

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Europäische
Union

Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.



Digitalisierung in der Pflege: Chancen für Arbeitsqualität

TransWork – Arbeit in der digitalisierten Welt.
Praxisbeispiele und Gestaltungslösungen
aus dem BMBF-Förderschwerpunkt

Köln, 3. März 2020

Dr. Peter Bleses



Annette Blaudszun-Lahm



Dr. Sebastian Velten



Arbeitsqualität in der Langzeitpflege

- Überlastung des gesamten Pflegesystems durch Mangel an Fachpersonal und steigende Nachfrage nach Pflegeleistungen
- Folgen
 1. Dauerhaft hohe und **wachsende Überbelastung** des Pflegepersonals
 2. Zunehmend **schlechtere Arbeitsqualität**
 3. **Pflegekräfte verlassen die Tätigkeit** ganz oder teilweise, Nachwuchs kann nicht hinreichend gewonnen werden
- Digitalisierung in der Langzeitpflege dient heute vorwiegend der **Effizienzsteigerung** in den Organisationsabläufen
- Chancen für **Verbesserung der Arbeitsqualität** der Pflegekräfte müssen (noch) besser genutzt werden

Arbeitsqualität in der Pflege



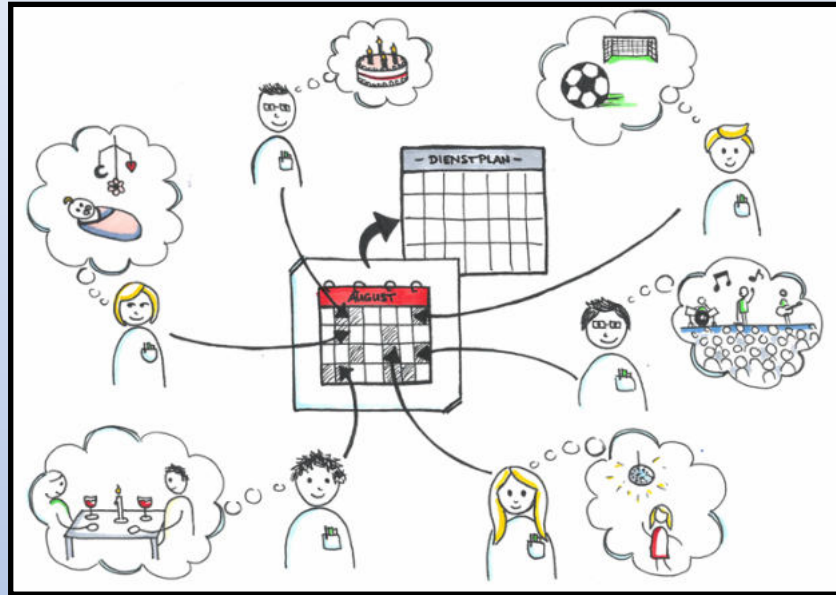
- Zentrale Herausforderungen der alltäglichen Arbeitsqualität in der Langzeitpflege:
 - **Geringe Verlässlichkeit** der Dienstpläne (häufiges Einspringen)
 - **Informationsmangel** in der Versorgung (gerade beim Einspringen in der ambulanten Pflege)
 - **Alleinarbeit** auf den Stationen und vor allem in der ambulanten Pflege
 - **Hohe Qualifikationsanforderungen** bei (strukturell) eingeschränkten Möglichkeiten der Weiterqualifizierung (z. B. Zeitmangel)
 - **Wenig** Möglichkeiten der **Beteiligung** an der eigenen Arbeitsgestaltung und geringe **Transparenz** von Planungsprozessen

Arbeitsqualität in der Pflege



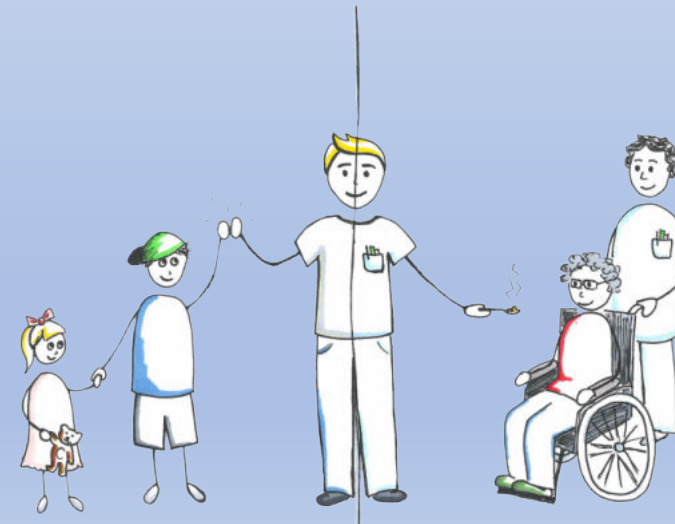
- Projekte **GamOR** und **KOLEGE**:
Entwicklung digitaler Tools zur **Verbesserung der Arbeitsqualität**
- GamOR: **Kollaborative Dienstplangestaltung**
- KOLEGE: Verbesserung von **Kommunikation, Information und Lernen** durch digitale Unterstützung durch **digitale Tourenbegleiter**

Ziele

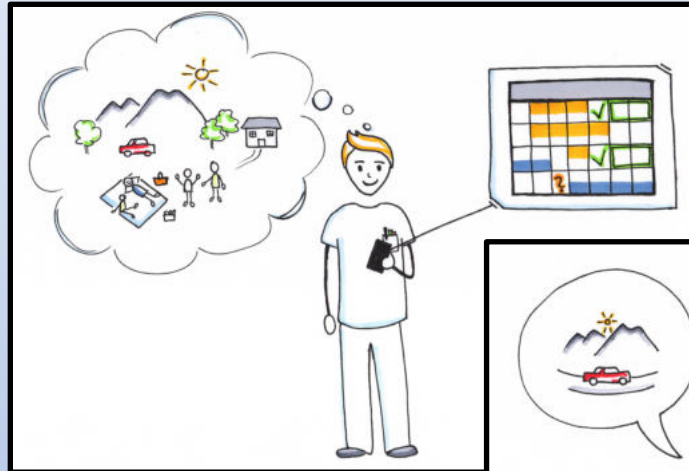


- Konzeption, Entwicklung und Erprobung eines kollaborativen Dienstplanungsprozesses
- Attraktive Gestaltung und digitale Beteiligung
- Teamorientierte Selbstorganisation

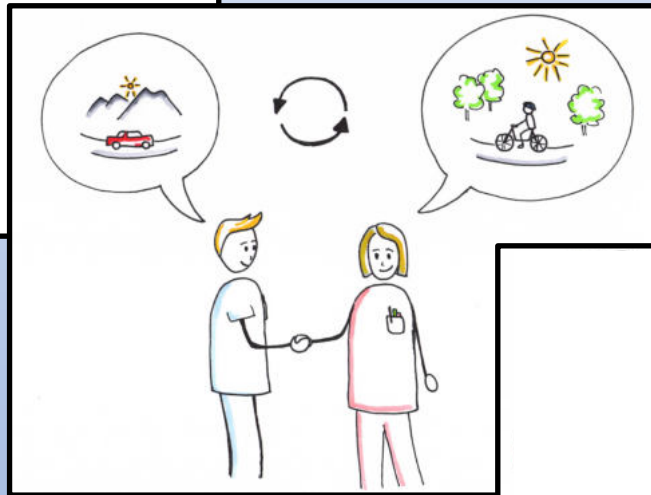
Ziel: Minderung der nachteiligen Bedingungen der Schichtarbeit, insbesondere der Einschränkung des sozialen Lebens.



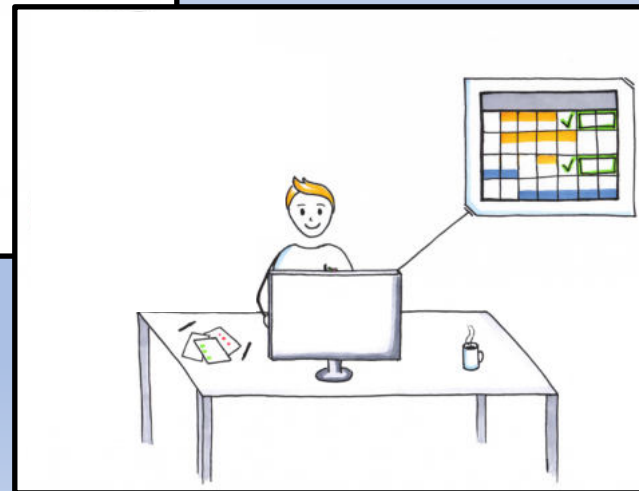
Kollaborativer Prozess



Abgabe Wünsche
(App)



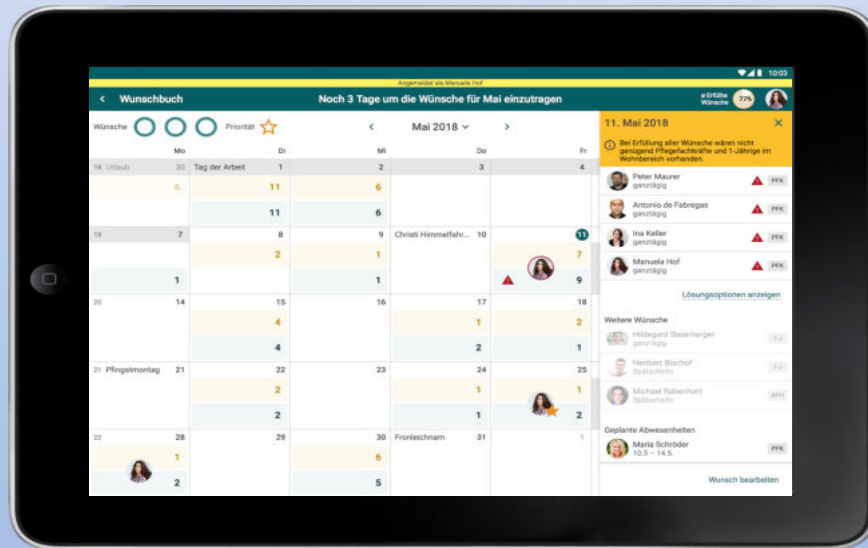
Auflösung
Konflikte



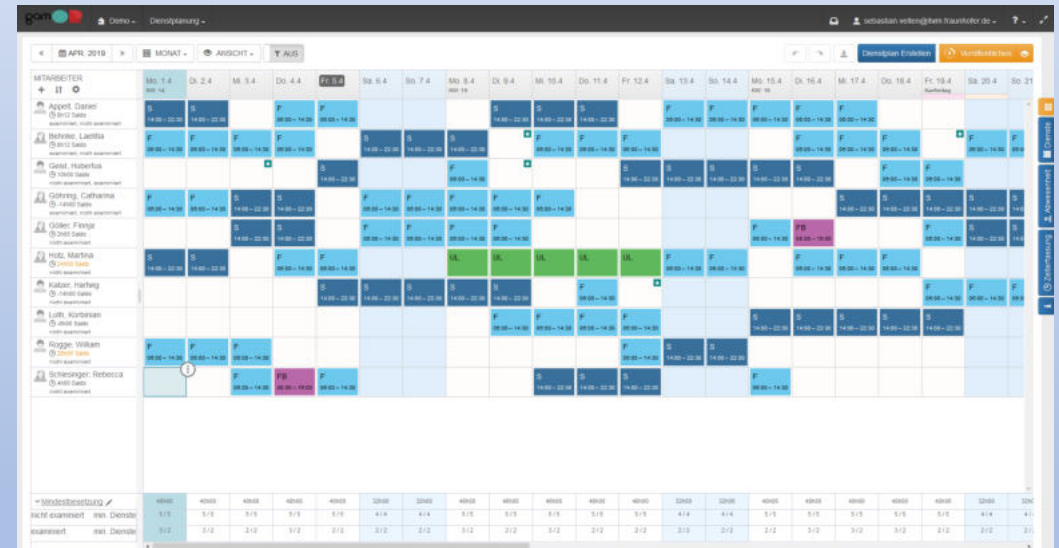
Assistierte
Dienstplanung

Technische Umsetzung

Pflegekräfte: App



Planverantwortliche: Webanwendung

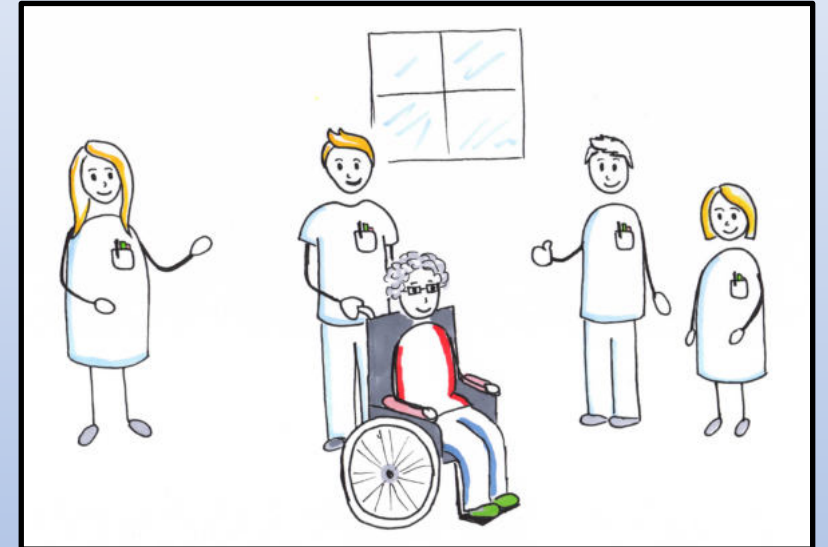


Gestaltung und Einführung: anforderungsgerecht und partizipativ

- Umfassende Anforderungserhebung und Information
- Iterative Entwicklung, Einführung und Evaluation von Prototypen
- Begleitende Organisationsentwicklung und Coachings

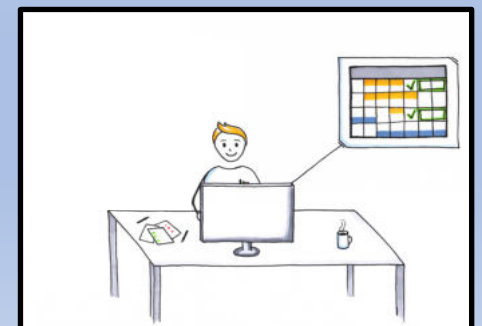
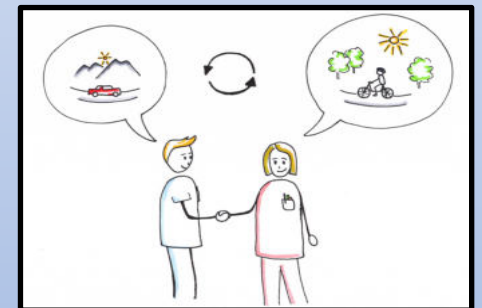
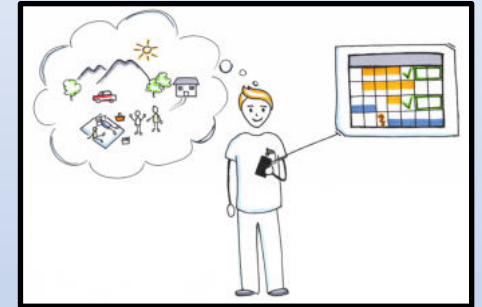
Aus Sicht der Pflegeeinrichtung: Was hat sich im Projektzeitraum verändert?

- Arbeitgeberattraktivität ist deutlich gestiegen
 - Attraktiv als Ausbildungsbetrieb
 - Deutlich weniger Fluktuation
- Wohnbereiche sind sehr stark zusammengewachsen
 - „Wir sind auf dem Weg, ein Hausdenken zu bekommen“
- Mitarbeiterzufriedenheit ist gestiegen
- Identifikation der Beschäftigten mit dem Träger ist deutlich stärker geworden



Höhere Zufriedenheit mit dem Dienstplan?

- Plattform erfüllt alle Anforderungen, die von Pflege-/Leitungskräften formuliert wurden
- Individuelle Präferenzen und „Wunsch-frei“ werden weitestgehend berücksichtigt
- Tauschpartner können im Falle von Konflikten bereits im Vorfeld gesucht werden
- Konfliktklärung auf Teamebene – ohne Beteiligung von Führungskräften
- Freie Dienstwochenenden werden eingehalten (14-tägig frei)
- Es werden keine halben Wochenenden mehr gearbeitet
- Keine Veränderungen mehr am Dienstplan durch „übergeordnete Instanzen“
- Kritikpunkt: „Am Ende kein fertiges Produkt“



Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt

Ziele

- Verbesserung (auch) der **Arbeitsqualität** in der ambulanten Pflege...
- ...mithilfe digitaler Tools (digitale Tourenbegleiter) und arbeitsorganisatorischer Einbindung

Methodische Ansatzpunkte

- „**Welche Technik benötigt die Praxis?**“ statt „Welche Technik ist möglich?“
- **Praxisbedarfe** und **Nutzer*innenorientierung** im Mittelpunkt
- **Gemeinsame Gestaltung**: Alle Gruppen in Praxis plus Wissenschaft und Entwicklung

Rahmenbedingungen

- Ambulante Pflege nicht auf Technik, sondern primär auf Arbeit am und mit Menschen orientiert – **Interaktionsarbeit**

Digitalisierung Pflegearbeit als Veränderungsprojekt organisieren



- **Nicht nur Technik!**
- Digitalisierung der Arbeit in der Pflege = **mehrdimensionales** Veränderungsprojekt
- **Interaktionsarbeit** und **Digitalisierung** der Arbeit **zusammenbringen**
- **Gemeinsam** organisieren, regeln und koordinieren
- **Kompetenzentwicklung** fördern
- Personelle, organisatorische und finanzielle **Ressourcen** im Blick behalten

Kennzeichen der ambulanten Pflegearbeit

- **Alleinarbeit der Pflegekräfte**
 - Meist allein unterwegs auf den Touren
 - Hohe Eigenverantwortung
 - Komplexe, jeweils wechselnde Situationen bei Patient*innen
 - Geringe Entscheidungszeit, z. T. geringer Informationsstand (z. B. neue Patient*innen)
- **Hohe Arbeitsbelastung und Regenerationsprobleme**
 - Arbeitsverdichtung durch Fachkräftemangel (vor allem für Fachkräfte)
 - Häufiges (unvorhersehbares) Einspringen und Bereitschaftsdienste
- **Ungleichzeitigkeit und Informationsmanagement**
 - Alleinarbeit, Schichtarbeit und Außer-Haus-Pflege erfordern hohe Informations- und Kommunikationsdichte...
 - ...und erschweren Kommunikation (z. B. direkte Übergaben nicht immer möglich)

KOLEGE-App – mit Pflegepraxis gestaltet



INTERAGIEREN • KOORDINIEREN • LERNEN

Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung
in der ambulanten Pflege

- **Kommunikation stärken (zw. Pflegekräften/mit Pflegezentrale):**
 - **Sichere** und **zuverlässige** Kommunikation
- **Mehr Handlungssicherheit unterwegs:**
 - **Aktuelle Informationen über Patient*innen** immer verfügbar
 - Informationen über **Pflegeleistungen, Notfallsituationen** usw.
- **Lernen unterstützen**
 - Learning Nuggets für unterwegs: **praxisintegriert lernen**
 - Mehr **Orts- und Zeitflexibilität** durch Blended Learning
 - E-Learningeinheiten für Standards
- **Kommunikationsregeln**
 - **Wege** und **Inhalte** klar strukturieren
 - **Verantwortlichkeiten** festlegen
 - Arbeits- und Freizeit **abgrenzen**

