

# Digitalisierung in der ambulanten Pflege am Beispiel digitaler Tourenbegleiter

*Dr. Peter Bleses und Dr. Britta Busse*

„Digitalisierung in der Gesundheitswirtschaft“. Tagung des Netzwerkes  
der Kooperationsstellen in Bremen und Niedersachsen mit  
dem ver.di Landesbezirk und dem Bildungswerk ver.di  
28. September 2017 | Hannover

# Vorgehen

1. Empirische Basis:
  - Verbundprojekt **KOLEGE**
  - Projekt **DigiTour**
2. Digitalisierung der Arbeit in der ambulanten Pflege
3. Analyseergebnisse (Auswahl)
4. Einladung zum 1. Expertenworkshop des Verbundprojekts **KOLEGE**

# 1. Empirische Basis I: Verbundprojekt KOLEGE



**Interagieren, Koordinieren und Lernen:**

**Chancen und Herausforderungen  
der Digitalisierung in der ambulanten Pflege**

09/2016 – 08/2019



Zusammen.  
Zukunft.  
Gestalten.

BETREUET VOM



# 1. Empirische Basis I: Verbundprojekt KOLEGE

## Zentrale Ziele

- Konzept zur Einführung + Praxis digitaler Tourenbegleiter  
= Tablets/Smartphones oder kurz **MDA** (Mobile Digital Assistant)  
**Gute Arbeitsqualität und Arbeitsorganisation im Fokus**
- Kommunikations-, Informations- und Lernsoftware entwickeln und erproben
  - Überall für alle einfach zu nutzende Software
  - Keine neue Branchensoftware, sondern Lücken füllen
- Leitfaden „Digitalisierung“ in der ambulanten Pflege entwickeln und erproben
  - Ergebnistransfer für die ambulante Pflege

## Digitalisierung der Arbeit in der ambulanten Pflege in Bremen – Verbreitung, Auswirkungen und Gestaltungsbedarfe digitaler Tourenbegleiter (MDA) (01 – 12/2017)

Gefördert von der



Arbeitnehmerkammer  
Bremen

# 1. Empirische Basis II: Projekt DigiTour

## Vorgehen:

- Online-Befragung aller Pflege- und Führungskräfte in der ambulanten Pflege im Land Bremen
- Qualitative Interviews mit Führungs- und Pflegekräften in ca. sechs ambulanten Pflegediensten (klein/mittel/groß – freie/private)

## Fragen:

- Wie weit sind MDA im Land Bremen verbreitet?
- Wie werden sie eingesetzt?
- Welche Anforderungen richten sie an die Praxis?
- Welche Auswirkungen sind zu erkennen?
- Wo liegen Chancen, Risiken und Gestaltungsbedarfe?

## Stand

- Online-Befragung abgeschlossen
- Qualitative Interviews werden gerade durchgeführt

## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### Digitalisierung und ambulante Pflegearbeit:

#### Kein automatisch glückliches Paar

- Pflege ist programmatisch auf die Arbeit am und mit dem Menschen fokussiert („Interaktionsarbeit“)
- Technik ist potenzieller Störfaktor der Interaktionsbeziehung
- Primäre Pflegeaufgaben werden höher bewertet als ‚Nebenaufgaben‘ (Organisation, Dokumentation, Einsatz technischer Unterstützung...)
- Arbeitsqualität spielte lange Zeit nur eine Nebenrolle...
- ...berufskulturell wurde die Pflegequalität...
- ...politisch die Effizienz höher bewertet

## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### Digitalisierung der Pflegezentrale als erster Schritt

- mit (fast) allen Verwaltungs- und Organisationsprozessen, z.B.:
  - Tourenplanung
  - Leistungsabrechnung
  - Qualitätsmanagement
  - Dienstplanung
  - ...
  - Dokumentation
- Richtet sich – bis auf die Dokumentation – an Verwaltungs- und Führungskräfte, weniger an Pflegekräfte



## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### Digitalisierung der Arbeit in der Pflege als zweiter Schritt

- **digitale Tourenbegleiter** (= MDA) mit digitalisierter Pflegezentrale verbunden
- mit unterschiedlichem Funktionsumfang
  - Tourenplanung in ständigem Austausch mit Pflegezentrale
  - Arbeitszeiterfassung
  - (Basis-)Informationen über Patientinnen und Patienten
  - Dokumentation (noch relativ wenig verbreitet)
  - Navigationsfunktion
  - ...
- **Richtet sich an Pflegekräfte selbst – muss von Pflegekräften in die Pflegearbeit integriert werden**

## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

- Primäres Ziel: Effizienzgewinne für chronisch überlastete Pflegedienste mit Personalmangel
- Strategische Entscheidung mit langfristiger Bedeutung für Pflegedienste:
  - Relativ hohe Einstiegs- und Folgekosten (Geräte und Software)
  - „Lock-in-Effekt“ I: Software der Pflegezentrale = Software der mobilen Geräte
  - „Lock-in-Effekt“ II: hohe Umstiegskosten bei Softwarewechsel
  - Qualifizierung von Führungs- und Pflegekräften

## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### Zentrale Herausforderungen

- veränderte Qualifikations- und Kompetenzanforderungen
- veränderte Arbeitsorganisation und Arbeit
- veränderte innerbetriebliche Kommunikation
- veränderte Erreichbarkeit von Führungs- und Pflegekräften
- veränderte/erweiterte Aufgaben der Pflegekräfte
- ...

## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### Zentrale Herausforderungen

#### ➤ Vorteile für die **Organisation**...

...aber können auch die Pflegekräfte von der Digitalisierung der Arbeit profitieren?

- Wird die Arbeitsqualität verbessert?
- Werden Belastungen reduziert?
- Gewinnt die Branche / Tätigkeit an Attraktivität?

## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### Zentrale Gestaltungsfelder und -aufgaben

- Gestaltung der Arbeitsorganisation und Kommunikation
- Personalentwicklung: Erweiterte Technikkompetenzen: Technik nutzen können und wollen
- Praxis- und nutzer\_innenorientierte Technikgestaltung
- Ängste vor zunehmender Kontrolle und Arbeitsverdichtung
- Nicht nur Pflegekräfte, auch Kunden an die Technik „gewöhnen“

## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### Vorsicht! Untersuchungen zeigen:

- Einseitige Zielorientierung (z.B. Effizienzsteigerung oder gar Arbeitsverdichtung bei Pflegekräften) senkt Akzeptanz der Technik bei Pflegekräften!
- Worst Case:
  - Digitalisierung erzeugt Unzufriedenheit und scheitert trotz potenziell großer Möglichkeiten
  - Pflegekräfte verlassen das Unternehmen oder die ambulante Pflege aufgrund der neuen Anforderungen

## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

- Digitalisierung muss bei zentralen **Belastungsquellen** der Arbeit unterstützen

Belastungsquellen in der ambulanten Pflege insbesondere:

- Alleinarbeit vor Ort
- Unsicherheit in verschiedenen Settings (gerade bei neuen Patient/innen)
- Unsicherheiten bei Pflegeleistungen
- Informations- und Kommunikationsmangel
- Abstimmungsprobleme

## 2. Digitalisierung in der ambulanten Pflege

### Chancen der Digitalisierung nutzen!

- Digitale Tourenbegleiter können die **Arbeitsqualität** in der ambulanten Pflege verbessern, als:
  - **Informationsquelle**  
(über Standards, Regelungen...)
  - **Kommunikationsmittel**  
(zur Pflegezentrale/ zu Pflegekräften/ zu Externen, wie Ärzten und Apotheken...)
  - **Lernmittel**  
(praxisintegriertes Lernen und Verbindung zur Fortbildung)



### 3. Analyseergebnisse (Auswahl)

- **Technikeinführung ≠ automatisch weniger Arbeit, z.B.:**
  - Zum Teil doppelte Arbeit: Dokumentation bei Patient\_innen und im Büro
  - Neue Aufgaben für die Pflegekräfte sind möglich: z.B. Unterstützung der Pflegehilfs- durch Pflegefachkräfte
  - Umgang mit Technik lernen und weiterlernen
  
- **Lücken der bisherigen MDA-Nutzung**
  - Arbeitsqualität (und zum Teil auch die Perspektive der Pflegekräfte) wenig beachtet (z.B. Barrierefreiheit)
  - MDA (und Software) als Lernmittel meist noch unentdeckt

### 3. Analyseergebnisse (Auswahl)

- **Technikeinführung muss organisatorisch eingebunden werden:**
  - In die betrieblichen Kommunikation und ihre Wege: was, wann, an wen, wo, digital/analog/persönlich?
  - Veränderung der Arbeitsvorbereitung: örtlich und zeitlich
  - Aufgabenverteilung zwischen den Pflege- und Führungskräften sowie Pflegefach- und Pflegehilfskräften
  - Ggf. des Fortbildungssystems: Fortbildungszeiten, Fortbildungsorte, E-Learning, digitale Verfügbarkeit der Inhalte
  - Ggf. des Qualitätsmanagements: Übertragung von Vorgängen und Unterlagen

### 3. Analyseergebnisse (Auswahl)

- **Pflegefremden Herausforderungen annehmen**
  - Je größer die Technikferne, desto größer die Sorgen der Pflegekräfte
  - Je mehr Erfahrungen, desto geringer die Sorgen...
  - ...und desto versierter werden die Anforderungen an Software und Technik benannt – und auch die Lücken der Systeme erkannt
- **Unterschiede zwischen Pflegekräften bleiben auch nach Einführung der MDA erhalten**
  - Überwiegende Zustimmung zur Technik nach Einführung...
  - ...aber einzelne Pflegekräfte sperren sich auf Dauer

### 3. Analyseergebnisse (Auswahl)

- Problem der **Abgrenzung** zwischen Arbeits- und Freizeit
  - Tourvorbereitung am Abend vor dem Dienst wird von Pflegekräften sehr geschätzt, weil sie mehr Sicherheit bietet...
  - ...und skeptisch gesehen, weil sie einen Einbruch der Arbeit in die Freizeit bedeutet
  
- Veränderung des **Pflegealltags** bereitet Sorgen, z.B.:
  - Einzelfall wird unsichtbar: Technik schiebt sich zwischen Pflegekraft und Patient\_innen und versperrt den Blick
  - Technik verselbstständigt sich: Immer mehr pflegefremde Aufgaben, immer mehr Bürokratie...

# 4. Einladung zum Expertenworkshop KOLEGE



## 1. Expertenworkshop am 7. November 2017 in Bremen Präsentation und Diskussion von Analyseergebnissen und Entwicklungsideen

Kontakt:

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

Dr. Peter Bleses  
Tel: 0421 / 218 617 48  
E-Mail: [pbleses@uni-bremen.de](mailto:pbleses@uni-bremen.de)

Dr. Britta Busse  
Tel: 0421 / 218 617 24  
E-Mail: [bbusse@uni-bremen.de](mailto:bbusse@uni-bremen.de)

