

VERBUNDPROJEKT

KOLEGE

INTERAGIEREN • KOORDINIEREN • LERNEN

Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung  
in der ambulanten Pflege

Mobil  
informieren

Unterwegs  
austauschen

in der Praxis

Digital  
lernen

Im Netzwerk  
zuverlässig  
Informationen  
teilen

Mit  
Technikhilfe  
gut  
arbeiten



## Digitalisierungsprozesse in der ambulanten Pflege – Auswirkungen auf die Arbeit und ihre Gestaltung

Peter Bleses

Vortrag auf der Tagung der Kooperationsstelle Hochschule-Gewerkschaften:

**Schöne Neue Arbeitswelt**

Wie ändert sich einfache und komplexe Dienstleistungsarbeit durch Digitalisierung?

Oldenburg, 4. September 2018

GEFÖRDERT VOM



Zusammen.  
Zukunft.  
Gestalten.

# Gliederung

1. Einführung
2. Stand der Digitalisierung in der ambulanten Pflege
3. Bisherige Digitalisierungsstrategien in der ambulanten Pflege – sowie ihre Auswirkungen auf die Arbeitsqualität
4. Strukturfragen: Digitalisierung der ambulanten Pflege als Veränderungsprojekt
5. Perspektiven der Digitalisierung in der ambulanten Pflege und die möglichen Auswirkungen auf die Arbeit

# 1. Einführung

- Arbeits- und organisationswissenschaftliche Perspektive auf Digitalisierung der Arbeit in der ambulanten Pflege
- Wie passen Digitalisierung und ambulante Pflegearbeit gut zusammen?
  - Pflege ist auf Arbeit am und mit dem Menschen fokussiert („Interaktionsarbeit“)
  - Störfaktor in Interaktionsbeziehung?
  - Technikaneignung oder Technikanwendung als (weitere) ‚Nebenaufgabe‘?
  - Einfluss auf Arbeitsqualität?
- Arbeitsqualität spielte in Analysen der Pflege lange nur eine Nebenrolle...
  - ...berufskulturell wurde die Pflegequalität...
  - ...politisch die Effizienz höher bewertet

# 1. Einführung

Das Verbundprojekt KOLEGE:



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

- Bremer Pflegedienst GmbH
- Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Regionalverband Bremen/Verden, Pflegedienst im Ortsverband Bremen
- Qualitus GmbH (Technische Entwicklung)
- wisoak - Wirtschafts- und Sozialakademie der Arbeitnehmerkammer Bremen gGmbH – Kompetenzzentrum Gesundheit (Lernkonzepte und Lerninhalte)
- Institut Arbeit und Wirtschaft (iaw), Universität/Arbeitnehmerkammer Bremen  
(Arbeitsorganisation, Arbeit und Technik, Verbundorganisation)
- Laufzeit: 3 Jahre (01.09.2016 – 31.08.2019)
- Förderung:
  - Bundesministerium für Bildung und Forschung
  - Europäischer Sozialfonds

# 1. Einführung

Das Verbundprojekt KoLEGE:



## Hauptziele:

- Konzept zur Einführung und Praxis digitaler Tourenbegleiter (MDA) in der ambulanten Pflege
  - Arbeit organisieren / gut kommunizieren
  - Informieren auf der Tour
  - Lernen / Kompetenzentwicklung
- Kommunikations-, Informations- und Lernsoftware für die ambulante Pflege pilotförmig entwickeln und erproben

## 2. Stand der Digitalisierung in der ambulanten Pflege

- Digitalisierung der **Pflegezentrale als erster Schritt**
- Fast alle Verwaltungs- und Organisationsprozesse, z.B.:
  - Dienst- und Tourenplanung
  - Leistungsabrechnung
  - Qualitätsmanagement (QM)
  - Dokumentation (QM und Pflegekräfte)  
(Doppelte Dokumentation: auf Papier beim Patienten, digital im Büro)
- **Richtet sich überwiegend an Verwaltungs- und Führungskräfte, weniger an Pflegekräfte**

## 2. Stand der Digitalisierung in der ambulanten Pflege

- Digitalisierung der **Arbeit in der Pflege als zweiter Schritt**
- Digitale Tourenbegleiter (MDA) mit digitalisierter Pflegezentrale verbunden
- Geräte/Software mit unterschiedlichem Funktionsumfang, insbesondere:
  - Tourenplanung im Austausch mit Pflegezentrale
  - Leistungsdokumentation für Abrechnung
  - Arbeitszeiterfassung
  - (Basis-)Informationen über Patientinnen und Patienten (Adresse, Pflegeleistungen, Notfallnummern...)
  - Noch selten: Pflegedokumentation (Pflegeplanung, Pflegebericht...)

➤ **Richtet sich an Pflegekräfte in ihrer gesamten Arbeit**

## 2. Stand der Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### **„Offizielle“ und „inoffizielle“ Digitalisierung**

Offizielle Digitalisierung (u.a.):

- Mobile und stationäre Dienstgeräte (evtl. nutzungsbeschränkt)
- Branchensoftware oder andere gesicherte Software (z.B. Zugang zum Intranet, QM)



## 2. Stand der Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### **„Offizielle“ und „inoffizielle“ Digitalisierung**

#### Inoffizielle Digitalisierung:

- Privatgeräte im Dienst (Smartphones)
- Privatgeräte daheim (Smartphone, Tablet, PC)
- Oft ungesicherte Verbindungswege (E-Mail, Chats...)

## 2. Stand der Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### **„Offizielle‘ und ‚inoffizielle‘ Digitalisierung**

Zitat eines Experten in einem Pflegedienst:

*„Die meist genutzte Branchensoftware heißt: WhatsApp!“*

- Achtung:
  - Datenschutz (Beschäftigten- und Patient\_innendaten)
  - Verpflichtung zur Nutzung von Privatgeräten/-nummern fraglich
  - Haftungsfragen

### 3. Bisherige Digitalisierungsstrategien in der ambulanten Pflege

- Digitalisierung als Mittel zur organisatorischen Effizienzsteigerung
- Digitalisierung der ambulanten Pflege erfolgt insbesondere im zweiten Schritt der MDA-Einführung oft...
  - ...„nebenbei“
  - ...als zusätzliche Aufgabe ohne Entlastung bei anderen Aufgaben
  - ...bei sowieso schon starker Belastung der Führungs-, Verwaltungs- und Pflegekräfte
  - ...als eher technische Aufgabe

### 3. Bisherige Digitalisierungsstrategien in der ambulanten Pflege

- Wenig Beachtung der Voraussetzungen und Folgen:
  - Kompetenzfragen: Technik nutzen wollen und können
  - Veränderungen der Arbeit (Pflege, Pflegevor- und -nachbereitung)
  - Veränderungen der Kommunikationsprozesse
  - Veränderungen der Zusammenarbeit und Verantwortungsteilung zwischen Führungs- und Pflegekräften
  - Veränderungen der Arbeitsorganisation
  - Arbeitskulturelle Integration digitaler Technik in Interaktionsarbeit

### 3. Bisherige Digitalisierungsstrategien in der ambulanten Pflege

- **Achtung: Einführung/Ausbau der Pflegedokumentation als abschreckendes Beispiel einer (allenfalls) teilweise gelungenen arbeitskulturellen Integration**

Mit den Prozesskennzeichen:

- Fremdbestimmung
- Kontrolle
- Arbeitsaufwand hält von ‚eigentlicher Pflege‘ ab
- Fehlende Nutzer\_innenorientierung

= führt zu sinkender Arbeitsqualität (noch weniger Zeit)

= Nutzen für Pflegekräfte selbst unklar

## 4. Digitalisierung der ambulanten Pflege als Veränderungsprojekt

Es bedarf:

- Perspektive: **Arbeits- und Organisationsgestaltung!**
- Beteiligungsorientierung: Frühzeitig und laufend im gesamten Veränderungsprojekt
- Bedarfsorientierung: Führungs-, Verwaltungs-, Pflegefach- und Pflegehilfskräfte
- Nutzer\_innenorientierung: Nicht nur Effizienz, auch Nutzen für Arbeitsqualität
- Ziele und Wirkungsgrad: Was soll und was soll nicht digitalisiert werden?
- Ressourcenabschätzung: Zeit, Personal, Geld, Kompetenzen

## 4. Digitalisierung der ambulanten Pflege als Veränderungsprojekt

- Phasenorientierte Einführung
  - Entscheidungsfindung
  - Vorbereitung der Einführung
  - Einführung
  - Prozessbegleitende Evaluation
  - Sicherung des guten Praxiseinsatzes
- Nicht alles auf einmal umsetzen
  - Mit einer Sache beginnen
  - Erst mal testen...
  - ...dann bewerten...
  - ...dann verbreitern...

## 4. Digitalisierung der ambulanten Pflege als Veränderungsprojekt

- Einbindung in die Organisationsstruktur / Anpassung der Organisationsstruktur
  - Entwicklung der Kommunikationsstrukturen:  
analoge und digital gestützte Kommunikation abstimmen
  - Kommunikationsregeln
  - Klare Nutzungsregeln
  - Kontrollaspekte thematisieren: Was wird (nicht) kontrolliert?
- Kompetenzentwicklung als Schwerpunkt: Technik nutzen *können* und nutzen *wollen*



## 5. Perspektiven der Digitalisierung in der ambulanten Pflege: Auswirkungen auf die Arbeitsqualität

- Digital gestütztes Lernen (wird im Projekt KOLEGE bearbeitet):
  - Neue Möglichkeiten des arbeitsintegrierten Lernens (mobil)
  - Verbindung von Informieren, arbeitsintegriertem Lernen und formalen Fort- und Weiterbildungen
- Digitale Vernetzung in der eigenen Organisation verbessert Informationen und verlangt interprofessionelle Kooperation, z.B.
  - Zwischen Pflege und anderen ambulanten Dienstleistungsangeboten und den dort Beschäftigten (z.B. Hauswirtschaft)
  - Zwischen Standorten

## 5. Perspektiven der Digitalisierung in der ambulanten Pflege: Auswirkungen auf die Arbeitsqualität

- Vernetzung nach außen kann Informationslage verbessern, erfordert aber auch Kommunikationskompetenzen und „Blick über den Tellerrand“ (usw.), z.B. mit:
  - Entlassungsmanagement des Krankenhauses
  - Arztpraxen
  - Apotheken
  - Angehörigen

## 5. Perspektiven der Digitalisierung in der ambulanten Pflege: Auswirkungen auf die Arbeitsqualität

- Neue digital gestützte Dienstleistungsangebote (Tele-Medizin und -Pflege) erfordern neue Kompetenzen und verändern die Interaktionsbeziehung „Pflegerkraft-Patient\_in“
  - Fernkontrolle der Vitalparameter
  - Betreuung assistierter Wohnumgebungen

## Kontakt

Dr. Peter Bleses

Institut Arbeit und Wirtschaft (iaw)  
Universität / Arbeitnehmerkammer  
Bremen  
Wiener Str. 9 (FVG-West)  
28359 Bremen

E-Mail:  
pbleses@uni-bremen.de

[www.iaw.uni-bremen.de](http://www.iaw.uni-bremen.de)



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