



1. Expertenworkshop des Verbundprojekts KOLEGE

»Interagieren, koordinieren und lernen
– Chancen und Herausforderungen
der Digitalisierung in der ambulanten Pflege«

Ergebnisse der Analysen I: Arbeit und Organisation

Bremen, 7. November 2017

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



EUROPÄISCHE UNION

Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.

Analyseergebnisse: Arbeitsorganisation und -qualität

1. Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität
2. Eckpfeiler der Arbeit in der ambulanten Pflege
3. Einige Ergebnisse Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität
4. Resümee

Pflegekräfte, Verwaltungskräfte, Führungskräfte nach Perspektiven auf bestehende Arbeits- und Organisationsprozesse gefragt:

- Wie sind Prozesse der Arbeit und Zusammenarbeit organisiert?
- Wie gut laufen sie?
- Inwieweit werden sie schon von Technik unterstützt?
- Wo könnte mehr/neuer/anderer Technikeinsatz sinnvoll unterstützen?
- Wie können sich Pflegekräfte digitale Technik positiv gestaltend aneignen?

Um die folgenden Ziele zu verfolgen:

- Aufzeigen von gut laufenden Prozessen → Wie können diese gefördert werden? Was lässt sich davon auf andere Prozesse übertragen?
- Aufzeigen von Stolperschwellen in der Arbeitsorganisation → Wo ist eine Reorganisation von Prozessen sinnvoll? Wo kann digitale Technik hilfreich sein?
- Wie können Belastungen im Arbeitsalltag gemindert werden?
- Pflegekräfte und Technikgestaltung → Wie können sie einbezogen werden und welche Kompetenzen benötigen sie dafür?

Eckpfeiler der Arbeit in der ambulanten Pflege

Ressourcen

- Sinnhaftigkeit der Arbeit als tragende Säule für Unternehmen und Beschäftigte:
„Wir machen das, um Menschen zu unterstützen“
- Kollegialität zwischen Pflegekräften („gutes Team“) und zwischen Führungs- und Pflegekräften – hohes Maß an Gemeinsamkeit und gegenseitiger Unterstützung:
„Sie stehen hinter uns, wenn irgendwas ist“
- Verlässlicher Rahmen als Basis der Alleinarbeit auf den Touren
- Alleinarbeit mit hoher Selbstverantwortlichkeit und Selbstbestimmung

Eckpfeiler der Arbeit in der ambulanten Pflege

Herausforderungen

- Ressourcenschwache Branche: Personal- und Finanzausstattung
- Personalmangel bei wachsenden quantitativen und qualitativen Anforderungen
→ Arbeitsverdichtung → z.T. hoher Krankenstand:
 - Mehr Pflegebedürftige (mit zum Teil hohen pflegerischen Anforderungen)
 - Wachsende Anforderungen an Qualitätsstandards und ihre Dokumentation (beständige Prüfung)
- Hohe öffentliche Aufmerksamkeit als permanenter Druck von außen (Pflegequalität)
- Alleinarbeit auf den Touren für Pflegekräfte sehr anforderungsreich:
 - Fachliche Voraussetzungen
 - Ausreichende und verlässliche Kommunikation und Information
 - Zuverlässigkeit der Planung von Touren, Arbeitszeit usw.

Eckpfeiler der Arbeit in der ambulanten Pflege

Herausforderungen

- Komplexität in der ambulanten Pflege zeigt sich als hohe Anforderung an die Organisation:
 - Räumlich verteilte Alleinarbeit bei zahlreichen Patient_innen mit oft existenziell wichtigen Versorgungsbedarfen
 - Tourenplanung
 - Übergabe vor und nach den Touren (inkl. Dokumentation)
 - Organisation von Arbeits- und Freizeit, Ausfallplanung, Fortbildung usw.

Zentrale Herausforderungen (Bearbeitungsbeispiele)

- Organisation von Kommunikation
- Organisation von Zeit und Verantwortlichkeit
- Organisation des Technikeinsatzes / Einbeziehung der Pflegekräfte in Technikgestaltung

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Organisation von Kommunikation:

- Vielfalt der analogen und digitalen Kommunikationswege in der ambulanten Pflege
- Risiken:
 - Ungleichzeitigkeit
 - Dopplung
 - Widersprüchlichkeit
 - Mehraufwand
 - Unklarheit (was steht wo?)
- Zuverlässigkeit der Kommunikationswege:
 - Kommt Kommunikation dort an, wo sie hin soll?
 - Kommt sie rechtzeitig an?
 - Kommt alles Wichtige an?

Pflegedienst Johanniter-Unfall-Hilfe Beschreibung der Kommunikationswege

Früher-heute-zukünftig
Herausforderungen und Chancen

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Persönlich/Telefonisch:

- Direkte und schnelle Kommunikation
- Dringende Übergaben, sofortige Rückmeldungen, aber auch Trösten, Motivieren...
- Zwischen Zentrale und Pflegekräften, Pflegekräfte untereinander, im Kundenkontakt, mit externen Kooperationspartnern

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Persönlich/Telefonisch:

Früher (vor MDA)	Heute	(Digitale) Zukunft
Persönliches Gespräch	Persönliches Gespräch	Persönliches Gespräch (soll bleiben!) Implementierung einer digitalen Übergabe mit Filterfunktion (Kunde/Tour/Datum) und Möglichkeit der Kennzeichnung als gelesen
Tourenbezogene Handys	MDA: Mitarbeiter hat individuelle Rufnummer Digitales Rufnummernverzeichnis	Bei Anwahl der Rufnummer erscheint Anzeige, ob Mitarbeiter im Dienst ist

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Persönlich/Telefonisch:

Chance:

- Digitale Übergabe bietet bei Umsetzbarkeit (technisch/rechtlich) Chance auf eine Kommunikation, die schneller, sicherer und nachvollziehbarer ist.

Herausforderung:

- Abstimmung, was soll weiter „analog“, was digital kommuniziert werden.

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Fax:

- Im Kontakt mit Ärzten, Apotheken, Sanitätshäusern
 - Anforderungen für Medikamente, Verordnungen, Hilfsmittel etc.
- Verordnungswesen Krankenkassen

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Fax:

Früher (vor MDA)	Heute	(Digitale) Zukunft
Faxen von individuell angefertigten Anforderungen	Faxen von ausgefüllten Vordrucken, zum Teil generierbar aus der Branchensoftware	Faxen direkt vom MDA mit Autofill- und Erinnerungsfunktion für nicht ausgefüllte Felder Med.-Bestellung als digitaler Vordruck aus Mediplan - >automatische Mitarbeiterzuordnung -> anklicken, was fehlt

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Fax als Chance für die Zukunft:

- Zeitersparnis
- Mehr Sicherheit, da zum Beispiel Bestellungen aufgegeben werden können, wenn der Bedarf festgestellt wird, bessere Lesbarkeit der Anforderung, Vermeidung von Übertragungsfehlern

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

E-Mail:

- E-Mails werden standardmäßig von Verwaltungskräften genutzt
- Die Nutzung von Emails durch Pflegekräfte gewinnt insbesondere an Bedeutung im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Fortbildungsinhalten

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

E-Mail:

Früher (vor MDA)	Heute	(Digitale Zukunft)
Fortbildungsinhalte wurden auf Papier ausgedruckt und ausgehändigt	Zunehmend werden Fortbildungsinhalte per PDF an Pflegekräfte per Email versendet oder Dateien werden auf dem Server abgelegt	Digitale Plattform, auf der PDF hoch- bzw. runtergeladen werden können Benachrichtigung über bereit gestellte Dateien auf MDA über z. Bsp. Kurzmitteilung

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

E-Mail:

Herausforderungen bei der Nutzung digitaler Plattformen:

- Schulung: Wie lade ich etwas runter? Wo finde ich Dateien
- Berechtigung: Wer darf zugreifen/hochladen?

Chancen bei der Nutzung digitaler Plattformen :

- Verlässliches Archiv
- Zeitersparnis

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Kurzmitteilungszettel:

- Inhalt: Erinnerungen und Aufforderungen
- Nutzung
 - Pflegekräfte untereinander
 - Zentrale und Pflegekräfte
 - Zentrale intern
- Es handelt sich um eine 1:1 Kommunikation

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Kurzmitteilungszettel:

Früher (vor MDA)	Heute	(Digitale) Zukunft
Papierform	Papierform	Digitalisierung der Kurzmitteilungen -Freie Wählbarkeit des Adressatenkreises (Mitarbeiter) -Filterfunktion: Kundename, Schicht und Datum -Erkennbarkeit ob und wann Mitteilung gelesen wurde

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Kurzmitteilungszettel:

Herausforderung bei Verwendung von Papier:

- Unsicherheit der Verlässlichkeit
- Doppelungen

Chancen bei Digitalisierung:

- Sicherere und nachvollziehbarere Kommunikation
- Schnelle ortsunabhängige Einsicht/Kenntnis von Rückmeldungen
- Vorteil Adressatenkreis zu erweitern

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Dokumentation:

- Dokumentation erfolgt analog und zum Teil als Dopplung digital, zum Beispiel Diagnosen, Stammdaten, Kontaktpersonen....
- Fotos werden digital aufgenommen

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Dokumentation:

Früher (vor MDA)	Heute	(Digitale Zukunft)
Analog, zum Teil digital als Dopplung Fotos digital	Größtenteils digital und analog als Dopplung/ zur Erfüllung rechtl. Auflagen Fotos digital	Digitale Dokumentation als Fernziel Fotos direkt mit MDA erstellen und auf der Tour versenden (rechtl. Prüfung) Digitales Ablagesystem

Fokus Arbeitsorganisation und Arbeitsqualität

Dokumentation:

Generelle Herausforderungen für (digitale) Kommunikation:

- Sprach-Schrift-Verständnis
- Digitales Schreiben und Lesen (Vermeiden von Missverständnissen)
- Technik-/Programmnutzung
- Nutzung von Wörterbüchern
- Auswahl des richtigen Kommunikationsweges

Organisation von „Zeit“ und Verantwortlichkeit:

- Tourenplanung, Einsatzplanung und Bereitschaftsdienste benötigen frühzeitige Informationen für zuverlässige Planung
- Begründungen für Abweichungen müssen übermittelt werden, um deren Anerkennung zu sichern
- Vorbereitung auf eine Tour benötigt Zeit und aktuelle Informationslagen
- Digitale Technik ermöglicht Loslösung der Informationsweitergabe und –beschaffung vom Arbeitsort
- Notwendig sind dafür:
 - Transparente Regelungen
 - Anerkennung von Arbeitszeiten
 - Festlegung von Zuständigkeiten, Freiwilligkeit und Pflicht (z.B.: Muss ich mir den Tourenplan von morgen daheim ansehen?)
 - Zugriffsmöglichkeiten und Kommunikation von außen
 - Datenschutz der Beschäftigten

Ergebnisse: Arbeitsorganisation und -qualität

Organisation des Technikeinsatzes:

- Potenzial für Arbeitserleichterung und Effizienzsteigerung
- Mit zunehmender Erfahrung wird Akzeptanz höher, Nutzen mehr geschätzt
- Aber es gibt auch Ängste:
 - Technik zwischen Pflegekraft und Patient_in
 - Kontrollmöglichkeiten

„Dann sehen die ja sofort, wenn ich mal kurz beim Bäcker bin“

- „Alleinarbeit“ → auch allein mit der Technik zurechtkommen
- Diensthandys, MDA:

„Angst, etwas kaputtzumachen“

Organisation des Technikeinsatzes / Einbeziehung der Pflegekräfte in Technikgestaltung:

- Akzeptanz steigern bei Pflegekräften und Patient_innen durch Verdeutlichen des Nutzens
- Einbezug der Pflegekräfte in Planungs- und Entscheidungsprozesse (vor Ort), z.B.:
 - Welche Technik?
 - Wie wird Technik eingesetzt?
 - Wofür wird keine Technik eingesetzt?
- Technikkompetenzen fördern:
 - Unterschiedliche Voraussetzungen und
 - Belastungsgrenzen beachten
 - Schulungen als Unterstützung
- Regelungen zu dienstlichen Geräten treffen bezüglich
 - Zugänglichkeiten
 - Umgang damit
 - Kostenerstattungen
 - Haftung
 - Pflege

Resümee Arbeitsorganisation und -qualität

Kernfelder der organisationalen Gestaltung digitaler Technik:

- Bedeutung der Organisation von *Kommunikation*
 - Kommunikation findet häufig ungleichzeitig und ‚über Bande‘ statt
 - Eindeutige Regelungen erforderlich (sonst: Doppelinformationen)
 - Möglichkeit der unmittelbaren Organisation (ohne dass Gesprächspartner sofort verfügbar sein muss) durch digitale Technik
- Bedeutung der Organisation von *Informationen*
 - Einbindung des QM
 - Jederzeitige Verfügbarkeit führt zur Vermittlung von Sicherheiten und Verhalten nach betriebsinternen Regelungen
 - Überbetrieblich relevante fachliche Informationen immer verfügbar haben führt zu Handlungssicherheit

Kernfelder der organisationalen Gestaltung digitaler Technik:

- Bedeutung der Regelung von Zuständigkeiten, Rechten, Pflichten, Optionen der Nutzung
- Bedeutung der *Einbezug aller* in die Einführung, Ausgestaltung und Nutzung digitaler Technik
 - Gelingensbedingung für die Einführung und den dauerhaften funktionierenden Einsatz digitaler Technik (v.a. in technikferner Branche)
 - Potenzial für Arbeitgeberattraktivität
 - Potenzial für Attraktivität der Branche
- Bedeutung der Technikaneignung (berufskulturelle Integration in die Pflege): Digitale Technik
 - „nutzen und gestalten“
 - „können und wollen“

Vielen Dank!