

Die Pflege befindet sich in einer digitalen Transformation: Während auf der einen Seite die Anzahl Pflegebedürftiger kontinuierlich steigt und zu wenig Pflege- und Assistenzpersonal zur Verfügung steht, ergeben sich auf der anderen Seite neue Chancen durch Pflegetechnologien.

Dass diese Technologien unter bestimmten Bedingungen wirksam sind, hat das Cluster „Zukunft der Pflege“ – bestehend aus einem Pflegeinnovationszentrum (PIZ) und vier Pflegepraxiszentren (PPZ) in Berlin, Freiburg, Hannover und Nürnberg – gezeigt. Seit 2018 erforscht es, wie Pflegetechnologien wirksam in den Pflegealltag integriert werden können. Um die Erforschung, Entwicklung und Verbreitung von Pflegetechnologien weiter voranzubringen erhält das Cluster Zukunft der Pflege eine Förderung vom Bundesministerium für Bildung und Forschung bis zum Jahr 2029. Als *gemeinsamer Transfer- und Innovationshub* sollen die gewonnenen Erkenntnisse einem breiten Publikum zugänglich gemacht werden, denn noch immer kommen viele der entwickelten Pflegetechnologien nicht in der Praxis an.

Start-ups und Hersteller haben oftmals keinen direkten Zugang zum Pflegemarkt, ein kontinuierlicher und direkter Austausch mit denjenigen, die neue Produkte und Dienstleistungen innerhalb der immensen Bandbreite pflegerischer Settings nutzen könnten, fehlt. Dadurch werden gegenwärtig weder Bedarfe noch Lösungsansätze präzise und nutzerorientiert identifiziert. Auf Seiten von Pflegeeinrichtungen und Kliniken steht man gleichzeitig vor der Herausforderung, dass beim Versuch einer Auswahl und Beschaffung geeigneter Technologien, das Know-how meist unzureichend und der nötige Marktüberblick nicht vorhanden ist. Aber gerade auch die für eine erfolgreiche Implementierung dringend erforderlichen personellen und zeitlichen Ressourcen lassen sich im Vorfeld kaum realistisch einschätzen und entsprechend planen.

Die Produkterprobungen des PPZ-Nürnberg zeichneten sich in den letzten Jahren durch ganz unterschiedliche Produktkategorien und Komplexitätsgrade aus. Von Spielen für die soziale Betreuung bis hin zu komplexen KI-gestützten Sturzerkennungssystemen wurden Produkte unterschiedlicher Anbieter auf Praxistauglichkeit geprüft. Dabei hat sich das PPZ-Nürnberg intensiv mit der Frage auseinandergesetzt, warum neue Technologien oftmals nicht in der Praxis ankommen. Die Erfahrungen haben gezeigt, dass insbesondere folgende Faktoren eine nachhaltige Technikimplementierung erschweren/hemmen/behindern:

- Eine nicht zur Verfügung stehende IT-Infrastruktur (z.B. kein flächendeckendes kein W-lan)
- Überprüfung der IT Sicherheit, des Datenschutzes sowie haftungs- und strafrechtliche Fragestellungen
- Mangelnde Integrationsfähigkeit (IT-Schnittstellen, Interoperabilität)
- Fehlende oder unzureichende (Re-) Finanzierung
- Produktspezifische Gründe (z.B. Usability; Hoher Individualisierungsgrad aufgrund von pflegepraktischen und prozessualen Aspekten)
- Fehlende Multiplikatoren (Schulung von Technik- und Digitalkompetenz)
- Innovationshemmendes Unternehmensinternes Mind-Set/Unternehmenskultur

An der Unterschiedlichkeit der oben genannten Faktoren wird ersichtlich, dass die Einführung von technischen und digitalen Produkten von der Auswahl der Technologie, der Vorbereitung, einer Informationsphase, der Einführungsphase

sowie der Evaluation in einzelnen Prozessschritten zu begleiten ist. Oben genannte Hindernisse müssen durchdacht und reflektiert werden, damit eine Technikimplementierung gelingen kann.

Zunächst stellt sich aber die Frage nach der Technologieauswahl, denn die bloße Anschaffung von Technik ohne ein entsprechendes Nutzenversprechen in den Blick zu nehmen, wird nicht zu einer Prozessoptimierung in der Pflege beitragen. Im Mittelpunkt steht die Bedarfsermittlung: Welches Problem soll gelöst werden? Geht es darum administrative Prozesse zu optimieren oder eher darum ein Indikationsbezogenes Problem zu lösen wie z.B. durch eine smarte Technologie zur Sturzerkennung bzw. –prävention beizutragen.

Prozesse sollten ganzheitlich betrachtet und evaluiert werden. Gibt es bereits bestehende Technologien oder eine Software, die zur Unterstützung des identifizierten Problems beitragen? Was soll das neue tool können, wo soll es Entlastung schaffen oder einen Mehrwert erzeugen? Wer sich nicht sicher ist, welche tools bereits auf dem Markt verfügbar sind, kann die für Pflorgetechnologien mögliche Datenbanken nutzen, die online abrufbar sind. wie z.B. die [Technologie-Datenbank - pulsnetz MuTiG](#) oder der [Mein Technik-Finder - Leben Pflege Digital](#).

Bei der Auswahl des Anbieters sollte auch darauf geachtet werden, wie der Support des Herstellers vor Ort aussieht/gewährleistet werden kann. Gerade bei neu auf den Markt kommenden Technologien, die noch keine Marktdurchdringung erfahren haben, ist damit zu rechnen, dass Systeme nicht gleich von Anfang an „rund“ laufen und evtl. Nachjustierung von Funktionen nötig sind. Ist der Hersteller bereit einen entsprechenden Support 24/7 – im Schichtbetrieb – zu gewährleisten ist dies ein nicht zu unterschätzender Mehrwert.

Die Etablierung eines Projektteams hilft, so können Mitarbeitende frühzeitig in die Auswahl der neuen Pflorgetechnologie eingebunden werden. Das erhöht die Akzeptanz und hilft dabei mögliche Stolpersteine bei der Einführung frühzeitig zu erkennen. Je nach zu lösendem Problem empfiehlt es sich alle Beteiligten am Prozess mit ins Boot zu holen – von der Verwaltung bis zur Pflegefachkraft. Bei der Auswahl einer Fachsoftware z.B. für die elektronische Pflegedokumentation muss vorab geklärt werden, welche Prozesse über die neue Software abgedeckt werden sollen (z.B. Essensbestellung oder Personaleinsatzplanung) und welche Querschnittsabteilungen in die Auswahl der Software mit einbezogen werden sollten – insbesondere der Personalrat will frühzeitig informiert werden.

### **Machbarkeitsprüfung:**

Viele der stationären Einrichtungen haben sich auf den Weg gemacht in ihren Einrichtungen IT-Infrastruktur aufzurüsten und z.B. flächendeckendes W-lan einzuführen. Um beispielsweise eine App mit Spracherkennung für die elektronische Pflegedokumentation vollumfänglich nutzen zu können, ist es meist nicht ausreichend W-lan alleine im Stationszimmer zu verorten, sondern eine Durchleuchtung des gesamten Wohnbereichs ist nötig, damit Daten in Echtzeit dokumentiert werden können (manche Apps arbeiten auch offline und aktualisieren sich sobald sie W-lan haben). In die IT Infrastruktur fallen auch die Anschaffung von mobilen Endgeräten wie Smartphones oder tablets, sie müssen vorhanden sein, um digitale tools nutzen zu können und der Umgang mit ihnen muss erlernt werden.

Überprüfung der IT Sicherheit, des Datenschutzes sowie haftungs- und strafrechtliche Fragestellungen: Während die IT-Sicherheit alle Daten betrifft, bezieht

sich der Datenschutz insbesondere auf die Erhebung von schützenswerten Daten, also personenbezogenen sensiblen Daten.

Werden personenbezogene, sensible Daten erhoben, müssen zusätzliche Maßnahmen ergriffen werden, um die rechtmäßige Verarbeitung dieser Daten zu gewährleisten. Insbesondere besteht in diesem Fall die Pflicht, die Funktion eines Datenschutzbeauftragten einzurichten. Werden derartige Daten in großem Umfang verarbeitet, ist die Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung vorgeschrieben.

Risikoanalyse: Es lohnt sich auch haftungs- und strafrechtliche Aspekte zu durchdenken, Was passiert, wenn die Technik versagt? Gibt es einen Notfallplan? Kommt u.U. jemand zu Schaden, wenn die Technologie nicht funktioniert (bsp. Antidekubitusbett: wenn es nicht eingeschaltet ist, dann entsteht der Dekubitus, der eigentlich vermieden werden soll).

Mangelnde Integrationsfähigkeit (IT-Schnittstellen, Interoperabilität):

Können Daten, die durch bestimmte Pflegetechnologien erhoben werden in das elektronische Pflegedokumentationssystem transferiert werden? Welche IT-Schnittstellen werden benötigt? Läuft die Anwendung auf Android und iOS oder nur auf einem der beiden Systeme? Ist das Primärsystem so gestaltet, dass es Schnittstellen für neue Pflegetechnologien wie die Erfassung von Vitalparametern oder Sturzerkennungssysteme öffnet?

Fehlende oder unzureichende (Re-) Finanzierung: Viele der Produkte, die eine Entlastung im Pflegealltag bieten könnten oder sich positiv auf die Lebensqualität von Bewohnenden auswirken, werden nicht refinanziert. Bei einer Investitionsentscheidung ist daher abzuwägen inwieweit eine Gegenfinanzierung z.B. durch entsprechende Fördermaßnahmen oder Sponsoren erfolgen kann und mit welchen Folgekosten (z.B. laufende Leasinggebühren) zu rechnen ist. Diese oftmals vorgenommene Deckungsbeitragslogik bezieht Aspekte wie Mitarbeitergewinnung oder die Anzahl der Mitarbeiter-Krankentage nicht mit ein. Wird, um bei oben genanntem Beispiel zu bleiben, eine Entlastung der elektronischen Pflegedokumentation durch Spracherkennung herbeigeführt, könnte dies durchaus Auswirkungen auf die Attraktivität als Arbeitgeber haben oder Krankentage reduzieren, da smarte tools (wie beschrieben) positive Auswirkungen auf die psychische Belastung haben könnten.

Unternehmensinternes Mind-Set/Unternehmenskultur:

In vielen Einrichtungen herrscht Krisenstimmung. Personalmangel, eine hohe Fluktuation und eine angespannte finanzielle Lage wirken sich negativ auf die Motivation der Mitarbeitenden aus und damit auf die Produktivität. Um die Kontrolle über die Situation zu erlangen, reagieren Führungskräfte oftmals mit kontrollierendem, autoritären Verhalten. Da bei der digitalen Transformation Aspekte des Change Managements beachtet werden müssen, bleibt die erhoffte Klarheit durch einen rein autoritären Reaktionismus leider aus. Um der Unsicherheit der Mitarbeitenden adäquat zu begegnen, müssen Formate und Methoden gefunden werden, die die Mitarbeitenden in ihrem neuen digitalen Arbeitsumfeld stärken und Zuversicht vermitteln.

Einbindung des Personalrats und Heimbeirats, evtl. auch der FQA/des MDs: ethische und soziale Aspekte

## Einbindung der Führungsebene

### **Vorbereitung und Informationsphase:**

- wie soll evaluiert werden? Woran misst man den Erfolg? Erfolgsfaktoren festlegen und zu bestimmten Zeitpunkten abfragen/überprüfen
- Aufbereitung Informationsmaterial
- Schulung
- Auftaktveranstaltung auch für Teilnehmende und Angehörige
- Einholen von Einwilligungserklärungen
- Change Management

### Fehlende Multiplikatoren (Schulung von Technik- und Digitalkompetenz):

Um Ängste abzubauen und die Akzeptanz für die Einführung neuer Technologien fördern zu können, ist es hilfreich die Schulung, die ja meist der Hersteller übernimmt, in eine Art Workshopformat einzubetten, um Chancen oder auch Risiken der einzuführenden Technologie gemeinsam herausarbeiten zu können. Hürden der Technikimplementierung im eigenen Unternehmen können so schnell identifiziert und Mitarbeitende bestmöglich mitgenommen werden. Hilfreich ist es KeyUser zu benennen und zu schulen, damit diese als Multiplikatoren ein training on the job durchführen können. Sie fungieren gewissermaßen als Vertrauenspersonen, denn wer gibt schon gerne zu, dass er oder sie sich digital nicht fit fühlt.

### **Einführung der Pflegetechnologie:**

- Start der Erprobung evtl. zunächst nur auf einem Bereich, um Kinderkrankheiten auszumerzen (Pretest), danach Ausrollung auf ganzes Haus
- engmaschige Begleitung durch Projektverantwortliche Mitarbeiter\*innen
- kontinuierliches Feedback an den Hersteller

### **Evaluation:**

- Auswertung der Ergebnisse
- Erstellung eines Berichts
- Abschluss-gespräch
- nachhaltige Implementierung erfolgt? Falls nicht: z.B. Kündigen

## Betrachtungsebenen:

