

DIGITALISIERUNG IN DER PFLEGE

Ganz schön smart

Die Patientenversorgung zu verbessern und Pflegeabläufe zu optimieren ist das oberste Ziel von Digitalisierungsprozessen in der Pflege in Deutschland – trotz personeller Engpässe. Die Implementierung digitaler Technologien führt aber sowohl bei Entscheidern als auch bei Anwendern noch immer zu viel Verunsicherung. Dennoch sind sich Pflegeexperten einig: digitale Transformationsprozesse sind notwendig, um die Pflege optimal und ressourcenorientiert an den Patientenbedürfnissen auszurichten.

Die Digitalisierung in der Pflege hat viele Vorteile: Sie kann die Selbstständigkeit und Gesundheitsversorgung pflegebedürftiger Menschen stärken und auch Pflegekräfte und Angehörige können vom Einsatz moderner Technik profitieren. Ein entscheidender Vorteil ist die Vernetzung aller am Pflegeprozess beteiligten Akteure [1]. Vor allem im Hinblick auf knappe Finanz- und Personalressourcen sollen die eingesetzten Technologien helfen, Pflegeprozesse zu optimieren, die Patientenversorgung zu verbessern und die Effizienz zu steigern. Dabei kann die Digitalisierung der Schlüssel zu einem reibungslosen Informationsaustausch zwischen Pflegekräften und Pflegedienstleitungen im ambulanten und stationären Bereich, aber auch mit Ärzten, Apotheken und Angehörigen sein.

Unsicherheiten begegnen

Obwohl die Vorteile oft klar auf der Hand zu liegen scheinen, geht die Implementierung digitaler Systeme mit Ängsten und Unsicherheiten bei Einrichtungsleitungen und Pflegekräften einher. Entscheider*innen müssen nicht nur Kosten und Nutzen geeigneter Hard- und Software abwägen, sondern auch geeignetes und technikaffines Personal finden und bereitstellen, das den Digitalisierungsprozess in den Einrichtungen begleitet. Bei fehlenden Ressourcen heutzutage kein einfacher Spagat. Studien zufolge ist die Akzeptanz von technischen Assistenzsystemen in Form von Smartphones oder Tablets zur Dokumentation der Pflegeprozesse bei Pflegekräften hoch [2]. Allerdings – und das zeigt die Praxis deutlich – nur, wenn die Technik reibungslos funktioniert. Denn bei Pflegekräften steht immer auch die Sorge im Raum, die ohnehin sehr eng getakteten Pflegeprozesse durch die Einführung neuer Technik erst einmal zu bremsen, statt zu

optimieren und zu beschleunigen. Schließlich ist es das Ziel, mehr Zeit für die Patient*innen zu haben. Gerade in der Einführungs- und Erprobungsphase von technischen Neuerungen sollte deshalb das Projektteam aus Menschen bestehen, mit denen sich mögliche technische Hürden gut überwinden lassen und die in der Lage sind, ihre Kolleg*innen zu motivieren und bei der Anwendung neuer digitaler Tools zu unterstützen.

Mobile-Only-Anwendungen auf dem Vormarsch

Insbesondere Mobile-Only-Anwendungen gewinnen für die Arbeit von Pflegekräften immer mehr an Bedeutung. Beispielsweise werden die Mitarbeiter*innen eines Pflegedienstes mit Smartphones ausgestattet, die es ihnen ermöglichen, vom Erstgespräch bis zur Abrechnung, den gesamten Pflegeprozess digital abzubilden. Eine installierte Software (z.B. Vivendi Mobil) ermöglicht den Anwender*innen bereits zu Hause den Tag mit Tourenverlauf, Einsätzen und Pflegeleistungen zu planen. In einem Erstgespräch kann der Pflegebedarf ermittelt, ein Angebot kalkuliert und daraus ein unterschriftsreifer Pflegevertrag generiert werden. Nach der digitalen Unterzeichnung des Vertrages werden die Klientendaten direkt an die Pflegedienstleitung übertragen, die daraufhin die Pflegemaßnahmen, Touren- und Einsatzplanung macht. Vor Ort kann die Pflegekraft die erbrachten Leistungen einfach und direkt dokumentieren, Vitalwerte via Bluetooth direkt erfassen und Berichte oder weitere Informationen mittels Spracheingabe dokumentieren. Zudem können Verordnungen digital genehmigt und wichtige Dokumente eingescannt oder benötigte Medikamente via App direkt bestellt werden. Außerdem ist die Kommunikation in Echtzeit, zum Beispiel

zwischen Pflegedienstleitung und Pflegekraft, ebenso möglich wie die Auswertung der Daten und die Abrechnung der Leistungen am Monatsende [3, 4].

Erfahrungen mit Digitalisierungsprozessen in Moormerland

Auch das integrative Versorgungs- und Pflegezentrum Eben-Eser hat sich für eine Mobile-Only-Strategie entschieden. Seit seiner Gründung im Jahr 2001 arbeitet die gemeinnützige Einrichtung im niedersächsischen Moormerland softwaregestützt und überwiegend papierlos. Die Technikaffinität des Unternehmens ist sogar im Leitbild der Einrichtung festgeschrieben [5]. Wie die Implementierung der Mobile-Only-Strategie gelungen ist und welche Erfahrungen sie bisher sammeln konnten, haben wir mit Andre Sluiter, dem dortigen Pflegedienstleiter für den Bereich ambulante Pflege und Tagespflege besprochen.

„Zwei Männer, eine Messe und im Gepäck viele Fragen an die Anbieter digitaler Lösungen“, zeichnet Sluiter das Bild vom Start des Entscheidungsprozesses für mobile Anwendungen in der ambulanten Pflege zu Beginn des Interviews. Nach vielen Gesprächen im Rahmen der Messe kristallisierte sich mit Connex relativ bald der ideale Softwarepartner heraus, der ein höchstmögliches Maß an Benutzerfreundlichkeit gewährleiste und effizientes Arbeiten möglich mache. Ein entscheidender Vorteil: ein Produkt für alle Versorgungsbereiche, so Sluiter.



Seit 2016 läuft von der Klientenverwaltung über die Pflegedokumentation bis hin zur Personalplanung alles digital über die Software Vivendi von Connex. 2020 folgte dann die sukzessive Umstellung auf mobile Geräte im ambulanten Pflegebereich. Dort wurden die Mitarbeiter*innen mit Samsung Galaxy S10e inklusive der Smartphone-Software Samsung DeX ausgestattet, auf denen die App Vivendi Mobil installiert war [6]. Mit der Einführung der DeX-Version konnten die Desktoprechner weitestgehend abgeschafft werden, was die Anzahl der zu verwaltenden Geräte deutlich reduziert habe, sagt Sluiter. Die mobile Entwicklung brachte auch für die Mitarbeiter*innen des Unternehmens erhebliche Entlastungspotenziale mit sich, da der Informations- und Kommunikationsfluss deutlich verbessert wurde, sagt Sluiter. Auf den Smartphones laufe praktisch alles: Nicht nur die Dokumentation der Pflege, sondern auch die Dienst- und Tourenplanung, die Leistungs- und Arbeitszeiterfassung, das gesamte E-Learning und auch das Qualitätsmanagement, berichtet Sluiter. Die digitale Affinität sei schon immer groß gewesen. Nur so konnte das komplette Haus schon lange nahezu papierfrei geführt werden, meint Sluiter. Im Zuge der Umstellung auf neue Hard- und Software gäbe es aber auch bei ihnen immer wieder Hürden zu überwinden.

Keine Angst vor neuen Prozessen

Die Einführung neuer Prozesse mache manchmal Angst, sagt Sluiter. Deshalb seien einige Dinge bei der Einführung neuer digitaler Tools unbedingt zu beachten: Entscheidend sei, Personal insbesondere für die Einführungs- und Erprobungsphase freizuhalten, das nicht nur als Motivator fungiere, sondern auch einen besonders langen Atem habe. Um Mitarbeiter*innen davon zu überzeugen, eine bestimmte Technik zu nutzen, müsse diese einfach und intuitiv zu bedienen sein und fehlerfrei funktionieren. Dies sei gelungen. Dafür sei die Investition in gutes Equipment allerdings elementar, so Sluiter. Wenn Mitarbeiter feststellten, dass ihnen die Organisation ihrer Aufgaben schneller von der Hand ginge und sie damit

wertvolle Zeit gewinnen, sei die Akzeptanz neuer Technologien schnell gegeben, meint Sluiter. Und ein unkomplizierter Austausch untereinander sowie eine einfachere Vorbereitung und Strukturierung des Arbeitstages schaffe diese Zeitressourcen. Die Pflegekraft wisse bereits vorher, was sie bei Klient A, B, C erwarte und wie sie entsprechend bestmöglich vorplanen könne. Auch die mittels Künstlicher Intelligenz (KI) gesteuerte Diktierfunktion biete weiteres Potenzial, um Zeit zu sparen. Sie ermögliche die Dokumentation via Spracheingabe. Die Funktion lerne im Laufe der Zeit immer mehr dazu, erklärt Sluiter, und könne sogar persönliche Sprachmodalitäten, inklusive gesprochener Dialekte, adaptieren. Wichtig sei für die Umsetzung auch eine kontinuierliche Rückkopplung mit dem Softwareanbieter. Was sind die Bedürfnisse und was sind die daraus resultierenden Wünsche? Die Erfahrungen hätten gezeigt, dass technische Wünsche oft schnell umgesetzt werden konnten. Das vermittele auch ein Gefühl der Einflussnahme und Gestaltungsmöglichkeit und schaffe Vertrauen und Akzeptanz – auch und ganz besonders für die Mitarbei-

ter*innen. Umso mehr gute Erfahrungen mit der neuen Technik gemacht würden, desto höher sei auch die Compliance im Unternehmen, erklärt Sluiter. Je mehr Pflegekräfte die digitalen Tools nutzten, desto effizienter funktioniere die gesamte Organisation. Damit sei das eigentliche Ziel, nämlich die Wirtschaftlichkeit zu steigern, erreicht. Mit mehr Schlagkraft und Effizienz reduziere sich dann auch automatisch der Druck auf allen Ebenen, sagt Sluiter.

Auch für ländliche Regionen ein Gewinn

Die Eben-Eser-Pflege GmbH befindet sich in einer ländlich geprägten Region. Die Software eignet sich durch die sichere Anbindung an die KIM-Schnittstelle [7] unter anderem auch zur Kommunikation mit Ärzten. Dazu müssten diese allerdings angebunden sein und das sei erst nach und nach der Fall, so Sluiter. Da gerade in ländlichen Regionen der Großteil der Ärzteschaft relativ überaltert sei und viele Ärzte in ihren letzten Dienstjahren keine neuen digitalen Wege mehr einschlagen möchten, so Sluiter. In den letzten Jahren übernahmen aber auch in der Region Moormerland immer mehr

SMART PFLEGEN UND DOKUMENTIEREN

Wunden dokumentieren

Die Verlaufsdocumentation ist essentiell wichtig für die Wundheilung. Fotografieren Sie den Ist-Zustand regelmäßig. So entsteht eine übersichtliche Wundhistorie.



Medikamente verwalten

Pharmazentralnummer, Wirkstoff, Dosierung, Einnahmeplan oder verordnender Arzt: Behalten Sie die Medikation Ihrer Klienten immer im Blick.



Chatten & per Video telefonieren

Tauschen Sie Klientendaten mit dem integrierten Messenger aus, einfach und sicher. Erstellen Sie einen Einzel- und Gruppenchat oder nutzen Sie die Videofunktion.



Doku einsprechen

Aufnahmetaste drücken, diktieren, fertig: Mit der integrierten Spracherkennung sparen Sie sich das Eintippen. Dokumentieren Sie ergänzende Einträge einfach mit links.



Smarte Geräte anbinden

Übertragen Sie Vitalwerte oder Sensordaten per Bluetooth an Vivendi, ganz automatisch. Auch Waagen, Pflegebetten oder Sprachassistenten lassen sich koppeln.



junge Ärzt*innen Praxen und seien moderner Technik immer stärker zugewandt. Gerade in ländlichen Regionen ist eine Software, mit der alle Beteiligten am Pflegeprozess Zugriff auf die Klientenakte haben, ein erheblicher Gewinn. Dazu zählten nicht nur Klient*innen, der Pflegedienst und Ärzt*innen, sondern auch Angehörige, die sich schnell über den Gesundheitszustand ihres Familienmitgliedes informieren und direkt mit dem Pflegedienst, dem Arzt oder der Ärztin austauschen könnten. Obwohl technisch möglich, handele es sich aber bislang nur um eine Zukunftsvision, die zwar in Teilen umgesetzt, aber flächendeckend im ländlichen Raum noch keinesfalls adäquat nutzbar sei, so Sluiter.

Vom Projekt zur Philosophie

Sluiter empfiehlt Einrichtungen, die neue Digitalisierungsprozesse implementieren möchten, in einem kleinen Bereich zu beginnen und diesen nach einer erfolgreichen Einführung auf weitere Bereiche auszudehnen. Gerade in großen Häusern mit unterschiedlichen Fachabteilungen und vielen Mitarbeiter*innen, in denen noch wenig Affinität in Bezug auf digitale Arbeitsweisen herrscht, sei eine flächendeckende Etablierung nicht einfach und scheitere vermutlich an der einen oder anderen Hürde.

Für die Argumentation zur Implementierung digitaler Tools – wie Mobile-Only – in den eigenen Häusern, gilt es, die zu erwartende Effizienzsteigerung und den damit verbundenen Kostenvorteil hervorzuheben. Beides messbare Kriterien, so Sluiter. All das funktioniere aber nur, wenn man die Mitarbeiter*innen in diesem Prozess adäquat mitnehme und unterstütze. Zudem habe ich einen entscheidenden Vorsprung im Wettbewerb um gute Fachkräfte, meint Sluiter. Wenn ich als potenzieller Arbeitgeber bereits bei der Anwerbung die Digitalisierung als Marketinginstrument nutze und die Arbeit mit modernster Technik



CHECKLISTE: KEINE ANGST!

So gelingt der Digitalisierungsprozess:

- ✓ Analysieren Sie Ihren Bedarf
- ✓ Berücksichtigen Sie die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter*innen
- ✓ Entscheiden Sie sich für geeignete Tools, die eine komfortable und sichere Benutzung ermöglichen (z.B. Mobile-Only)
- ✓ Schaffen Sie geeignete Rahmenbedingungen (z.B. Equipment, flächendeckendes W-Lan)
- ✓ Stellen Sie geeignetes Personal für die Umsetzungsphase zur Verfügung, das technikaffin ist und motivieren kann
- ✓ Führen Sie die Technologie schrittweise ein
- ✓ Erleichtern Sie Ihren Mitarbeiter*innen den Digitalisierungsprozess durch Schulungen und „digitale Paten“
- ✓ Beziehen Sie weitere relevante Personenkreise (Patient*innen, Ärzt*innen etc.) in die Umsetzung ein
- ✓ Evaluieren Sie die gemachten Erfahrungen
- ✓ Geben Sie Feedback an die Softwareanbieter, um eventuelle Anpassungen vorzunehmen
- ✓ Nutzen Sie Ihre Digitalisierungsmaßnahmen auch für Ihr Marketing und zeigen Sie sich als moderner Arbeitgeber.
- ✓ Ermitteln Sie Ihren Erfolg

offeriere, wirke ich moderner und lukrativer als meine direkte Konkurrenz. Für die bereits mitten im Berufsleben stehenden Digital Natives stellen neue Tools und häufige Updates keine Hürde mehr dar. Sie sind geübt und eine Adaption digitaler Tools fällt ihnen auch im Berufsleben leicht. Das sei im Zuge des Pflege-notstandes und im Wettbewerb um geeignetes Personal ein unschätzbare Vorteil, so Sluiter.

Auf die Mobile-Only-Strategie zu setzen, habe sich ausgezahlt, so Sluiter. Im stationären Bereich sei bereits ein Test gelaufen. Und auch wenn man über die vergangenen drei Jahre besonders im stationären Bereich andere Herausforderungen meistern musste, habe man für 2023 geplant, in der Pflege fast vollständig auf Smartphone umzusteigen. ►

Quellen

1. <https://gesund.bund.de/digitalisierung-in-der-pflege>
2. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-662-58935-9_17/figures/1
3. <https://connext.de/themen/digitalisierung-ambulant.aspx>
4. <https://connext.de/themen/tu-es-mobil.aspx>
5. <https://www.eben-eser.de/unternehmensleitbild/>
6. <https://news.samsung.com/de/ambulanter-dienst-eben-eser-pflege-setzt-auf-mobile-only-mit-samsung>
7. Der Kommunikationsdienst KIM (Kommunikation im Medizinwesen) ermöglicht es Praxen, medizinische Dokumente elektronisch und sicher über die Telematikinfrastruktur (TI) zu versenden und zu empfangen. <https://www.kbv.de/html/kim.php>

Impressum:

Pflege Report aktuell in: Pflege Zeitschrift 4/2023 und HEILBERUFE 4/2023 | Redaktion Springer Pflege, Heidelberger Platz 3, 14197 Berlin | Berichterstattung: Birke Dikken, Lüneburg | © Springer Medizin Verlag GmbH

Mit freundlicher Unterstützung der Cheil Germany GmbH

SAMSUNG

Es wird Zeit für ein Update der Pflege.

Das Aktionspaket für smarte Pflegedienste.



Ein leistungsstarkes Angebot für alle, die viel leisten.

Bringen Sie jetzt Ihren Pflegealltag auf ein zukunftssicheres Level. Mit unserem Aktionspaket speziell für Pflegedienste werden selbst große Herausforderungen und knappe Zeitpläne dank digitalisierten Vorgängen spürbar optimiert. Dank ausgezeichneter Kooperation mit unseren Partnern HMKOM und connext erhalten Sie eine innovative Ausstattung, mit der Ihr Team entlastet wird und so mehr Zeit für die Klienten:innen hat: robuste Samsung Technik inklusive sicherer Software, einen erstklassigen Rundum-Service durch unseren Partner HMKOM plus die rabattierte, bewährte Vivendi App* für Ihre Mitarbeiter:innen.

Mehr Informationen unter:
www.connex.de/vivendiapp
www.hmkom-online.de
www.samsung.de/healthcare

connext
VIVENDI

HMKOM



*Rabatt gilt ab einer Bestellung von 10 Endgeräten.
Die Lizenzen sind kostenpflichtig.