

## **Digitalisierung in der Pflege – Praxisbericht. Technologie in der Anwendung.**

Das Thema Digitalisierung begleitet die AWO Vogtland schon seit längerer Zeit. Das Unternehmen hat rund 400 Mitarbeiter in der Pflege, die auf sieben Pflegeeinrichtungen verteilt sind. Die kleinste Einrichtung hat 44 Plätze und die Größte 120 Plätze. Mit der Anschaffung der notwendigen Hardwarekomponenten (neue Serverlandschaft) wurden die ersten Voraussetzungen für die kommenden Jahre geschaffen. Mittels Unterstützung durch externe IT-Experten wurde Mitte 2019 ein neues Konzept ausgearbeitet, um die AWO für die Zukunft zu rüsten. So sollen Verwaltungsprozesse noch digitaler gestaltet werden. Vor allem in den Verwaltungsbereichen Personal und Finanzbuchhaltung wurde intensiv an neuen Strukturen gearbeitet. Die Analyse und Dokumentation laufender Prozesse stehen dabei an erster Stelle. Ziel ist es, Parallelwelten von digitalen und analogen Abläufen abzuschaffen sowie Prozesse mittels Computer-Programmen komplett zu automatisieren. Auch wird bei diesem langfristigen Projekt auf Nachhaltigkeit und Umweltbewusstsein gesetzt. Um Berührungspunkten vorzubeugen und die Mitarbeiter mit neuer Hard- und Software vertraut zu machen, spielen die Kommunikation und die Einweisung in neue Abläufe eine wichtige Rolle. Jede digitale Nutzung soll Freiraum für neue Aufgaben und intensive Recherchen schaffen. Daraus resultieren eine Erleichterung von Arbeitsabläufen und eine Steigerung der Qualität.

Im Pflegebereich werden bereits seit einigen Jahren digitale Pflegeakten und Dokumentationsprogramme genutzt. Anfang dieses Jahres erhielten die Mitarbeiter der Sozialstation eine neue digitale Ausstattung. Zum Equipment gehören ab sofort Tablets. Ziel ist es, der gestiegenen qualitativen und quantitativen Anforderungen im Pflegebereich gerecht zu werden. Das bedeutet, dass nun alle Pflegedaten der Klienten leichter für die Mitarbeiter zugänglich sind und die Dokumentation zu jedem Zeitpunkt von überall aus möglich ist. Um auch hier eine allumfassende Einarbeitung zu garantieren, werden Schulungen angeboten. Das neue System hat schnell auf Akzeptanz im Team gefunden. Solch nachhaltige Veränderungen sind allerdings nicht von heute auf morgen umsetzbar. Knapp ein Jahr hat die Einführung gedauert. In diesem Zeitraum lag die Vor- und Aufbereitung der Daten an erster Stelle.

Die Digitalisierung ist ein sehr langer Prozess, beim dem die Mitarbeiter mitgenommen und gut geschult werden müssen. Digitalisierung heißt nicht, dass man dadurch Personal einsparen kann. Vielmehr geht es darum, dem Personal freie Zeitkapazitäten zu ermöglichen, um den Bewohnern bestmöglich versorgen zu können und die sozialen Komponenten, die mit das wichtigste in der Pflege sind, auszufüllen.

### **Herausforderungen Digitalisierung Pflege**

Die größte Herausforderung in der Digitalisierung ist zum einen die Mitarbeiter und zum anderen das Leitungsteam des Unternehmens. Die Leitung muss sich mit dem Thema Digitalisierung beschäftigen und herausfinden, was der „Leuchtturm“ ist. Bedeutet, wie kann ich die Mitarbeiter für Digitalisierung begeistern? Welche Prozesse erzeugen den meisten Stress? Welcher ist zu langatmig?

Bei der AWO Vogtland ist das zum Beispiel die Zeiterfassung, der Dienstplan. Die Dienstplangestaltung muss für junge Menschen beispielsweise mit einer App attraktiv sein. So kann der Urlaub mit der Familie von zu Hause aus in Ruhe geplant werden. Die Wohnbereichsleitung sieht die eingetragenen Wünsche und kann Gespräche beginnen und letztlich von der Pflegedienstleitung freigeben lassen. Die Daten sowie die Freigabe werden dann an unsere Personalabteilung automatisch übermittelt, um sie in die Lohnabrechnung einfließen zu lassen.

### **Ziele der Digitalisierung klar formulieren**

Ziel der Digitalisierung ist, Fehler zu vermeiden, Korrekturzeit zu sparen, es den Mitarbeiter einfacher zu machen und natürlich die Pflege zu verbessern. Die Digitalisierung hilft dabei, nichts zu vergessen, in dem in der Pflegedokumentation erledigte Dinge in „grün“, und unerledigte Dinge in „rot“ dargestellt werden. Diese können dann entweder noch selbst erledigt werden oder bei der Dienstübergabe an die nachfolgenden Mitarbeiter zur Erledigung übergeben werden.

Kostensparnis ist nicht das Hauptziel, beziehungsweise werden zu Beginn eines Digitalisierungsprozess eher keine Kosten gespart, denn es müssen viele Investitionen für die nötige Technik sowie Programme getätigt werden, Schulungen müssen

organisiert und finanziert werden. Später, wenn die Technik läuft, was natürlich zeitintensiv ist, werden Kosten gespart. Durch digitalisierte Prozesse können Abläufe besser strukturiert werden und die Arbeit für die Mitarbeiter sowohl in der Pflege als auch in der Kinder- und Jugendhilfe und der Verwaltung einfacher und effizienter gestaltet werden

### **Instrumente: von Zeiterfassung bis Konvektomaten**

Eingesetzt wird die digitale Zeiterfassung, den Dienstplan, den digitalen Rechnungslauf, die digitale pädagogische Akte und die digitale Pflegedokumentation im Einsatz. In der Küche wird mit computer- und zeitgesteuerten Konvektomaten und Kochprozessen gearbeitet. Der Mitarbeiter kann den Prozess schon aus der Ferne starten, um dann nur noch die Zutaten zugeben zu müssen. Die benötigten Rezepte und Mengenangaben sind im Tablet hinterlegt. Die jüngeren Mitarbeiter wachsen mit dieser Technik auf und suchen derartige moderne Arbeitgeber.

### **Baustellen bei der Digitalisierung**

Natürlich gibt es Dinge die nicht gelungen sind und noch offen sind. Diese Prozesse müssen nochmal angeschaut werden. Es genügt nicht, den Prozess einmal durchzuspielen und zu sagen der Prozess ist in Ordnung. Sondern man muss daran wachsen, sagen, „es ist unser erster Aufschlag, lass uns den Prozess nochmal anschauen und nach geraumer Zeit nochmal“. Es muss die Theorie mit der Praxis verknüpft werden. Digitalisierung braucht Zeit, es ist nicht nur ein Programm und alles ist gut. Im Aufbau der einzelnen Digitalisierungsprozesse durchläuft man sehr viele Testphasen. Man muss sehen welche Daten brauche ich? Welche Daten müssen überhaupt erhoben werden? Was ist Spielerei? Digitalisierung muss effizient sein und meine Bewohner, meine Verwaltung, meine Kooperationspartner wie Apotheken, Therapeuten, Pflegekassen und Krankenkassen unterstützen

### **Digitalisierung als Instrument der Fachkräftegewinnung**

Die jungen Mitarbeiter sind sehr offen für digitale Instrumente. Ihre Welt ist viel digitaler als die der älteren Führungskräfte. Digitalisierung ist auch ein Instrument der Fachkräftegewinnung: junge Leute kann man gewinnen, motivieren und erhalten, wenn

sie beispielsweise die Pflegedokumentation einfach „abtouchen“ können an Stelle der zeitraubenden handschriftlichen Dokumentation. Es ist einfacher Auskünfte zu erteilen. Zum Beispiel im Falle eines Sturzes mit ungeklärter Todesfolge an Staatsanwälte oder die Polizei. Man kann Fehler entdecken, Sinuskurven auswerten und sich hinterfragen. Man muss aufpassen, dass man die Pflegekräfte nicht überfordert in dem zu viele Daten erhoben werden um nicht 50 Prozent der zur Verfügung stehenden Zeit damit verbringen muss, diese im System zu hinterlegen. Diese Prozesse müssen schneller werden, um genug Zeit für die Pflege der Bewohner, die Betreuung der Kinder und Jugendlichen und für die Arbeit im Team zu haben,

In der Pflege gibt es oft viele Menschen aus unterschiedlichen Herkunftsländern mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen. Für digitale Prozesse ist dies keine Hürde. Die Arbeitswelt wird immer mehr mit der Lebenswelt verknüpft, und es ist sehr schön, wenn die Arbeitswelt ein Teil unserer wunderbaren Lebenswelt ist. Wenn zum Beispiel die korrekte Händedesinfektion in ein kleines Video verpackt wird, können sich die Mitarbeiter, ganz gleich welcher Herkunft, dieses von überall aus, ob zu Hause auf dem Sofa, oder in Bus und Bahn, anschauen. Gleiches gilt für Fortbildungen, diese können ebenfalls digital wahrgenommen werden. Die Mitarbeiter können gestellte Fragen von zu Hause aus beantworten und bekommen nach erfolgreichem Abschluss ihr Zertifikat ausgestellt. Der Vorgesetzte erhält hierüber Kenntnis und weiß, dass der Mitarbeiter die Schulung absolviert hat. Digitale Inhalte können mehrsprachig zur Verfügung gestellt werden, was eine große Hilfe für alle Mitarbeiter darstellt. Das gibt den Mitarbeitern ein gutes Gefühl und es ist so möglich, jeden Mitarbeiter ganz gleich seiner Sprachkenntnisse oder Herkunft, in bestehende Prozesse einzubinden und zu führen.

### **Grenzen der Digitalisierung**

Nichtsdestotrotz ist es in der Pflege-Branche nicht immer gut, alles digital zu machen, sondern die Kollegen müssen auch zusammenkommen, sie müssen sich austauschen können, sie müssen diskutieren können, Konflikte müssen auf den Tisch und man braucht natürlich auch das soziale Gefüge. Aber es ersetzt einige Dinge und kann diese verbessern, strukturieren und erleichtern.

## **Wünsche für die Zukunft**

Für die Zukunft wäre es wünschenswert, wenn man beispielsweise Wunderverläufe an den Arzt per Foto senden kann, sodass er aus der Ferne entscheiden kann, ob er vor Ort sein muss, oder sieht, dass die Wunde gut abheilt. Er hat die Möglichkeit sich per Zoom aufzuschalten, um mittels Tablet am Bett des Bewohners auf dessen Wohlergehen einzugehen. Er kann sich dadurch, gerade hier im Vogtland auf ländlichem Raum, Fahrwege ersparen. Der Arzt kann entscheiden, dass er zum Beispiel Montag und Donnerstag in der Einrichtung vor Ort ist und die restliche Zeit alles digital zur Überwachung bekommen möchte.

Krankenhaus Einweisungen und Aufnahmen können ebenfalls vereinfacht werden, in dem man alle benötigten Daten an den Sozialdienst des Krankenhauses sendet und daraus zum Beispiel die aktuelle Medikamentengabe in Art, Menge und Zeit für die Ärzte und das Pflegepersonal einfach ersichtlich ist. Es wäre super, wenn sich Netzwerkpartner besser vernetzen können und somit ihre Arbeit effizienter gestalten könnten.

Ein großes Problem ist immer der Datenschutz, der beachtet werden muss, die einzelnen Systeme müssen untereinander kompatibel sein und ganz wichtig, es muss gewollt sein.

Mit Kranken- und Pflegekassen gibt es schon eine Übermittlung digitaler Akten bei beispielsweise Kurzzeitpflege. Hier wird beispielsweise die Dauer des Aufenthaltes in der Einrichtung kommuniziert. Aus diesen Daten ist dann ersichtlich, ob die komplette Zeit genutzt wurde, oder nur ein Teil hiervon. Pflegegrade werden auch schon digital übermittelt. Die Thematik ist aber in der Zukunft noch sehr ausbaufähig und es gibt noch viel Luft nach oben.

## **Wünsche an die Politik**

Ein Problem sind die sehr hohen Eigenanteile der Bewohner in Pflegeeinrichtungen. Weder die Renten noch das Sparguthaben decken die anfallenden Kosten ab. Die Menschen haben große Scham, haben 45 Jahre und mehr gearbeitet und können sich die Pflege am Lebensabend nicht mehr leisten, obwohl sie sparsam gelebt haben.

Gestärkt werden müssten verschiedene individuelle Betreuungssysteme, also nicht nur das klassische Pflegeheim. Man hat auf ambulant vor stationär gesetzt, obwohl es immer weniger Sozialstationen gibt. Im ländlichen Raum schließen viele Pflegedienste, es kommen nicht genug nach, und es braucht neuen Lösungen, die es a in kleinen Ansätzen gibt, aber eben noch nicht ausreichend. Und man sollte die Träger dabei unterstützen.

Ein großes Thema ist Bürokratie. Anträge, allein ein Antrag auf Sozialhilfe ist mit 40 Seiten, plus mehreren Seiten in Kopie einzureichen, und Kontoauszüge und Sparbücher 10 Jahre lückenlos aufzubewahren, ist einfach für ältere Menschen unzumutbar.

### **Wünsche an die IT-Anbieter**

Die Technologiefirmen sollten die Pflege kennen und verstehen, verständlich kommunizieren und insbesondere Schnittstellen schaffen. IT-Projekte brauchen Zeit, um miteinander zu sprechen und einander zu verstehen. Danach könnten die die Programmierer die Prozesse abbilden, wie sie gebraucht werden.

### **Datenschutz beim Umgang mit Patientendaten**

Der Datenschutz wird strikt eingehalten. Das geht mit Hilfe eines Datenschutzbeauftragten im Unternehmen. In der Pflege gibt es gefühlt 1001 Formulare zum Datenschutz, die wir regelmäßig erneuern, anpassen und abfragen. Natürlich unterstützen wir Angehörige und Eltern, diese nach Gesetzesform korrekt auszufüllen.

### **Die Zukunft**

In der Digitalisierung der Pflege wurden in den letzten Jahren ganz große Schritte gegangen. Die Corona Pandemie hat dies beschleunigt. Die AWO hat es den Angehörigen ermöglicht, ihre Mutter oder ihren Vater, ihre Oma oder ihren Opa während der Zeit der geschlossenen Einrichtungen via Zoom zu sehen, man konnte digital Geburtstags- und Weihnachtsgrüße übermitteln und vieles mehr. Ein nächster Schritt ist die digitale Urlaubsplanung für die Mitarbeiter. In der Pflege sind wir gerade dabei bereits

bestehende digitale Prozesse zu festigen, Mitarbeiter weiter zu schulen und Daten auswerten, bevor wir die nächsten Schritte gehen.

Langfristig sollen die digitale und die analoge Ebene noch besser strukturiert und auf einander abgestimmt werden. Doppelte Aufgaben sollen zukünftig der Vergangenheit angehören. Für die Mitarbeiter soll ein effizienter und benutzerfreundlicher Arbeitsplatz entstehen. Immer mit dem Hintergrund der Arbeitserleichterung – nicht des Mehraufwandes.

Quelle:

Beitrag im IM+io