

# DIGITALISIERUNG: SORGE ODER CHANCE?

TEXT: CHRISTINE BRUNNER,  
JOHANNES F. KAMM



**Längst ist es in aller Munde: das Wort Digitalisierung. Überall wird mehr und mehr digitalisiert und damit steigt die Bedeutung dieser Thematik auch für die Arbeit in der Pflege – für Pflegenden und Gepflegte. Zeit also, sich dieses Themas einmal anzunehmen und sich Gedanken zu machen: Wo liegen insbesondere Chancen und Risiken? Oder ist dieses Thema für die Pflege von Menschen vielleicht sogar entbehrlich?**

## OHNE DIGITALISIERUNG KEINE ZUKUNFT

Die Digitalisierung ist einer der MEGA-Trends des laufenden Jahrhunderts. Sie hat die Globalisierung in dieser Form überhaupt erst möglich gemacht und völlig neue Perspektiven eröffnet. Alle Märkte haben sich auf die Digitalisierung eingelassen und längst ist es nicht mehr die Frage, »ob« man digitalisiert, sondern »wie« und »was«.

Dies gilt auch für die Dienstleistung, die ärztliche wie die pflegerische. Wer sich der Digitalisierung verschließt, der wird – da sind sich die Experten einig – früher oder später vom Markt verschwinden.

Es gibt keine nachhaltige Zukunft ohne Digitalisierung und also ist es eine der Aufgaben des Managements, sich der Fragen des Wie und des Was anzunehmen und einen angemessenen Weg zu finden, die Mitarbeitenden mitzunehmen. Auch in der Pflege. Nicht morgen, sondern spätestens heute.

## MEHRWERT DURCH DIGITALE LÖSUNGEN

Hat man im April seinen jährlichen Rundgang über die Altenpflegemesse geschafft, dann fällt auf, dass die Anbieter digitaler Pflegedokumentationssysteme einschließlich der Verknüpfung mit Personaleinsatz-, Lohnbuchhaltungs- und Abrechnungsprogrammen inzwischen riesige Ausstellungsstände haben und eine ganze Halle füllen. Die Zeichen stehen auf weiteres Wachstum. Die manuelle »Doku« ist (endlich) out. Gefragt sind sinnvolle digitale Lösungen, die Mehrfacheingaben entbehrlich machen, Daten gleichzeitig an verschiedenen Stellen und unter unterschiedlichen Gesichtspunkten zur Auswertung und Verarbeitung zulassen und dadurch die administrative Arbeit sinnvoll entlasten sowie Fehlerquellen minimieren.

## INFORMATION UND TEILHABE

Beispielhaft wollen wir die Möglichkeit herausgreifen, Angehörige an der Pflege und Betreuung partizipieren zu lassen: Dies kann in der Form geschehen, dass – auf Initiative des Pflegebedürftigen – seine digitale Pflegedokumentation für (ausgewählte) Angehörige zum Einblick freigeschaltet wird, sich der Angehörige auf diesem Weg mittels App über die Pflegeplanung und das aktuelle Wohlbefinden des Pflegebedürftigen informieren kann. Ein angehängter »digitaler Marktplatz« ermöglicht darüber hinaus den Informationsaustausch zwischen dem Pflegepersonal und den Angehörigen. Hier können Bilder vom Sommerfest gepostet, Termine vereinbart oder dem Sohn aufgegeben werden, beim nächsten Besuch den Wintermantel für den Vater nicht zu vergessen.

## DISPOSITION STATT FRUSTRATION

Niemand muss mehr am Freitagnachmittag in der Einrichtung anrufen, sich nach dem pflegebedürftigen Vater erkundigen und den Mitarbeitern »auf die

Nerven gehen«, kein Angehöriger in einer Warteschleife Minuten verbringen, da am Freitag nun mal alle Angehörigen die Einrichtung noch kurz sprechen wollen. Schließlich will man als Angehöriger beruhigt ins Wochenende gehen. Auf diesem Weg weiß man: dem Vater geht es gut. Gerade Kinder und Enkel in der Ferne partizipieren von dieser neuen Möglichkeit. Weniger Frust bei den Angehörigen, mehr Disposition beim Pflegepersonal. Vor Arbeitsende werden am PC oder per App noch in Ruhe die Fragen aus dem digitalen »Marktplatz« beantwortet. Vollständige Dokumentation und wirksamer Datenschutz gleich eingeschlossen.

## WIRTSCHAFTLICH PLANEN

Eine weitere großartige Errungenschaft haben wir für den ambulanten Bereich entdeckt: »Erlösorientierte Mitarbeiterereinsatzplanung« für Pflegedienste. Nicht nur der Einsatzplan für den Mitarbeiter lässt sich hier planen. Durch die zu den einzelnen Verrichtungen hinterlegten Preise und die bekannten Kosten lässt sich anhand der Routen genau errechnen, ob mit einer Tour Geld verdient wird oder >

nicht. So kann – auch noch unter Berücksichtigung persönlicher Vorlieben und Wünsche der Pflegebedürftigen – wirtschaftlich geplant und die Zukunft des Pflegedienstes bereits mit der Planung maßgeblich sichergestellt werden. Ein System, das übrigens auch stationär Anwendung finden könnte.

#### ETHIK TROTZ DIGITALISIERUNG

Spätestens mit dieser Hypothese sind wir jetzt in der ethischen Diskussion um den Nutzen digitaler Möglichkeiten. Darf die Pflege in Folge der Digitalisierung weitestgehend ökonomisiert werden? Dürfen leiblose, technische Hilfen die Hände von Menschen ersetzen? Ist qualitative Pflege eine technische oder doch eine in erster Linie emotionale und deshalb wertehaltige Dienstleistung? Diese Fragen sind wichtig und wir können und wollen an dieser Stelle auch keine Antworten darauf geben. Fakt ist, dass wir in der Pflege von Menschen für absehbare Zeit nicht mehr Menschen zur Verfügung haben werden, als dies heute der Fall ist. Und die Relation wird bis 2030, 2050 noch schlechter werden, da die Zahl der Leistungsbedürftigen in Folge der Demographie ständig und erheblich ansteigen wird. Die unsäglichen politischen Ansagen, mit mehr Geld und mehr Stellen die Pflege- und Betreuungsqualität anheben zu wollen, sind vor diesem Hintergrund nur schwer erträglich. Letztlich lassen sich mit Geld keine Ressourcen erkaufen, die es physisch nicht gibt, bzw. dem Markt nicht zur Verfügung stehen.

#### SINNVOLLE ENTLASTUNG UND KOMPENSATION

Was es aber gibt, sind stetig sich weiterentwickelnde, immer wieder auch neuartige digitale Lösungen. Daher lohnt es sich zu ermitteln, wo diese sinnvoll die Pflegenden entlasten und ersetzen können. Das Ziel muss sein, die Hände möglichst »ans Bett« und an den Menschen zu bekommen, wie es in der Pflege zurecht oftmals als Forderung heißt. In erster Linie sind dazu alle Möglichkeiten im administrativen Bereich auszuloten. Hier sind allerdings erfahrungsgemäß Grenzen gesetzt, was die Affinität und das Verständnis der Pflegenden für digitale Lösungen angeht. Die Beschäftigten in der Pflege verfügen mit ihrer Fähigkeit, Menschen zu pflegen in der Regel zuvörderst über vorrangig emotionale menschliche Stärken. Aber was spricht dagegen, dass der Besucher der Pflegeeinrichtung im Eingangsbereich »digital« begrüßt und nach seinem Anliegen gefragt wird? Kombiniert mit einer Kamera lässt sich auf diese Weise beispielsweise die Sicherheit der Einrichtung erhöhen. Setzt ein Besucher ohne zu antworten seinen Weg in die Einrichtung fort, sendet das System eine automatische Mitteilung an die Mitarbeiter.

Warum sollten nicht auch einfache Handreichungen durch einen Roboter erbracht werden können? Solch ein Automat könnte sowohl vom Pflegenden als auch von der Pflegekraft per Sprache angesteuert und beauftragt werden, an vorher definierten

Plätzen das Handtuch, eine Creme oder eine Zeitschrift zu holen oder das Pflegepersonal beim Heben zu unterstützen. In anderen Ländern wie zum Beispiel in Japan ist dies längst gang und gäbe und erregte als Hilfe für die eigene Häuslichkeit auch auf der letzten Altenpflegemesse in Hannover viel Aufmerksamkeit. Letztlich können all diese Maßnahmen dabei helfen, die unveränderten Pflegeziele zu erreichen: Noch vorhandene Ressourcen des Pflegebedürftigen bestmöglich zu trainieren, ihm ein Höchstmaß an Selbstbestimmung und -verwirklichung zu gewähren und so seine Lebensqualität zu fördern sowie die Pflegenden zu entlasten.

#### DIE ZUKUNFT SIND MOBILE LÖSUNGEN

Noch sind die Pflegebedürftigen nicht aus der »Generation Smartphone«. Aber täglich wächst die Zahl der pflegebedürftigen Menschen, die bereits in früheren Jahren den Umgang mit und den Nutzen von Smartphones kennengelernt haben und mit dem Selbstverständnis weitreichender mobiler Kommunikation und Steuerung alt geworden sind. Also gilt es für die Zukunft weniger sektoral zu denken und sich von stationären Systemen frei zu machen. Stationäre Systeme, wie eine Schwesternrufanlage, die in der Anschaffung und im Unterhalt viel Geld kosten und klinisches Ambiente verbreiten, aber außerhalb des Pflegezimmers und den Gemeinschaftsräumen keinerlei Nutzen im Notfall bieten. Im Gegensatz dazu stehen ambulante Systeme, die bereits in der eigenen Häuslichkeit, im Quartier, im familiären oder nachbarschaftlichen Umfeld sowie bei Notrufdiensten Anwendung finden und später in die Einrichtung mitgebracht werden können. Solche integrierten Systeme können helfen, Sicherheit zu gewähren, Ängste abzubauen, die Mobilität und Teilhabe alter Menschen an der Gesellschaft und damit letztlich ihre Lebensqualität zu erhöhen. Sobald dieses Verständnis auch die gesetzlichen Krankenkassen erreicht hat, wird an der Finanzierung dieser Lösungen kein Weg mehr vorbeiführen.

#### CHANCE UND AUSBLICK

Intelligente Assistenzsysteme vereinfachen die Pflege. Bereits heute gibt es mobile Lösungen mit herkömmlicher Technik, die beispielsweise GPS Navigation oder drahtlose Datenübertragung wie Bluetooth nutzen, einfach zu bedienen, sturzfest und wasserdicht sind. Intelligente und auch optisch ansprechende Notrufarmbänder, so genannte Smart Bands, gibt es längst zu kaufen. Ihr besonderer Wert liegt aber nicht im Erwerb, sondern im richtigen Umgang: in der individuellen Konfiguration, einem



professionellen Datenschutz, sowie der stetigen Betreuung und Weiterentwicklung. Sei es für alte Menschen zu Hause oder in Residenzen, für mobile Pflegebedürftige in Heimen oder Krankenhauspatienten auf geriatrischen Stationen. Wichtig sind mobile Lösungen, die mitwachsen z.B. auch bei einsetzender Demenz.

Diese Lösungen gibt es bereits als Dienstleistung und es lohnt sich, sich auf dem Markt nach entsprechenden Dienstleistungspartnern umzusehen. Wer die Lebensqualität der alten und pflegebedürftigen Menschen ernst nimmt, der sagt uneingeschränkt »Ja« zur Digitalisierung. Wer die Pflege auch für die Zukunft sicherstellen will, beobachtet den Markt und sucht gezielt nach Möglichkeiten, auch neue digitale Lösungen einzusetzen: Arbeitsentlastend, Sektoren übergreifend, mobilitätsfördernd, letztlich Lebensqualität steigernd und immer ethisch vertretbar. Sich den Nutzen digitaler Lösungen zugänglich zu machen ist ein große Chance und das Gebot der Stunde. ♦

**Christine Brunner**

Sodexo Head of Marketing Central Europe

**Johannes F. Kamm**

Sodexo Director Seniors Market Central Europe

