



DIGITALISIERUNG

Wo steht DIE PFLEGE?

Wer heute in einem Pflegeberuf arbeitet, braucht Basiswissen im Umgang mit technischen Anwendungen. Hier gibt es in vielen Einrichtungen noch Nachholbedarf.

TEXT: SABINE RAAB



Foto: AdobeStock/shock

Lassen Sie mich Ihnen zu Beginn einige Fragen stellen: Welche Bilder entstehen in Ihrer Vorstellung, wenn Sie „Digitalisierung in der Pflege“ lesen? Sind Sie aufgeschlossen und neugierig, wie sich Ihre Arbeit und ihr Arbeitsumfeld durch die Digitalisierung verändert? Oder lösen die Bilder Skepsis oder Sorge aus? Manche mögen sich wehmütig an die Jahre erinnern, in denen sie ihre pflegerischen Tätigkeiten noch handschriftlich notierten und mündliche Übergaben genügten. Unabhängig davon, wie wir zu dem Phänomen stehen – der Einzug von digitalen und technischen Hilfsmitteln in die Pflege ist nicht aufzuhalten. Diese Entwicklung verändert die Arbeit von allen Mitarbeitenden im Kosmos Pflege, vom Management und der Verwaltung bis hin zur Pflege und Betreuung. Selbst Angehörige und zu Pflegenden erleben die Herausforderungen und Chancen hautnah, die damit einher gehen. Die Pflege-

wirtschaft soll einerseits mit denkbar knappen Ressourcen eine gute Versorgung von Pflegebedürftigen gewährleisten und andererseits erfolgreich wirtschaften. Eine Antwort auf die Arbeitsverdichtung bei gleichzeitig abnehmender Verfügbarkeit von Fachkräften ist die zunehmende Digitalisierung. Wenn in diesem Beitrag von der „Digitalisierung in der Pflege“ die Rede ist, liegt der Fokus auf der elektronischen Pflegedokumentation. Der Umgang mit technischen Assistenzsystemen, Telecare und Robotik sind Entwicklungen, die an dieser Stelle nicht näher beleuchtet werden. Gleichwohl haben auch sie natürlich einen wachsenden Einfluss auf die Pflege.

In den letzten Jahren hat es vermehrt wissenschaftliche Untersuchungen gegeben, die Aussagen darüber treffen, wie weit die Digitalisierung und Technisierung in Pflegeeinrichtungen vorangeschritten ist. Zudem gehen sie der Frage nach, inwieweit die Beschäftigten die Entwicklungen akzeptieren, die oftmals in dem Schlagwort „Pflege 4.0“ zusammengefasst werden. Dabei ist die Pflege- und Gesundheitswirtschaft im Vergleich zu anderen Branchen noch eher niedrig digitalisiert. Ein Forschungsbericht von 2017 zum Einsatz moderner Technologien aus der Sicht professionell Pflegenden hat gezeigt, dass die elektronische Dokumentation zu diesem Zeitpunkt bereits von mehr als 70 Prozent der befragten Einrichtungen genutzt wurde. Im Pflegealltag scheint sie also mittlerweile angekommen, wenngleich noch nicht überall in gleichem Umfang.

Fördermittel fließen vor allem in Hardware und Software, weniger in Schulungen

Um die Ausstattung mit digitalen und anderen technischen Hilfsmitteln voranzutreiben, hat der Bund im Zuge des Pflegepersonal-Stärkungsgesetzes (PpSG) eine Regelung zur Förderung der Anschaffung von digitaler und technischer Ausrüstung in Pflegeeinrichtungen zur Entlastung der Pflegekräfte (§ 8 Abs. 8 SGB XI) beschlossen, die im Januar 2019 in Kraft getreten ist. Eine Studie hat aufgezeigt, dass die Antragstellenden den größten Anteil der Fördermittel in digitale Endgeräte, Software-Lizenzen und cloudbasierte Dienste investieren. Ein weitaus geringerer Anteil fließt in konkrete Anwendungsschulungen. Die Einrichtungen setzen digitale Lösungen hauptsächlich in folgenden Arbeitsbereichen der Pflege um:

- Pflegedokumentation inkl. Wunderfassung,
- Dienstplanung,
- internes Qualitätsmanagement,
- Erhebung von Qualitätsindikatoren.

E-Learning scheint bisher noch keine größere Rolle für die Einarbeitung und Weiterbildung zu spielen. 54 Prozent der befragten Einrichtungen bieten noch kein online-basiertes Lernen an. Zwar fördert der Bund die Investition in die technische Infrastruktur und unterstützt somit Pflegeeinrichtungen, diese gewaltige digitale Transformation zu bewältigen. Auch sind Anwenderschulungen förderfähig. Hingegen beklagen viele Einrichtungen, dass die Fördersumme pro Ein- »

Schwerpunkt

» richtung bei weitem nicht die tatsächlichen Bedarfe abdeckt. Mit der Anschaffung von Endgeräten, Lizenzen und einer Software ist es nicht getan. Vielmehr zeigt sich, dass nach wie vor viele Mitarbeitende Mühe haben, am Computer oder am Tablet zu dokumentieren, da es ihnen an den notwendigen digitalen Basiskompetenzen fehlt. Das Förderprogramm weist somit in die richtige Richtung, kann jedoch bei weitem nicht die lang aufgeschobenen Investitionen in Technik und Weiterbildung auffangen.

Worum geht es also konkret, wenn von der „digitalen Kompetenz von Pflegenden“ die Rede ist? Welche digitalen Kenntnisse und Fertigkeiten braucht heutzutage eine Pflegehilfskraft oder Fachkraft, um den Anforderungen am Arbeitsplatz gerecht zu werden – ganz unabhängig von ihrer Motivation und Bereitschaft?

Fast ein Drittel der Pflegenden steht digitalen Anwendungen skeptisch gegenüber

Leider setzen Arbeitgeber und letztlich der Gesetzgeber zu oft digitales Grundlagenwissen voraus. Ohne Basiswissen und -fertigkeiten können Mitarbeitende die elektronische Pflegedokumentation aber nicht anwenden. Zuerst müssen digital Ungeübte die Maus und Tastatur bedienen und Freitexte schreiben können. Ähnlich wie Office-Programme arbeitet die Pflegesoftware mit Fenstern, Menüpunkten, Steuerungsbefehlen sowie Eingabemasken. Ohne Kenntnisse im Umgang mit der Maus, Tastatur, Menüleisten, im Schreiben von Texten oder im Ordnungssystem von Windows ist es sehr schwer, sich in einem Dokumentationsprogramm zurechtzufinden. Da die Software aus mehreren Rubriken besteht, müssen Mitarbeitende je nach Bedarf zwischen Anamnese, Planung, Pflegebericht, Pflegehilfsmitteln und Pflegeleistungen navigieren. In Einzelfällen müssen sie E-Mails mit Anhängen verfassen, Dokumente einscannen und speichern, Briefe ausdrucken. Viele Begriffe

in der Computerwelt setzen englische Grundkenntnisse voraus. Typische Anwendungen stellen digital Ungeübte vor große Hürden. Beispielhaft sei genannt: Neben der motorischen Fertigkeit braucht es auch das Selbstvertrauen, keine Datenverluste und sonstige Probleme am Arbeitsplatz zu verursachen. So überrascht es nicht, wenn einige Unerfahrene technischen und digitalen Neuerungen skeptisch oder ängstlich gegenüberstehen. Laut einem Sachbericht für das Bundesministerium für Gesundheit von 2020 trifft das auf circa 30 Prozent der Beschäftigten in Pflegeeinrichtungen zu. Eine Überforderung kann sich in vielfältiger Art und Weise zeigen (siehe Info-Kasten unten links).

Doppelte Herausforderung: Technik und Schriftsprache beherrschen

Neben digitaler Kompetenz braucht es auch schriftsprachliche Kenntnisse, um die digitale Dokumentation zu bewältigen. So kann es zu einer doppelten Herausforderung werden, sich schriftsprachlich auszudrücken und die Technik zu bedienen. Bei einer Untersuchung ergaben sich Hinweise auf Unterschiede in der Technikbereitschaft in Abhängigkeit von der Altersgruppe der Befragten. Eine Pflegedienstleitung berichtete, „dass sie schon froh sei, wenn die Hilfskräfte überhaupt etwas schreiben“. Pflegehilfskräfte äußern durchaus immer wieder das Argument, dass sie „nur“ angelernte Kräfte seien und daher die Fachkraft für die Dokumentation zuständig sei. Ob es sich dabei eher um ihre Überzeugung oder eine Vermeidungsstrategie handelt, ist nicht immer eindeutig.

Fakt ist: Eine Beschäftigung in einer Pflegeeinrichtung ohne grundlegende EDV-Kenntnisse ist kaum noch möglich. Dort, wo Pflege- und Betreuungsleistungen erbracht werden, muss eine begleitende Dokumentation erfolgen, auch von an- und ungelerten Hilfskräften. Beschäftigte müssen daher sowohl technisch als auch schriftsprachlich in der Lage sein, ihre Beobachtungen und Handlungen „sachgerecht und kontinuierlich“ zu dokumentieren. Neben der Dokumentation spielt Kommunikation eine sehr wesentliche Rolle im Zuge der digitalen Kompetenzen. Die kommunikativen Anforderungen haben sich stark verändert. Rund 57 Prozent der Pflegeeinrichtungen berichten, dass ihre Beschäftigten digitale Lösungen für die interne Kommunikation untereinander nutzen, dazu gehören Mail, Intranet, Branchensoftware und Messenger-Dienste wie WhatsApp oder Telegram. Nicht selten kommen Beschäftigte in die Situation, dafür auch ihre privaten Geräte zu nutzen. Bislang spielt die externe digitale Kommunikation mit Ärztinnen und Ärzten sowie anderen Gesundheitsdienstleistenden oder Angehörigen eine noch geringere Rolle. In nicht allzu weiter Zukunft gehören aber viele der zu Pflegenden zur Generation „Silver Surfer“ mit Smartphone, Tablet oder Laptop. Sie möchten einen Internetanschluss haben und mit Freunden und Familie in Kontakt bleiben. Zukünftig könnte es also auch Aufgabe der Pflegenden sein, bei Bedarf technisch auszuweichen.

Dass der „digitale Schuh“ nicht nur technisch drücken, sondern auch psychisch belasten kann, ist offensichtlich.

Überforderung: Anzeichen und Folgen

Mitarbeitende, die mit elektronischen Anwendungen überfordert sind, ...

- schreiben die Dokumentation lückenhaft oder gar nicht, sondern geben die Infos mündlich weiter,
- lesen nicht die Einträge anderer, so dass ihnen wichtige Informationen fehlen,
- sind verunsichert, wenn Standardeinstellungen verändert sind und Routineschritte nicht mehr funktionieren,
- bitten wiederholt um Hilfe und delegieren die Arbeit am PC,
- machen Überstunden, um nach der Schicht ungestört und in ihrem Tempo zu dokumentieren,
- verweigern beispielsweise Tablets, die extra für die zeitnahe mobile Dokumentation angeschafft wurden.



Die elektronische Pflegedokumentation erfordert grundlegende EDV-Kenntnisse, die für digital Ungeübte nicht selbstverständlich sind.

Ob Mitarbeitende ihre Ängste zeigen oder sich diese in einem passiven Widerstand äußern und gar in einer Krankschreibung münden, hängt auch maßgeblich vom Betriebsklima ab. Signalisieren Vorgesetzte, dass Mitarbeitende trotz ihrer Unsicherheit und fehlenden Erfahrung im Umgang mit Computern gefördert und unterstützt werden? Ist das Team kollegial und hilfsbereit? Die Einführung der computergestützten Dokumentation und digitalen Kommunikation erfolgt immer parallel zum laufenden Pflegealltag. Die Arbeitsdichte in der Pflege ist schon ohne technische Neuerungen und daraus resultierender Veränderungen des Arbeitsplatzes immens. So berichten Mitarbeitende, dass sie den technischen Neuerungen durchaus positiv und offen begegneten, sich jedoch mehr Zeit wünschten, ihre Arbeit zu bewältigen.

Fazit: Es braucht digitale Grundbildung

Im Gespräch mit den Beschäftigten wird deutlich, dass viele erst am Ende der Schicht Einträge in den Pflegebericht vornehmen. In der Regel gibt es pro Wohnbereich nur ein bis zwei stationäre Computer, die häufig besetzt sind. Eine ruhige Arbeit ist selten möglich, die Mitarbeitenden stehen oftmals unter Zeitdruck. Für diejenigen, die unsicher am Computer sind, ist das unruhige Dienstzimmer manchmal eine große Hürde und erschwert es ihnen, sich auf das Schreiben und die Technik zu konzentrieren. Gerade ältere Mitarbeitende verfügen selten über einen eigenen privaten Laptop oder PC. Der Umgang mit dem Smartphone ist hingegen

vielen vertrauter. Laptop oder Stand-Computer und das jeweilige Arbeitsprogramm erfordern aber andere Fertigkeiten und Kenntnisse als die Bedienung eines Smartphones.

Wer vor einigen Jahren noch ohne digitale Kenntnisse in die Pflege(hilfe) einsteigen konnte, wird dies in Zukunft immer seltener können.

Auch ältere Fachpersonen, deren Examen schon längere Zeit zurückliegt, stehen vor der Herausforderung, sich diese Kenntnisse parallel zum Arbeitsalltag anzueignen. Neben dem fachlichen Wissen braucht es für die digitale Grundbildung ausreichend betriebsinterne Angebote, um mit den wachsenden Anforderungen Schritt zu halten. Zu guter Letzt sei erwähnt, dass es auch Führungskräften an Erfahrung mit dem Computer fehlen kann. Auch sie benötigen digitale Grundbildung, um gute IT-Entscheidungen treffen zu können. <<<

MEHR ZUM THEMA

Ein Webinar der Autorin über digitale Grundbildung finden Sie in unserer Mediathek: vinc.li/3wRoLTL
Durch Ihr Abo können Sie ohne Zusatzkosten darauf zugreifen.



Sabine Raab

Bildungsreferentin bei dem gemeinnützigen Bildungsträger Arbeit und Leben Hamburg e.V.,
<https://hamburg.arbeitundleben.de>