



Dr. Vanessa Kubek



Dr. Frank Eierdanz

*Wie muss man sich den Digital Companion vorstellen? Das klingt so nach Kumpel?*

Eierdanz: Das ist gar nicht so weit entfernt von der Realität. Offiziell ist es ein KI-gestütztes Assistenzsystem für intelligente Beratung und interaktive Erfahrung für digitale Technik in der Pflege. Wir haben uns bei der Entwicklung viele Gedanken gemacht, wie der Avatar die Nutzenden ansprechen und wie er aussehen soll. Wichtig ist, dass der Digital Companion freundlich und locker erscheint, auch wenn man mit ihm nur über Smartphone oder Tablet kommuniziert.

*Wer arbeitet mit dem DiCo? Gehen Sie mit dem DiCo in die Einrichtungen oder arbeiten die Pflegekräfte selbst damit?*

Kubek: Es gab ein Vorläuferprojekt „Lern- und Experimentieräume in Pflegeeinrichtungen“. Da waren wir als Projektteam persönlich in den Einrichtungen vor Ort und haben analysiert, wo die Probleme, also die Belastungen für Mitarbeitende liegen, und wie diese durch Technik reduziert werden könnten. Diese Vorgehensweise ist sehr effektiv, aber Pflegeeinrichtungen können sich eine solche Beratung nicht immer einkaufen.

Also haben wir einen Assistenten, den DiCo, gebaut, mit dem Pflegeeinrichtungen, den Beratungsprozess

Wenn es um Digitalisierung in Pflegeeinrichtungen geht, herrscht oft das Bild vom Pflege-roboter, der alten Menschen Getränke serviert, vorliest oder Gedächtnistraining macht. Doch was brauchen Pflegeeinrichtungen wirklich? Das Institut für Technologie und Arbeit an der Technischen Universität Kaiserslautern entwickelt den Digital Companion. Über die Ziele und Möglichkeiten beim Einsatz des Assistenzsystems sprachen wir mit Dr. Vanessa Kubek und Dr. Frank Eierdanz vom Projektteam.

## Der digitale Kumpel für die Pflege

selbst durchlaufen können. Jetzt in der Pilotphase sind wir gelegentlich in den Einrichtungen, weil sie dabei helfen, den DiCo zu optimieren.

*Und wer arbeitet in den Einrichtungen mit dem DiCo?*

K.: Der DiCo bittet als erstes darum, eine Steuergruppe zu implementieren, die den Prozess der digitalen Transformation vorantreibt. Darin sollen alle relevanten Berufsgruppen der Einrichtung vertreten sein.

*Ist dann auch die Hauswirtschaft in der Steuergruppe vertreten?*

E.: Darauf haben wir keinen Einfluss. Wir bzw. auch der DiCo weisen darauf hin, dass man wirklich alle relevanten Berufsgruppen berücksichtigt. Er fragt schon auch nach, wenn beispielsweise die Mitarbeitervertretung nicht aufgelistet ist. Eine Leitung mit gutem Gespür wird darauf achten, dass auch die Hauswirtschaft vertreten ist. Sonst müsste man sich als Hauswirtschaft bemerkbar machen.

*Wie geht es dann weiter?*

K.: Der DiCo führt durch den gesamten Analyse- und Beratungsprozess. Er bittet beispielsweise, Ziele für die Digitalisierung der Einrichtung festzulegen. Die Steuergruppe wird sich in einem analogen Prozess, also in Gesprächen, auf Ziele einigen, die dann in den DiCo eingegeben wer-

den. Und daraus leitet der DiCo dann die nächsten Fragen und Aufgaben ab.

*Was können das für Ziele sein?*

E.: Ziele sollen vor allem bedarfsorientiert sein. Das heißt, in dem Beratungsprozess durch den DiCo müssen die Probleme erst herausgearbeitet werden. Verbesserungen sollten dort erfolgen, wo am meisten Zeit verloren wird, die Arbeit wenig effektiv ist, das Schnittstellenmanagement nicht funktioniert oder wo die Arbeit als besonders lästig empfunden wird.

*Warum brauche ich dafür den DiCo? Wissen das Mitarbeitende nicht in der Regel?*

K.: Der DiCo hilft dabei, die ganze Organisation zu betrachten. Er geht ganz systematisch vor und „zwingt“ die Steuergruppe, alle wichtigen Fragen zu diskutieren und nichts zu vergessen.

*Haben Sie vielleicht ein Beispiel?*

E.: Es könnte zum Beispiel der Wunsch bestehen, dass morgens bei der Pflegeroutine gleich die Essenswünsche abgefragt werden. Eine Insellösung, das heißt, ein eigenes System zur Erfassung der Essenswünsche hilft wenig. Das muss zum Dokumentationssystem passen und mit diesem gekoppelt sein, damit auch sofort erkannt wird, ob der Mensch Diäten einhalten muss oder bestimmte Präferenzen hat. Diese Fragen hat der DiCo im Blick.

*Wie lange dauert so ein Beratungsprozess mit dem digitalen Assistenten?*

K.: Das ist sehr individuell, je nachdem wie zielstrebig die Steuerungsgruppe arbeitet und wie groß die selbstgesteckten Ziele sind. Manchmal stoppt der Prozess, da vielleicht als Zwischenschritt erst einmal W-LAN installiert werden muss oder bauliche Vorhaben realisiert werden müssen. Das alles kostet Zeit.

Der Digitalisierungsprozess endet allerdings nie, es ist ein dauerhafter Prozess.

Man beginnt mit dem dringendsten Problem, aber in der Regel folgen ja noch weitere. Für einen pilotartigen Durchlauf muss man mindestens ein Jahr rechnen.

*Wenn von Digitalisierung in der Pflege die Rede ist, hat man oft den Pflegeroboter vor Augen. Aber darum geht es anscheinend gar nicht in erster Linie?*

E.: Der Pflegeroboter ist immer ein spektakuläres Beispiel. Aber meines Wissens ist er ja noch gar nicht marktreif. Außerdem ist er sehr teuer und braucht viel technischen Support.

Von Pflegekräften kommt oft die Aussage, dass so ein Pflegeroboter die Pflege nicht verbessern würde. Die Pflege hat ganz klar den Wunsch bei nicht pflegerischen Tätigkeiten entlastet zu werden, um mehr Zeit für die Arbeit mit und am Menschen zu haben.

Was sich Pflege allerdings wünscht, ist eine Entlastung, z.B. bei Dokumentation oder bei Transport- und Logistikauf-

*Das Projekt „Digital Companion für intelligente Beratung und interaktive Erfahrung“ (DiCo) wird gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und umgesetzt im Kontext der „Initiative Neue Qualität der Arbeit“ (INQA). Im Mittelpunkt des Projektes, mit einer Laufzeit von September 2020 bis September 2023, steht die menschenzentrierte Anwendung digitaler Systeme, insbesondere von künstlicher Intelligenz. Das Projekt setzt an Kernproblemen der digitalen Transformation in der Pflege an: Entscheidungen zur Anschaffung bestimmter Technologien werden häufig impulsiv und oft allein durch die Leitungsebene sozialer Organisationen getroffen. Digitalisierung wird reduziert auf einzelne Technologien und nicht verstanden als organisationaler Transformationsprozess. DiCo dagegen setzt auf ein digitales Unterstützungssystem für einen partizipativen, strategischen und bedarfsorientierten Transformationsprozess.*

*Digitalisierung dient nicht dazu, Mitarbeitende zu ersetzen, sondern zu entlasten. Digitale Anwendungen können das Schnittstellenmanagement in sozialen Einrichtungen erleichtern.*

gaben. Aber auch hier gibt es bisher kaum Angebote, die marktreif sind und in der Praxis eingesetzt werden können. K.: Die Pflege wünscht sich oft kleine Dinge zur Entlastung, die weit weg von Robotern sind. Ein „ganz kleines Beispiel“ sind Trinkbecher, die messen, wieviel eine Person getrunken hat und diese Daten dann direkt in die Dokumentation einfließen.

*Sind die Mitarbeitenden in Pflegeeinrichtungen wenig technikaffin, so dass sie bei technischem Fortschritt nur in kleinen Schritten denken?*

E.: Ich erlebe die Pflegekräfte als sehr aufgeschlossen gegenüber Technik, die Jüngeren tendenziell mehr als die Älteren. Die Mitarbeitenden betonen immer wieder, dass Technik in Pflegeeinrichtungen nicht das Problem des Fachkräftemangels lösen wird. Es geht aber um Entlastung der Mitarbeitenden und um Qualitätssteigerung. Diese wird es nur geben, wenn die Technik sinnvoll eingesetzt wird und dabei soll der DiCo helfen.

*Muss man denn diesen Beratungsprozess wirklich in jeder Einrichtung machen?*

K.: Man muss in jeder Einrichtung die Probleme identifizieren und Ziele festlegen, weil die Ausgangslage sehr individuell ist. Der Prozess im DiCo ist dann jedoch immer ähnlich. Zusätzlich werden im DiCo Erfahrungsberichte zu Technologien hinterlegt, auf die andere Einrichtungen zurückgreifen können. Vieles lässt sich übertragen.

*Das heißt aber auch, dass der DiCo ständig aktualisiert werden muss?*

E.: Ja das macht unser Projektpartner, das Zentrum für Telemedizin in Bad Kissingen. Sie füttern die Datenbank des DiCo kontinuierlich mit neuen Informationen bzw. neuen Technologien.



*Wie können andere soziale Einrichtungen von Ihrer Arbeit profitieren?*

E.: Wir sind ein Forschungsprojekt und erproben und optimieren den DiCo derzeit mit vier Praxiseinrichtungen – drei stationären Einrichtungen und einen ambulanten Pflegedienst – und zusätzlich einem Caritasverband. Inwiefern sich aus dem DiCo konkret ein Geschäftsmodell entwickelt, ist noch nicht klar. Es wäre z.B. denkbar, dass es eine kostenpflichtige Anwendung des DiCo gibt, die Verbände als Träger von sozialen Einrichtungen beschaffen, so dass es für alle deren Einrichtungen nutzbar ist. Sicher ist aber schon, dass das Zentrum für Telemedizin diesen DiCo weiter betreuen wird.

*Haben Menschen Angst vor der Digitalisierung, vielleicht sogar um ihren Arbeitsplatz?*

K.: Aus unserer Sicht ist es erst einmal wichtig, dass es uns gemeinsam gelingt, ein anderes Bild von der Digitalisierung zu vermitteln. Wir brauchen Lösungen, um Entlastung in diesen sehr belastenden Arbeitsbereichen zu schaffen. Es gibt in sozialen Einrichtungen so viele Schnittstellen, die die Arbeit komplex und anstrengend machen. Wenn es uns gelingt, Technologien zu entwickeln, die den Mitarbeitenden wirklich Entlastung bringen, dann verbessert das die Situation in den Pflegeeinrichtungen. Und dabei soll der DiCo unterstützen. Digitalisierung in der Pflege dient nicht dazu, Arbeitskräfte zu ersetzen.

*Wie können sich hauswirtschaftliche Fachkräfte und Pflegekräfte auf die digitale Zukunft vorbereiten? Zum Beispiel im Bereich Ausbildung oder Weiterbildung?*

E.: Die Digitalisierung muss in der Ausbildung in den Pflegeberufen und wahrscheinlich auch in der Hauswirtschaft noch mehr berücksichtigt werden. Junge Menschen brauchen und wollen schon während der Ausbildung mehr Kontakt mit digitalen Systemen und Plattformen.

Das ist sehr wichtig, um die Berufe insgesamt attraktiver zu machen. Das Arbeiten mit Sensoren, Künstlicher Intelligenz oder digitalen Plattformen wird den Beruf attraktiver machen – vielleicht auch für Männer. Die Technologie kann auch bedeuten, dass eine Pflegekraft in Zukunft vielleicht auch mal einen Tag im Home Office verbringt, um Dokumentationsaufgaben zu erledigen.

*Wie muss sich Hauswirtschaft positionieren, um auch in Zukunft in den sozialen Einrichtungen die Arbeit zum Wohl der zu betreuenden Menschen erbringen zu können?*

K.: Die Hauswirtschaft muss darauf achten, dass sie bei der digitalen Entwicklung nicht vergessen wird, sondern auch bei diesen Prozessen mit im Boot ist. Es geht nur, wenn wir die Kompetenz aller Berufsgruppen nutzen und gemeinsam an den Zielen arbeiten.

*Gibt es auch Überlegungen, wie der Technikeinsatz bei Bewohnern erhöht werden könnte?*

E.: Wir haben beim Technologieeinsatz die Entlastung von Mitarbeitenden und die Erhöhung der Lebensqualität und Sicherheit von Bewohnern im Blick. Mitarbeitende können als Ziel im DiCo z.B. angeben, dass sich die Lebensqualität für Bewohner durch den Einsatz von Technik verbessern soll. Das Ergebnis könnte zum Beispiel sein, dass man mit digitalen Anwendungen Menschen mit Demenz gezielt fördern kann.

*Was passiert 2023 nach dem Forschungsprojekt?*

K.: In der letzten Projektphase steht die Transferphase im Vordergrund. Es wird auch in den Förderrichtlinien verlangt, dass der Transfer mitgedacht werden muss. Unsere Aufgabe ist es, die Inhalte in die Breite zu bringen, so dass viele davon profitieren. Wie es im Einzelnen nutzbar sein wird, ist noch nicht klar, aber wir informieren auf der Projekt-Homepage <https://dico-pflege.de/> regelmäßig über die aktuelle Entwicklung.

*Vielen Dank für das Gespräch.*

*Das Interview führte Beatrix Flatt.*

*Für weitere Informationen stehen Dr. Vanessa Kubek und Dr. Frank Eierdanz zur Verfügung: [vanessa.kubek@ita-kl.de](mailto:vanessa.kubek@ita-kl.de) [frank.eierdanz@ita-kl.de](mailto:frank.eierdanz@ita-kl.de) [www.ita-kl.de/institut/team/](http://www.ita-kl.de/institut/team/)*