



Interview mit Andrea Dietrich

FgSKW: Liebe Frau Dietrich, vielen herzlichen Dank, dass Sie die Zeit für das Interview gefunden haben. Ich falle direkt mit der Tür ins Haus: Wie würden Sie unseren Lesern das Konzept der Online Sprechstunde Stoma Kontinenz für Betroffene erklären?

Dietrich: Hallo Frau Wieczorek ... vielen Dank für die Einladung zum Interview. Die Idee zu einer Onlinesprechstunde hatte ich bereits vor der Corona-Krise. Mein ursprünglicher Gedanke war es, Stomaträgerinnen und Stomaträgern helfen zu können, die keine Stomatherapeutin oder Stomatherapeuten haben. Mit der Online Sprechstunde möchte ich Betroffenen sowie Angehörigen eine zusätzliche Möglichkeit geben, Beratung und Unterstützung wahrzunehmen. Meinem Arbeitgeber gefiel die Idee und das Konzept einer Onlinesprechstunde, so dass ich bei der Umsetzung sehr viel Unterstützung erhielt. Natürlich hat die Corona Krise meiner Idee zusätzlichen Antrieb verliehen. Im April haben wir mit

der Sprechstunde begonnen und sind nun täglich von 12-16 Uhr für Fragen rund um die Stoma- und Kontinenzversorgung online. Das Projekt richtet sich dabei an alle Beteiligten. Alle Beteiligten heißt - neben Betroffenen auch deren Angehörige, Vertrauenspersonen, Pflegepersonal, Ärzte usw..

FgSKW: Gibt es Herausforderungen die Ihnen im Online Chat begegnen?

Dietrich: Zunächst war ich anfangs mit den Herausforderungen der neuen Programme beschäftigt. Als Unternehmen schützen wir die Daten unserer Kunden. Aus diesem Grund ist eine Kontaktaufnahme bzw. Kommunikation über Messenger wie WhatsApp oder Skype nicht möglich. In der Online Sprechstunde gibt es verschiedene Möglichkeiten, um mit mir in Kontakt zu treten, aktuell arbeite ich mit zwei verschiedenen Programmen. Zum einen via Chat über unsere Internetseite www.beuthel.de und zum anderen mittels der Videotelefonie. Hierfür versende ich via Mail oder Textnachricht einen Link auf das Han-

dy des Interessenten. Natürlich bin ich auch telefonisch oder per E-Mail erreichbar.

Als weitere Herausforderung gilt es die Menschen von der Nutzung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien zu überzeugen. Bei den meisten jungen Leuten ist das einfach, da diese mit den sozialen Medien aufwachsen. Ältere Kunden benötigen manchmal im Umgang mit dem Mobiltelefon etwas Unterstützung. Um diesen zu helfen, war ich anfangs im Internet auf der Suche nach dem jeweiligen Handy des Kunden. Schließlich sind die Benutzeroberflächen bei jedem Handyanbieter unterschiedlich aufgebaut. Am Ende ist es schön zu sehen, wie stolz die meisten sind, wenn sie mich dann endlich auf Ihrem Handy sehen.

FgSKW: Was unsere Leserinnen und Leser natürlich interessiert, wie viele Stomaträgerinnen und Stomaträger nutzen die Online Sprechstunde?

Dietrich: Hauptsächlich wird das Angebot im Moment noch von unseren

Kunden genutzt. Viele genießen den etwas anderen Kontakt auf Grund der Corona Pandemie besonders. Zahlreiche Kunden haben Vorerkrankungen und versuchen möglichst wenig direkten Kontakt zu anderen Menschen aufzunehmen. Meiner Meinung nach ist die Onlinesprechstunde eine tolle zusätzliche Ergänzung zum persönlichen Kontakt. Dabei können viele Fragen, Sorgen und Ängste sehr gut beantwortet oder sogar beseitigt werden.

FgSKW: Welche Probleme begegnen Ihnen im Rahmen der Online Sprechstunde am Häufigsten?

Dietrich: Tatsächlich ist es die Technik rund um die Online Sprechstunde. Viele Kunden übermitteln ihre Nachrichten inzwischen über WhatsApp und würden die App am Liebsten zur Kontaktaufnahme mit mir nutzen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen ist dies jedoch untersagt. Die meisten unserer Kunden nutzen ihr Mobiltelefon hauptsächlich zum telefonieren. Mit anderen Funktionen des Handys sind sie oftmals nur wenig vertraut. Somit kann die Erklärung zum Öffnen einer Textnachricht, mit dem entsprechenden Link zur Online Sprechstunde, eine große Herausforderung darstellen.

FgSKW: Stichwort Zusammenarbeit- Wie gestalten Sie persönlich diese mit den Betroffenen?

Dietrich: Diese ist individuell und von der jeweiligen Kontaktaufnahme der Kunden abhängig. Unser Online Chat kann auch anonym verlaufen, da eine Angabe von persönlichen Daten nicht zwingend erforderlich ist. Letzte Woche hat mich ein Mann über den Online Chat zum Thema Inkontinenz kontaktiert. Da ich seinen Namen nicht kannte, konnte er mir ganz ohne Scham etwas intimere Fragen stellen. Er schrieb mir, dass er sehr froh über das neue Angebot der Sprechstunde sei. Zum ersten Mal hatte er den Mut Fragen zu stellen, die für ihn sehr persönlich waren.

Im Gegensatz hierzu ist der Kontakt mittels Videotelefonie persönlicher. Wer zeigt schon gerne einer fremden Person sein Stoma? Bei meinen eigenen Kunden ist die Scheu natürlich nicht so groß. Ich habe beispielsweise

einen Kunden der den Großteil des Jahres in Thailand lebt. Aufgrund der Corona-Krise besteht für ihn aktuell keine Möglichkeit, um nach Deutschland einzureisen. Durch die Videotelefonie konnte er mir sein Stoma auch in Thailand zeigen.

FgSKW: Eine Online Sprechstunde Stoma Kontinenz ist ein neues Konzept, wird aber bisher nur selten umgesetzt. Welche Vorteile kann eine fachkompetente Beratung via Chat für Betroffene haben?

Dietrich: Im Moment ist wohl der größte Vorteil, dass es keinen persönlichen Kontakt braucht. Auf Grund meiner Tätigkeit stehe ich mit sehr vielen Menschen in Kontakt, deshalb ist es mir ein persönliches Bedürfnis meine Kunden zu schützen. Zudem empfinden es einige meiner Kunden als Vorteil, dass Sie nicht auf mich warten müssen. Jetzt kann ich Ihnen einen festen Termin für die Online Sprechstunde zusenden. Wenn ich im Außendienst unterwegs bin verbege ich nur Termine, auch auf Grund der Verkehrssituation, mit einer Zeitspanne von mindesten 2 Stunden. Dieses Problem entfällt in der Online Sprechstunde.

FgSKW: Die Arbeit mit einer Online Sprechstunde ist sicherlich besonders am Anfang eine große Herausforderung. Welche Tipps können Sie unseren Leserinnen und Lesern geben?

Dietrich: Mutig sein und mich einfach mal anschreiben.

FgSKW: Was hat Sie dazu veranlasst, sich als Pflegeexpertin Stoma Kontinenz Wunde weiterzubilden?

Dietrich: Anlass hierzu war einer unserer Kooperationspartner. Diese Klinik ist ein zertifiziertes Darmkrebszentrum und somit war die Weiterbildung sinnvoll. Mein Arbeitgeber hat mir diese Weiterbildung dann ermöglicht. Die Arbeit macht mir sehr viel Freude und ich bin gerne immer auf dem neuesten Stand, umso mehr habe ich mich über das Angebot sehr gefreut. Natürlich ist die Weiterbildung in Verbindung mit Job und Kindern anstrengend. Aber es hat sich gelohnt!

FgSKW: Haben Sie Wünsche bezüglich der zukünftigen Stomaversorgung in Deutschland?

Dietrich:

Ich würde mir wünschen, dass die Arbeit von Pflegeexpertinnen und Pflegeexperten in Krankenhäusern und im häuslichen Bereich mehr an Anerkennung gewinnt.

Ich bin mir nicht sicher, ob die Arbeit im häuslichen Bereich überhaupt gesehen wird. In diesem Zusammenhang würde ich mir eine separate Abrechnung von Versorgungsprodukten und unserer Beratungsleistung wünschen. Wenn ich noch einen Wunsch frei hätte dann würden Pflegeexpertinnen und Pflegeexperten SKW die Rezepte für die Stomaversorgung selbstständig, ohne ärztliche Unterschrift, ausstellen. Damit könnte jede Menge Arbeit und Zeit zum Wohle der Betroffene gespart werden.

FgSKW: Und eine letzte Frage, Frau Dietrich: Ihr Job in drei Worten?

Dietrich: Für mich... Perfekt!

FgSKW: Ich danke Ihnen ganz herzlich für das Gespräch.

*Das Interview führte
Margarete Wieczorek*



Frau Andrea Dietrich ist Pflegeexpertin Stoma Kontinenz und Wunde. Ihre Fachweiterbildung absolviert sie im Jahr 2015 bis 2017 in Herne. Seit 2014 ist sie im Außendienst für das Sanitätshaus C. Beuthel tätig. Mit der Einführung einer Online Sprechstunde rund um das Thema Stoma und Kontinenz schafft sie ein virtuelles Beratungsangebot für Ihre Kunden und alle Interessenten.