

TU Dresden, Fakultät Psychologie
Arbeitsgruppe Wissen-Denken-Handeln

Digitalisierung in der Pflege

Gesundheitstag der Pflegeberufe:
Konzentration auf das Wesentliche – Erholung und Pflegeberuf

Dipl.-Psych. Anne Steputat-Rätze, Dipl.-Psych. Kristin Gilbert
Plauen, 02.09.2020

1. Was macht die Arbeit in der Pflege aus?

Besonderheiten bei der Arbeit in der Pflege

- Der „**Arbeitsgegenstand**“ bei Pfl egetätigkeiten ist der **Mensch**
- Pfl egende können ihren „Arbeitsgegenstand“ nicht einfach „bearbeiten“ wie ein Objekt



- Ziele, Wünsche, Meinungen, momentane Verfassung der Pflegebedürftigen müssen berücksichtigt werden
- die Mitwirkung („Koproduktion“) der Pflegebedürftigen ist oftmals erforderlich



1. Was macht die Arbeit in der Pflege aus?

Besonderheiten bei der Arbeit in der Pflege

- **Emotionsarbeit**

- Unterdrückung bestimmter Gefühle (z. B. Wut, Ekel)
- Darstellung geforderter, regelgerechter Gefühle



- **Begrenzte Planbarkeit**

- das Handeln muss an das situative Befinden und die Reaktionen der Pflegebedürftigen angepasst werden
→ es ist nur in einem bestimmten Maße vorhersehbar
- dies kann im Widerspruch zu strikten wirtschaftlichen Zeitplänen und Abrechnungsformaten stehen, die nur geringe zeitliche Handlungsspielräume und situative Abweichungen erlauben

- **Arbeitsergebnisse** sind überwiegend **immaterieller Art**

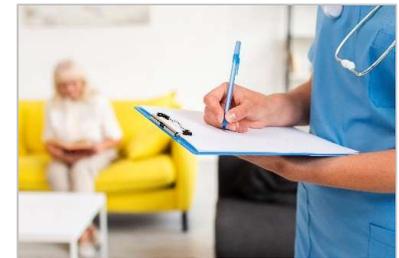
- es gibt kein dauerhaftes physisches Endprodukt
- die Pflegedienstleistung wird in dem Moment „konsumiert“, in dem sie „hergestellt“ wird



1. Was macht die Arbeit in der Pflege aus?

Typische Belastungsfaktoren in der Pflege (Auswahl)

- zunehmender Bedarf an Fachkräften, Mangel an Nachwuchs („Pflegetotstand“)
- Ökonomisierungs- und Rationalisierungsdruck, vorgegebene Prozess- und Kostenrahmen
 - Zeitmangel → soziale Interaktion und empathisch-mitmenschliches Zuwenden erfordert jedoch Zeit
 - starke Formalisierung → situative Handlungsbedarfe erfordern jedoch Flexibilität
- unzureichendes Pausenregime, häufig Überstunden
- Ungleichgewicht beim „Geben und Nehmen“
- Teiltätigkeiten ohne Interaktionsarbeit erfordern immer größeren Zeitanteil
 - dem gegenüber steht die Berufsphilosophie der Beschäftigten: „mit Menschen arbeiten“
- hoher Aufwand für Kommunikation und Informationsverteilung durch zahlreiche Interaktionspartner
- viele KKV und KMU mit eingeschränkten Ressourcen (Digitalisierung im Vergleich zu anderen Branchen noch „in den Kinderschuhen“)



2. Wann wird Digitalisierung zur Ressource?

Potenziale der Digitalisierung

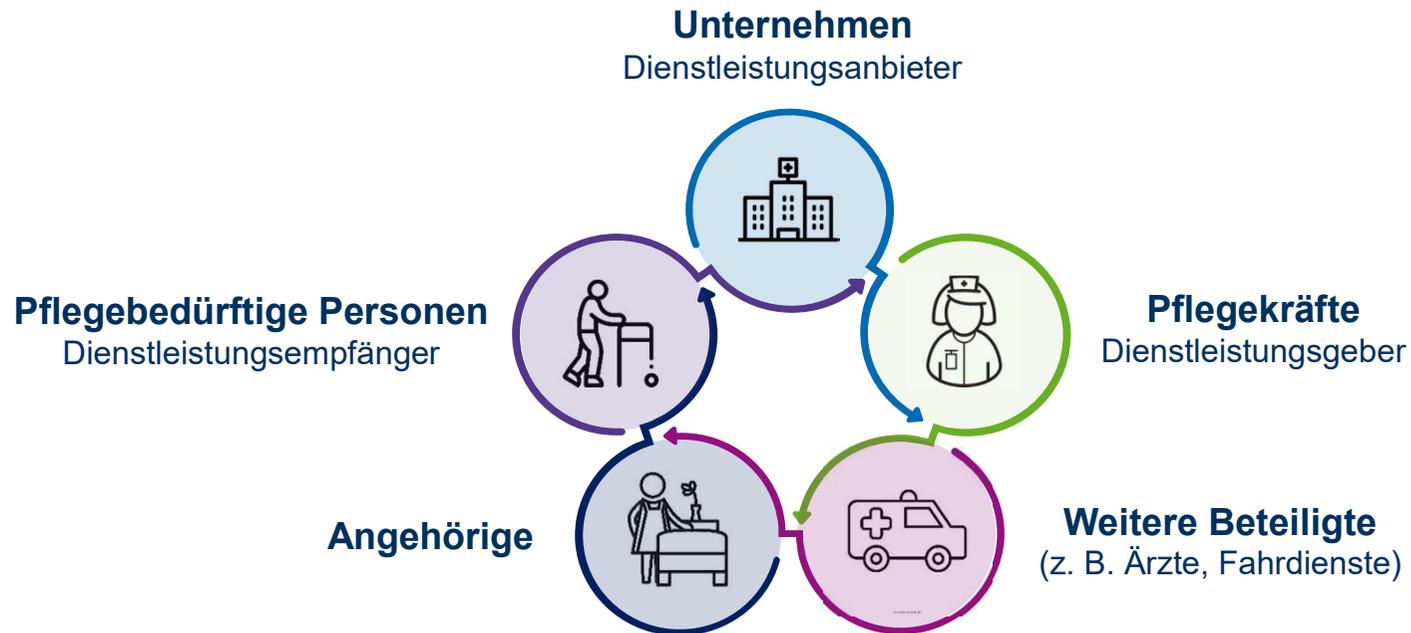
Digitale Lösungen:

- **unterstützen** die Beschäftigten, **ersetzen aber nicht die persönliche Kommunikation** im Pflegeprozess
- **entlasten** Beschäftigte von Routineaufgaben (z. B. Dokumentation, Informationsmanagement)
- schaffen mehr zeitliche Freiräume **für menschliche Zuwendung**
- erlauben eine **effiziente Einsatzplanung** und **Aufgabenbearbeitung**
- verbessern den **Informationsfluss** (keine Informationsverluste, keine Doppelablagen, weniger „Zettelwirtschaft“)
- werden gleichermaßen **Ansprüchen** der Klienten/Patienten, des Unternehmens sowie der Beschäftigten gerecht
- verbessern die **Abstimmung** zwischen anderen am Pflegeprozess Beteiligten (z. B. Ärzten, Therapeuten, Diensten, Apotheken)
- unterstützen die **Qualitätssicherung**
- tragen zur organisationalen Flexibilität und Widerstandskraft gegenüber Krisen bei (**organisationale Resilienz**)



2. Wann wird Digitalisierung zur Ressource?

Nutzen für alle Akteure



3. Welche Beispiele für digitale Entlastung in der Pflege gibt es?

Elektronische Pflegedokumentation

IT-Lösungen für die Datenerfassung und Datenverarbeitung

Technische Assistenzsysteme

Mitdenkende Systeme im Alltag

Telecare

Versorgung über Distanz

Robotik

(Teil-) automatisierte technische Apparaturen

3. Welche Beispiele für digitale Entlastung in der Pflege gibt es?

Elektronische Pflegedokumentation

IT-Lösungen für die Datenerfassung und Verarbeitung

Dienstplanung

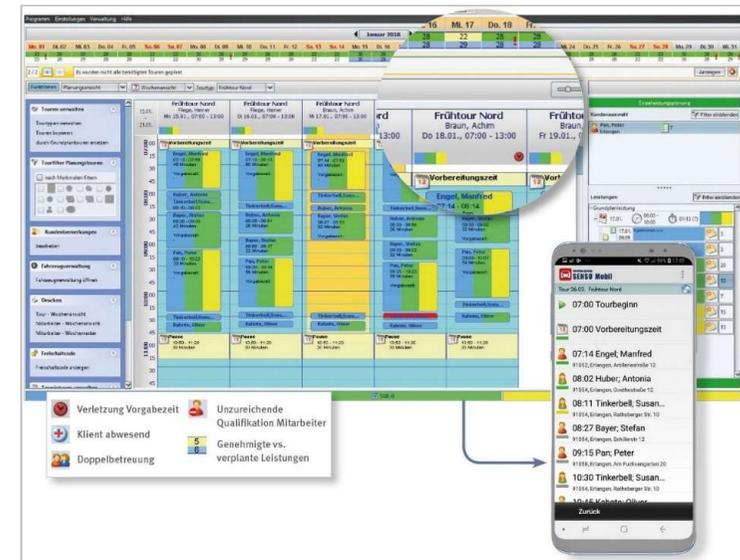
Leistungserfassung und -abrechnung

Elektr. Patientenakte

Tourenplanung



<https://www.alphacomputer.de/software/acs-ambulance/>



https://www.develop-group.de/fileadmin/_processed_/1/7/csm_produk_mobil_tourenplan_g_79f3030464.jpg

3. Welche Beispiele für digitale Entlastung in der Pflege gibt es?

Technische Assistenzsysteme

Mitdenkende Systeme im Alltag

Bewegungsmelder

Notrufsysteme

Fußboden, der Stürze erkennt

Automatische Herdabschaltung



<https://www.libify.com/notrufsysteme/mobiler-notruf-mit-ortung>



<https://nullbarriere.de/aal-altersgerechte-assistenzsysteme.htm>



<https://infothek.bmk.gv.at/ambient-assisted-living-was-ist-aal/>

3. Welche Beispiele für digitale Entlastung in der Pflege gibt es?

Telecare

Versorgung über Distanz

digitale Informationsangebote

Fernmonitoring von Vitalparametern

Videotelefonie



<https://www.healthcare-computing.de/plattform-zum-austausch-von-gesundheitsdaten-a-949305/>



<https://www.senioren-ratgeber.de/>



<https://www.kn-online.de/Nachrichten/Schleswig-Holstein/Techniker-Krankenkasse-Der-Arzt-kommt-im-Norden-per-Videochat-aufs-Handy>

3. Welche Beispiele für digitale Entlastung in der Pflege gibt es?

Robotik

(Teil-) automatisierte
Technische Apparaturen

Transport (z. B.
Nahrung, Wäsche)

Lifter, Exoskelette

Soziale oder geistige
Anregung



<https://www.seniorenheim-wildau.de/therapeutische-pflege/robby.html>



<https://www.ipa.fraunhofer.de/de/Kompetenzen/roboter-und-assistenzsysteme/haushalts-und-assistenzrobotik/roboter-zur-pflegeunterstuetzung-im-altenheim-und-krankenhaus.html>



<https://news.wohnen-im-alter.de/2019/01/pflegeroboter-als-antwort-auf-den-pflegenotstand/>

4. Wie kann Digitalisierung in der Pflege gelingen?

Hinweise für die Einführung digitaler Lösungen

1

Passung zu den organisationalen Rahmenbedingungen und dem Pflegeprozess

Nur die passende digitale Lösung führt zur Arbeitserleichterung.

2

Partizipation der Pflegenden bei der Auswahl und Einführung

Partizipation sichert Akzeptanz und verringert Widerstand gegen Veränderungen.

3

Datenschutz

Der Schutz sensibler Daten muss gewährleistet sein.

4

Informations- und Fortbildungsbedarf

Digitale Arbeitsschritte müssen erlernt und geübt werden.

5

Ggf. Dienstvereinbarung

Klare Regeln können Verbindlichkeit schaffen.

6

Verfügbarkeit und Qualität der digitalen Unterstützung

Zugang und Funktionalität müssen gewährleistet sein.

7

Menschengerechte Arbeitsgestaltung

“Gute Arbeit” sichert Gesundheit, Motivation und Arbeitsfähigkeit (vgl. DIN EN ISO 9241-2, DIN EN ISO 10075)

4. Wie kann Digitalisierung in der Pflege gelingen?

Zu beachten: Prinzipien menschengerechter Arbeitsgestaltung



Die Beschäftigten haben **Handlungsspielräume** bei der Erledigung der Arbeitsaufgaben, z. B. hinsichtlich Vorgehensweisen und Arbeitstempo.



Die Arbeitsaufgaben sind **vollständig** und nicht nur Teilstücke der Gesamtaufgabe.



Die Arbeitsaufgaben sind **abwechslungsreich**.



Die Arbeitsaufgaben ermöglichen den Einsatz **vielfältiger** Fertigkeiten und Fähigkeiten.



Die Arbeitsaufgaben ermöglichen den **Einsatz** der in der Ausbildung **erworbenen Qualifikation**.



Der Erwerb **neuer** Fertigkeiten wird ermöglicht.



Über- und Unterforderung werden **vermieden**.



Die Beschäftigten erhalten **Rückmeldungen** aus der Arbeitsaufgabe oder durch andere Personen.

5. Das Projekt SO-SERVE

Projekthalt



- Entwicklung von **Unterstützungslösungen** zur Entlastung von Beschäftigten mit Interaktionsarbeit:
 - **Informationsmanagement-Plattform** für Interaktionsarbeit (erleichtert Informationsweitergabe, Kommunikation, Planungsprozesse)
 - **Handanweisung** für gute Gestaltung von Interaktionsarbeit
- Erprobung und Evaluation in den Anwendungsfällen **Altenpflege und Kinderbetreuung**
- **Weiterverbreitung** der Unterstützungslösungen und Erkenntnisse in Praxis und Wissenschaft
- **derzeit Anforderungsanalyse** mithilfe von Interviews, Arbeitsanalysen, schriftlichen Befragungen
 - Welche Herausforderungen bestehen in der Praxis?
 - Wie können die Praxispartner unterstützt werden?



5. Das Projekt SO-SERVE

Interdisziplinäre Kooperation



5. Das Projekt SO-SERVE

Projektbeteiligte



Einbezug der Praxispartner von Beginn an



5. Das Projekt SO-SERVE

Weitere Informationen auf der Website



SO-SERVE
Interaktionsarbeit gemeinsam gestalten

Synergien von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft für die Verbesserung von Arbeit an und mit Menschen nutzen

Startseite Das Projekt Neuigkeiten Konsortium Publikationen Kontakt Impressum

SO-SERVE

Im Mittelpunkt des Projekts SO-SERVE steht die Interaktionsarbeit – die Arbeit an und mit Menschen. Durch Verbesserungen bei der Arbeitsgestaltung soll wieder mehr Zeit für den eigentlichen Kern von Interaktionsarbeit, der Interaktion zwischen Menschen, geschaffen werden. Um dies zu erreichen wird ein neuer Ansatz für die Gestaltung von Interaktionsarbeit geschaffen: Das SOCIAL SERVICE ENGINEERING (SSE). Die Verknüpfung der effizienzorientierten Sicht von Service Engineering mit der beschäftigtenorientierten Sicht der Arbeitswissenschaft trägt dazu bei, die Interaktionsarbeit effizient und menschengerecht zu gestalten.

Suchen...

Neueste Beiträge

- > Auftakt-Workshop zum wissenschaftlichen Austausch 20. Juli 2020
- > Koordinatorentreffen im Förderschwerpunkt 29. April 2020
- > Kick-off SO-SERVE 8. April 2020

www.so-serve.de

Kontakt



Projektkoordinatorin

Dr. Ulrike Pietrzyk

Tel.: +49 351 463 36890

Fax: +49 351 463 37295

E-Mail: ulrike.pietrzyk@tu-dresden.de

Bilder:

pixabay.com

freepik.com

cleanpng.com

Workshop Digitalisierung in der Pflege

Workshop – Ausgewählte Ergebnisse

Stand der Digitalisierung in den Pflegeeinrichtungen:

- in den Einrichtungen der Teilnehmenden wird die elektronische Pflegedokumentation bereits genutzt oder sie befindet sich derzeit in der Einführungsphase
- einige Pflegeeinrichtungen sind mit automatischen Hausnotrufsystemen von Pflegebedürftigen verbunden (technische Assistenzsysteme)
- Systeme aus den Bereichen Telecare und Robotik werden derzeit noch nicht eingesetzt

Elektronische Pflegedokumentation

IT-Lösungen für die Datenerfassung und Datenverarbeitung

Technische Assistenzsysteme

Mitdenkende Systeme im Alltag

Telecare

Versorgung über Distanz

Robotik

(Teil-) automatisierte technische Apparaturen

Workshop – Ausgewählte Ergebnisse

Gute Beispiele für digitale Unterstützung in der Pflege:

- elektronische Dokumentations-, Planungs- und Kommunikationssysteme
 - stellen eine orts- und zeitunabhängige Verfügbarkeit von Informationen (z. B. Dienstpläne) sicher
 - ermöglichen einen schnellen Informationsaustausch

→ besonders wichtig während der Corona-Krise
- elektronische Dokumentationssysteme weisen auf Eingabefehler oder leergelassene Felder hin
→ Erfassungsfehler können so vermieden werden
- elektronische Dokumentationssysteme mit automatischer Spracherfassung (Umwandlung von Sprache in Texte) sparen Zeit und erleichtern Dokumentationsaufgaben
- Hausnotrufsysteme ermöglichen schnelle Hilfe für Pflegebedürftige

Workshop – Ausgewählte Ergebnisse

Bedarfe für digitale Unterstützung in der Pflege:

- eine bessere Vernetzung verschiedener Akteure (z. B. Ärzte, Angehörige, Kranken- und Pflegekassen) mit Hilfe digitaler Lösungen ist notwendig, um ein gutes Informationsmanagement zu gewährleisten
 - Verfügbarkeit aller wichtigen Daten einer pflegebedürftigen Person für die Pflegekräfte wird gewünscht, z. B.:
 - behandelnde Ärzte
 - gesamte Medikation
 - Krankenhausaufenthalte
 - chronische Erkrankungen wie Diabetes
- dies ist u. a. für die schnelle Behandlung in Notfällen wichtig

Workshop – Ausgewählte Ergebnisse

Vorbehalte hinsichtlich der Digitalisierung in der Pflege:

- Ängste vor der Nutzung der Technik
 - Besorgnis, in digitalen Dokumentationssystemen Fehler zu machen, z. B. versehentlich Daten zu löschen
 - Besorgnis, den (technischen) Anforderungen, die Systeme an Nutzer stellen, nicht gewachsen zu sein (Qualifizierungsbedarf)
- Ängste davor, durch Technik ersetzt zu werden
- Bedenken, dass frei werdende personelle oder zeitliche Kapazitäten durch digitale Arbeitserleichterungen nicht den Beschäftigten und den Pflegebedürftigen zugute kommen

Workshop – Ausgewählte Ergebnisse

Hürden bei der Digitalisierung in der Pflege:

- in der Praxis herrscht zum Teil Unklarheit darüber, welche Arten von elektronischen Dokumenten von Kassen anerkannt werden und welche nicht (z. B.: Sind elektronisch signierte Dokumente zulässig oder müssen Dokumente ausgedruckt und händisch unterschrieben werden?)
- technische Schwierigkeiten und Systemabstürze verhindern effizientes Arbeiten, Daten können verlorengehen
- digitale Systeme können Mehraufwände erzeugen
 - z. B. bei der Einführung neuer Systeme, wenn PatientInnendaten in das System eingepflegt werden müssen → dieser anfängliche Aufwand relativiert sich später
 - z. B. bei der Verwendung von Ticketsystemen zur Behebung technischer Probleme → Schwierigkeiten lassen sich z. T. telefonisch schneller klären als über das Hin- und Hersenden von E-Mails
- die finanziellen Ressourcen der Einrichtungen erlauben es nicht, genügend digitale Arbeitsmittel zu beschaffen