

SOZIAL WIRTSCHAFT

1 | 2024

Januar-Februar

34. Jahrgang

Zeitschrift für Führungskräfte in sozialen Unternehmungen

Herausgegeben von der

Bundesarbeitsgemeinschaft der
Freien Wohlfahrtspflege e.V.

Beirat

Dr. Berthold Becher

Prof. Dr. Jörg Dittmann

Brigitte Döcker

Sandra Eischer

Dr. Charlotte Giese

Prof. Dr. Waltraud Grillitsch

Prof. Dr. Klaus Grunwald

Daniel Kiesel

Jörg Klärner

Prof. Helmut Kreidenweis

Abraham Lehrer

Walter Marschitz

Prof. Dr. Gabriele Moos

Thomas Niermann

Dr. Joachim Rock

Prof. Dr. Monika Sagmeister

Prof. Dr. Stefan Schick

Dr. Bernd Schubert

Uwe Schwarzer

Dr. Gerhard Timm

Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt

Prof. Dr. Jürgen Zerth

Kongress der Sozialwirtschaft e.V.

Digitalisierung, KI und IT-Sicherheit: Projekte, Prozesse, Programme

Aus dem Inhalt

- 7 Digitale Barrierefreiheit |
Das Testlabor der Stiftung Pfennigparade
Von Susanne Baumer
- 13 Altenpflege |
How to digital in vier Etappen
Von Frank Eierdanz, Vanessa Kubek und
Annette Blaudszun-Lahm
- 21 KI-Technologie in Forschung und Praxis |
Chancen und Herausforderungen
Von Aleksandra Poltermann, Eric Rudolph,
Philipp Steigerwald und Robert Lehmann
- 24 Künstliche Intelligenz und Datenschutz |
Wer haftet für Rechtsverstöße?
Von Alexander Gottwald
- 27 Cyberangriffe |
Maßnahmen zur IT-Sicherheit neu denken
Von Markus Hemgesberg
- 32 Rechte Tendenzen in der Sozialen Arbeit |
Herausforderungen für Lehre und Praxis
Von Jürgen Boeckh, Beate Küpper, Christine Krüger



Nomos



ALTENPFLEGE

How to digital in vier Etappen

VON FRANK EIERDANZ, VANESSA KUBEK
UND ANNETTE BLAUDSZUN-LAHM



Dr. Frank Eierdanz ist Diplom-Geograph und hat in Psychologie promoviert. Seine Arbeitsschwerpunkte am Institut für Technologie und Arbeit (ITA) sind Benchmarking-Projekte, Projekte zum Themenfeld „Demografischer Wandel“ sowie Ansätze für mitarbeiterorientiertes Verbesserungsmanagement.



Dr. Vanessa Kubek ist Diplom-Politologin und promovierte zum Thema „Humanität beruflicher Teilhabe im Zeichen der Inklusion“. Ihre Forschungsschwerpunkte liegen auf den Themenfeldern Inklusion, Demografische Entwicklung, Personalentwicklung und Führung.



Annette Blaudszun-Lahm ist Krankenschwester und Diplom-Pflegewirtin und seit 2002 wissenschaftliche Mitarbeiterin am ITA. Ihre Arbeits- und Forschungsschwerpunkte liegen in der Entwicklung und Umsetzung von Benchmarking-Projekten und in den Themenfeldern Inklusion, Pflege und Gesundheitswesen.

Wenn Einrichtungen der stationären oder ambulanten Altenhilfe neue Technologien einführen, läuft oft nicht alles glatt. Unbestritten ist aber, dass die Digitalisierung Fachkräfte entlasten und außerdem die Qualität der Pflege verbessern kann. Dieser Beitrag zeigt auf, wie sich digitale Technologien in der Altenpflege einführen lassen und typische Fehler vermieden werden können.

„Digitale Assistenztechnologien können Pflegekräfte nicht ersetzen und das immer drängendere Problem des Fachkräftemangels in der Altenpflege nicht lösen!“ Das sagen zumindest zwei Drittel von 577 Pflegekräften, die an einer Befragung im Rahmen des Forschungsprojekts „Digital Companion für die Pflege“ (kurz DiCo) teilgenommen haben. Gleichwohl stimmen 69 Prozent der befragten Pflegenden der Ansicht zu, dass Technologien dabei helfen können, mehr Zeit für die eigentliche Pflege frei zu halten. Sogar 70 Prozent finden, dass die Arbeit in der Pflege durch moderne Technik attraktiver werden kann. Technologie kann also Fachkräfte entlasten und außerdem die Qualität der Pflege verbessern. Aber wie können Einrichtungen auf dem Weg der Digitalisierung vorankommen, ohne die begrenzten Ressourcen zu überfordern und in typische Fallen zu tappen?

Eigentlich könnte es so einfach sein

Wenn Einrichtungen der Altenhilfe, egal ob stationär oder ambulant, neue Technologien einführen, läuft oft nicht alles glatt. Häufig fällt die Entscheidung für ein bestimmtes Produkt eher spontan, beispielsweise weil die Geschäftsführung sich von einer Vorführung auf einer Messe begeistern lässt und eine Technologie anschafft, ohne die IT-Abteilung nach Kompatibilitäten zu fragen oder

die Meinung der Mitarbeitenden einzuholen. In der Praxis stellt sich dann heraus, dass bauliche Voraussetzungen wie etwa WLAN-Versorgung nicht erfüllbar sind oder die Schnittstelle zur Dokumentationssoftware nicht funktioniert. Pflegekräfte müssen dadurch Doppeleingaben vornehmen und haben eher mehr Aufwand als zuvor. Nicht selten enden teuer beschaffte Technologien nach kurzer Zeit ungenutzt im Regal der EDV-Abteilung.

Dabei könnte es so schön sein: Mit den Dienstmartphones kann jede Pflegekraft jederzeit sicher auf die Pflege-Software zugreifen und sogar per Spracheingabe dokumentieren. Dank moderner datenschutzkonformer Messenger-Apps tauscht das Fachpersonal sich untereinander aus und verteilt neue Richtlinien und Infodokumente ohne umständliches Suchen. Videokonferenzen mit Angehörigen oder Ärzten funktionieren auf Knopfdruck. Diagnosegeräte zum Blutdruck- und Temperaturmessen sind kabellos verbunden und speisen Messdaten automatisch ein. Sensorgestützte Sturzmelder, Weglaufalarne und Aktivitätstracker sorgen für Sicherheit und Entspannung bei den Pflegenden. Intelligente Trinkbecher schlagen automatisch Alarm, wenn die täglich empfohlene Flüssigkeitsaufnahme nicht erreicht wird. Und witzige Spiele Applikationen unterstützen die Betreuungskräfte bei Förderangeboten. Die Liste nutzbarer Technologien ließe sich ergänzen um

spektakuläre, wenngleich bislang noch teure und selten eingesetzte Lösungen wie

- autonome Getränke- oder Wundmaterial-Verteilungsroboter,
- Datenbrillen mit eingespiegelten Vorgehenshinweisen,
- Assistenzroboter, die per künstlicher Intelligenz Auskunft geben.

Im Forschungsprojekt „Digital Companion für die Pflege“ wurde erarbeitet, wie die Digitalisierung in der Altenpflege idealtypisch ablaufen kann.

Entscheidend für den Erfolg der Digitalisierung ist zunächst ganz grundsätzlich: Technologien sollten nicht dazu da sein, Personal zu ersetzen, um damit Einsparungen zu erreichen. Wenn Prozesse durch Technik übernommen werden und das dazu führt, dass weniger Personal die gleiche Zahl Gepflegter betreuen soll, führt das eher zu einer Verschlechterung der Qualität, zu noch mehr Arbeitsverdichtung bei den Pflegekräften und zu weniger Attraktivität der Berufe. Immerhin 41 Prozent der eingangs erwähnten befragten Pflegekräfte können sich vorstellen, dass die Digitalisierung zu Einsparungen beim Personal führt. Vielmehr aber sollten Assistenztechnologien die Pflegekräfte unterstützen und entlasten, sodass mehr Zeit für die Arbeit mit dem Menschen bleibt und nervige Arbeiten reduziert werden.

Etappe 1: Vision und ein Spiel

Im Forschungsprojekt „Digital Companion für die Pflege“ wurde erarbeitet, wie die Digitalisierung in der Altenpflege idealtypisch ablaufen kann. Eine dafür entwickelte Assistenzplattform kann Einrichtungen durch die einzelnen Schritte begleiten. Diese Assistenzplattform, der sogenannte „Digital Companion“, steht Pflegeeinrichtungen dank der Projektförderung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales kostenlos zur Verfügung, eine Registrierung ist unter www.dico-pflege.de möglich. Die Einführung von Technologien verläuft in vier Etappen. Zu Beginn der Digitalisierung sollte eine Vision stehen: Was soll mit Technologien erreicht werden,

und wie tragen Technologien dazu bei, das eigene Verständnis guter Pflege und attraktiver Arbeitsplätze in der Pflege zu ermöglichen? Diese Vision sollte nicht von oben mitgeteilt, sondern in einer Projektgruppe „Digitalisierung“ diskutiert und vereinbart werden. Damit von Anfang an alle Akteure an Bord sind, ist es wichtig, in diese Gruppe neben

Leitung und IT-Abteilung auch Vertretungspersonen der Pflege und anderer Bereiche wie Betreuung oder Hauswirtschaft aufzunehmen.

Dann wird erst einmal gespielt! Beim Planspiel „Digitalisierung in der Pflege“ kann eine Personengruppe virtuell den ganzen Digitalisierungsprozess durchspielen, mit virtuellem Geld Aktionen durchführen, um hoffentlich erfolgreich alle Akteure mitzunehmen. Da die Ressourcen begrenzt sind, muss diskutiert werden: Ist der Besuch einer Messe sinnvoll, um sich über verfügbare Technologien zu informieren, oder sollten die Spielgeldmarken eher für eine kleine Mitarbeitendenumfrage eingesetzt werden, mit der Technologiebedarfe erfasst werden könnten? Mit welcher Aktion kann die Mitarbeitendenvertretung eingebunden werden, damit sie ein neues

Bevor die Suche nach einer technischen Lösung beginnt, sollten konkrete Ziele formuliert werden.

Technologieprojekt unterstützt? Sollte man Führungskräfte mit besonderen Aktionen ansprechen? Die Diskussionen untereinander und die Erkenntnis, dass Digitalisierung komplex ist, sind bei dem Planspiel wichtiger als die Ergebnispunktzahl am Ende.

Als nächster Schritt kann eine Reifegradeinschätzung durchgeführt werden. Der Digital Companion bietet dafür einen Check-Fragebogen, der beispielsweise erfasst, ob Digitalisierung strate-

gisch verankert ist, welche Technologien bereits im Einsatz sind und inwieweit Mitarbeitende in die Prozesse einbezogen werden. Durch die Fragen wird für viele relevante Aspekte der Digitalisierung sensibilisiert. Eine umfangreiche Sammlung von Hintergrundliteratur sowie verlinkte E-Learning-Plattformen, Videos und weiteres Infomaterial bieten im Digital Companion außerdem leichten Zugang zu Wissen rund um das Thema Digitalisierung in der Pflege. So können möglichst viele Beteiligte Kompetenzen aufbauen. Während die Projektgruppe durch diese ersten Schritte bereits umfassend involviert ist, weiß der Großteil der Mitarbeitenden möglicherweise noch wenig zu den Digitalisierungsplänen. Daher sollten Informationsaktivitäten nicht vergessen werden. Es gibt vielfältige Formate wie Besprechungsrunden, Vollversammlungen, Rundschreiben oder regelmäßige Newsletter, um möglichst alle in der Einrichtung über Vision, Ziele, geplante Aktivitäten und vor allem Beteiligungsmöglichkeiten zu unterrichten. Der Digital Companion stellt hierfür herunterladbare Vorlagen bereit.

Etappe 2: Immer den Bedarfen nach, und dann kommt KI

Nachdem die Projektgruppe etabliert ist, eine Vision entwickelt wurde und alle informiert und sensibilisiert wurden, kann die zweite Etappe der Technologieeinführung starten: die Bedarfsanalyse und Planung. Digitale Assistenztechnologien sollten da eingesetzt werden, wo sie den größten Nutzen bringen, das heißt,

wo die Entlastungswirkung für die Pflegenden oder die Verbesserungen für die Gepflegten am größten sind. Daher macht es Sinn, zu überlegen, in welchen Bereichen besondere Belastungen auftreten bzw. die Qualität nicht optimal ist. Gibt es Arbeitsprozesse, die besonders ineffizient sind und viel Zeit kosten? Gibt es Tätigkeiten, die nerven oder sogar gesundheitlich belasten? Neben der Pflege selbst sind auch andere Bereiche relevant: Gibt es in der Hauswirtschaft oder Betreu-

ung Aspekte, die nicht optimal laufen? Nach Sammlung solcher Bedarfe kann gemeinsam überlegt werden, welche am wichtigsten sind. Wie viele Pflegekräfte oder Gepflegte sind betroffen? Wie wichtig ist das Thema? Wie groß wäre der Nutzen, wenn man durch Technik eine Verbesserung erreichen könnte?

ten Anzahl von Nutzern, zum Beispiel in nur einer Wohngruppe oder Station, kann das neue Produkt auf Herz und Nieren getestet werden. Der Digital Companion stellt einfache Formulare bereit, um die dabei gesammelten Erfahrungen systematisch festzuhalten. Ist die Pilotierung erfolgreich, kann das Ausrollen der neuen

ren Nutzern reflektiert wurde, kann das Einführungsprojekt in einem kleinen Bericht zusammengefasst werden. Von der Vision bis zur Zielbewertung erstet so ein Erfahrungsbericht, der zum Beispiel im Digital Companion geteilt werden kann. Andere Einrichtungen mit ähnlichen Bedarfen profitieren sehr von solchen ganz praktischen Erkenntnissen. Denn trotz guter Vorbereitung und systematischem, schrittweisem Vorgehen wird es immer Überraschungen und Hürden geben, die zuvor nicht erwartet wurden.

Die Einführung neuer digitaler Assistenztechnologien bietet Chancen, kostet aber neben Geld immer auch Aufwand. Daher lohnt es sich, am Ende auch Erfolge zu feiern und sich die Verbesserungen bewusst zu machen. Eine Rückschau und einrichtungsweite Kommunikation, was nun durch erfolgte Verbesserungen smarter funktioniert, steigert die Motivation aller. Wenn Mitarbeitende erkennen, dass Technologien partizipativ unter ihrer Beteiligung ausgewählt werden und genau zu den eigenen Bedarfen passen,

Bevor insbesondere komplexere technische Produkte im großen Stil eingeführt werden, ist es sinnvoll, zunächst eine Pilotphase vorzuschalten.

So lässt sich priorisieren, um dann genau in dem Bedarfsfeld eine Veränderung anzustreben, das den größten Nutzen verspricht. Bevor die Suche nach einer technischen Lösung beginnt, sollten konkrete Ziele formuliert werden. Was soll mit einer neuen Technologie erreicht werden? Geht es beispielsweise um Zeitersparnis, Erhöhung der Zufriedenheit oder Verbesserung der Qualität? Die Erwartungen können so festgehalten werden, dass sie später auch überprüfbar sind, etwa: „70 Prozent der Nutzer der neuen Technik sind der Meinung, durch die Technologie haben sie mehr Freude bei dieser Tätigkeit“. Jetzt kommt im Digital Companion die KI dazu: Künstliche Intelligenz und eine gut gepflegte Datenbank mit derzeit über 900 verfügbaren Technologie-Produkten helfen dabei, eine geeignete technische Lösung für den identifizierten Bedarf zu finden. Die Plattform listet alle bekannten Produkte auf, die infrage kommen. Über Zusatzinformationen, Filtermöglichkeiten und weitere Recherche auf den verknüpften Anbieter-Webseiten kann das am besten geeignete Produkt ausgewählt werden.

Etappe 3: Der Pilot

Auf der dritten Etappe der Technologieeinführung wird es ernst: Es müssen Anforderungen aufgelistet und schrittweise erfüllt werden. Beispielsweise müssen Hard- und Software beschafft, eventuell bauliche Voraussetzungen erfüllt und eine Nutzerqualifizierung durchgeführt werden. Bevor insbesondere komplexere technische Produkte im großen Stil eingeführt werden, ist es sinnvoll, zunächst eine Pilotphase vorzuschalten. Für begrenzte Zeit und mit einer begrenz-

Technologie fortgesetzt werden. Parallel zur Einführung müssen häufig Arbeitsprozesse angepasst werden. Hier ist systematisch zu prüfen, in welcher Weise die Technik eingesetzt werden soll, wer sich um Wartung und Updates kümmert, was im Fall von Störungen geschieht usw. Auch für diesen Schritt bietet der Digital Companion hilfreiche Vorlagen.

Technologien sollten nicht dazu da sein, Personal zu ersetzen, um damit Einsparungen zu erreichen.

Etappe 4: Erfahrungen teilen und Erfolge feiern

Die zuvor formulierten Ziele sollten nach der umgesetzten Technologieeinführung überprüft werden. Nur so kann man den Erfolg beurteilen und gegebenenfalls umsteuern und für das nächste Mal lernen. Eine kurze Befragung der Nutzer hilft dabei, die neue Technik zu bewerten. Dabei sollte die Gebrauchstauglichkeit eingeschätzt werden, zum Beispiel die leichte Bedienbarkeit, Langlebigkeit, komfortable Nutzbarkeit und ähnliches. Weiterhin gilt es zu fragen, ob die gesetzten Ziele erreicht wurden, also eine bestimmte Tätigkeit wirklich durch die Technik schneller, einfacher, besser von der Hand geht oder einfach mehr Freude macht. Im Digital Companion kann eine solche kleine Umfrage automatisch als Onlineumfrage generiert und sogar automatisch ausgezählt werden. Papierfragebögen tun es aber auch. Sobald das Ergebnis feststeht und mit der Projektgruppe und mit weite-

wird die Akzeptanz hoch sein. Auf diese Weise verbessert sich die Arbeits- und Kommunikationskultur in der Einrichtung als Ganzes.

Wenn über das moderne Arbeitsumfeld, innovative Technologien und eine durch Technik unterstützte menschenzentrierte Pflege auch in der Öffentlichkeitsarbeit berichtet wird, kann sich das langfristig sogar mit steigenden Bewerberzahlen und einer verbesserten Fachkräfteversorgung auszahlen. Eine systematische, bedarfsorientierte und partizipative Nutzung digitaler Technologien kann so zwar nicht alle Probleme in der Pflege lösen, aber zumindest in Teilen zu Verbesserungen führen. Der kostenlos nutzbare Digital Companion kann Einrichtungen dabei auf dem Weg in die digitale Zukunft unterstützen.

Eine ausführliche Beschreibung der vier Phasen der Digitalisierung in der Pflege findet sich im kostenlosen Handlungsleitfaden der „Initiative Neue Qualität der Arbeit“ (INQA): www.inqa.de/dico-handlungshilfe.