Verhaltensforscherin Prof. Dr. Kirsten Thommes Ergebnisse aus ihrem Forschungsbereich

vorgelegt und gezeigt, dass bei vielen neuen Anwendungen die Nutzung im Echtbetrieb nach ca. 5 Monaten rapide abfällt – und zwar gerade auch bei Personen, die anfänglich begeistert waren und das Produkt bis dahin sehr intensiv eingesetzt hatten. Sie plädiert dafür, dass man auf jeden Fall lange und intensiv genug auf die Bedingungen im Alltag schauen sollte, wenn man erfahren will, ob und warum eine Innovation auch nach einer anfänglichen Begeisterung noch im Einsatz ist oder wenn man wirklich verstehen will, warum ein Produkt teilweise schon nach gut einem halben Jahr kaum noch verwendet wird!

Ansonsten ist für mich inzwischen klar: man braucht für die meisten Veränderungen und Neuerungen einen langen Atem! Wenn man also überzeugt ist, mit einer Idee einen Mehrwert bieten zu können, lohnt es sich Hürden zu nehmen und Bedenken auch zu „ertragen“ – nur dann kann sich aus einem von anderen Menschen vielleicht zunächst nicht erkannten Nutzen am Ende doch etwas Positives entwickeln.

***Jacqueline – vielen Dank für deine Zeit und das interessante Gespräch!***

*Interview: Gabriele Obser – NürnbergStift*



Impressum:

Herausgeberin:  
Stadt Nürnberg  
NürnbergStift  
Regensburger Str. 388  
90480 Nürnberg



[www.nuernbergstift.de](http://www.nuernbergstift.de)

Über das PPZ-Nürnberg:

Das Pflegepraxiszentrum (PPZ) Nürnberg ist ein Verbund pflegepraktischer, wissenschaftlicher und netzwerkbildender Einrichtungen mit dem Ziel, Innovationen in die Anwendung zu bringen. Es erprobt und bewertet im Echtbetrieb von Klinik und Pflegeeinrichtungen neue Technologien und Dienstleistungen auf deren Praxistauglichkeit, Akzeptanz und Nutzen für Pflegenden und Gepflegte. Zum Konsortium gehören die Praxispartner NürnbergStift, Klinikum Nürnberg und Diakoneo. Wissenschaftlich wird das Projekt durch das Forschungsinstitut IDC der SRH – Wilhelm Löhe Hochschule und das Forschungsinstitut IREM der Hochschule Würzburg-Schweinfurt begleitet. Mit dem Forum MedTech Pharma e.V. als Netzwerkplattform wird das PPZ Nürnberg vervollständigt. Das PPZ-Nürnberg ist Teil des Clusters Zukunft der Pflege und wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert.

Mehr Informationen unter: [www.ppz-nuernberg.de](http://www.ppz-nuernberg.de)