

Häusliche Pflege

PFLEGEDIENSTE BESSER MANAGEN.

Auf Augenhöhe

Selbstorganisierte Teams in der ambulanten Pflege

Der Reifegrad-Check

Eigene Digitalisierungspotenziale entdecken und etablieren

Text: Laura Goretzka und Patrick Winter

Nach wie vor ist der Personalmangel eine der größten Herausforderungen für die Pflege. Insbesondere bei Altenpflegefachkräften zeigt sich laut Agentur für Arbeit ein eklatanter Engpass: Auf 100 gemeldete offene Arbeitsstellen kommen nur noch 26 Arbeitssuchende. Zentrale Aufgabe wird es sein, mit weniger Fachkräften und weniger finanziellen Mitteln mehr hilfebedürftige Menschen zu versorgen – ohne dass die Arbeitsbelastung dieser Fachkräfte so sehr steigt, dass sie am Ende in anderen Branchen attraktivere Tätigkeiten suchen. Neben Qualifikationsinitiativen und der Gewinnung von Fachkräften aus dem Ausland kann die Digitalisierung einen Beitrag leisten, dem Personalmangel zu begegnen, insbesondere durch Abbau von Ineffizienzen und daraus resultierendem größeren zeitlichen Freiraum für die Pfl egetätigkeit.

Die strategische Relevanz und Aktualität des Themas Digitalisierung hat sich durch die Corona-Pandemie noch einmal verschärft. 53,3 Prozent der Befragten des Curacon-Altenhilfebarometers beschreiben einen Digitalisierungsschub durch Corona. Kommunikationskanäle untereinander und mit Angehörigen wurden z.B. um Videoformate ergänzt, Telearbeit-Möglichkeiten schnellstmöglich eingerichtet. Die implementierten Einzellösungen ersetzen jedoch keine strategische Auseinandersetzung. Einrichtungen sind weiter der Frage ausgesetzt, wie ihre digitale Zukunft aussieht. Wesentlich für eine ganzheitliche erfolgreiche Digitalisierung ist das richtige Verständnis. Bei der Digitalisierung geht es nicht um Implementierung isolierter Systemlösungen, sondern um ganzheitliche Optimierung von Prozessen mit digitalen Services und Lösungen. Digitalisierung findet also auch primär auf den Schnittstellen der Einrichtungen statt.

Potenziale nutzen, Hürden überwinden

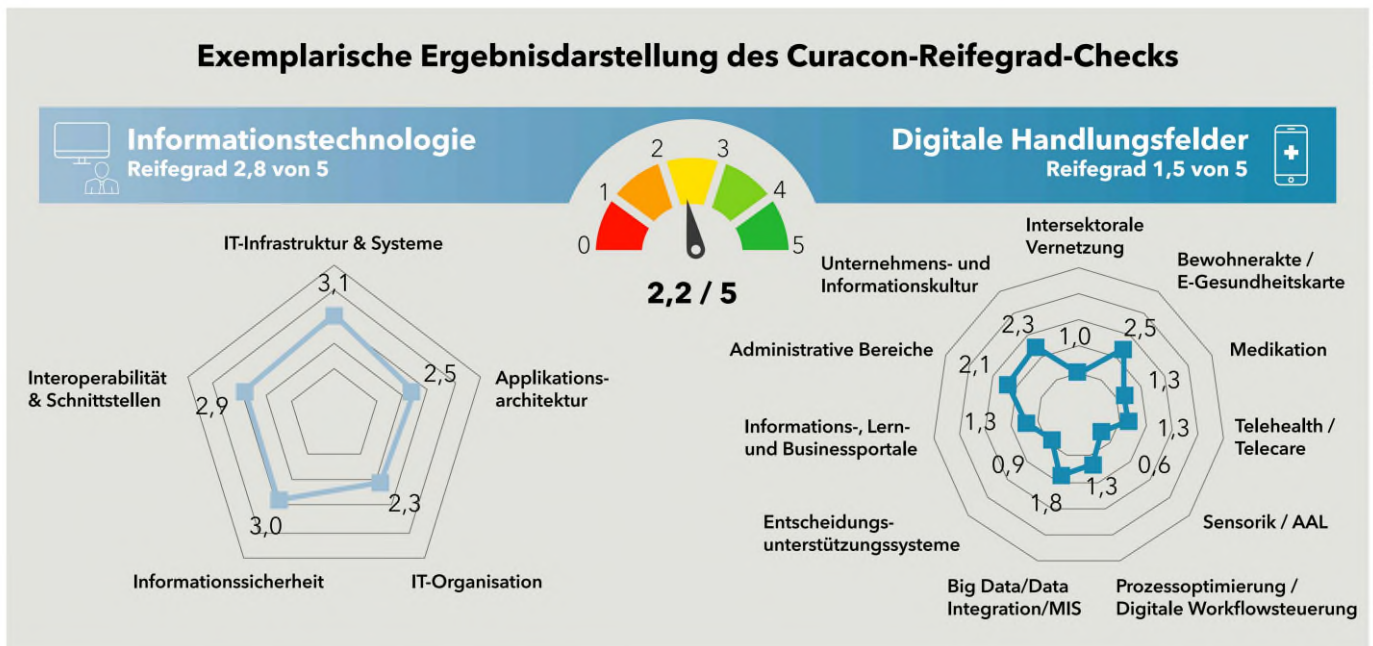
Praxisorientierte Beispiele für erfolgreiche Digitalisierung lassen sich in der ambulanten Pflege einfach finden: So gibt ein Großteil der befragten ambulanten Pflegedienste in einer vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie beauftragten Studie an, dass z.B. eine digitale Tourenplanung und Leistungserfassung den Pflegekräften erlaubt, mehr Zeit mit ihren Klient:innen zu verbringen, die Qualität der Pflege zu erhöhen, wirtschaftlicher zu arbeiten und insgesamt den Stress der Beschäftigten zu reduzieren. Ein ähnliches Ergebnis lässt sich auch bei der digitalen Pflegedokumentation erkennen – hier kommt sogar noch hinzu, dass diese die administrative Arbeit erleichtert und ein besseres Management erlaube. Gleichzeitig wurden jedoch auch die größten Hinderungsgründe gegenüber der Einführung einer solchen digitalen Pflegedokumentation genannt: Prozess- und Pflegeverbesserungen seien im Vorhinein nicht sichtbar,

Zeit für die Auseinandersetzung mit dem Thema sei nicht gefunden worden oder die Finanzierung eines dazugehörigen Einführungsprojekts sei nicht sichergestellt. Insgesamt zeigt sich, dass diejenigen Altenhilfeträger, die bereits eine IT- und Digitalstrategie für sich erarbeitet haben, häufig im Vorteil sind, da sie bereits heute die Potenziale der Digitalisierung für sich nutzbar machen können. Doch wie kommt man zu einer fundierten IT- und Digitalstrategie?

Ausgangspunkt: Analyse des Status quo

Für die Entwicklung einer digitalen Strategie gibt es bereits zahlreiche Ansätze, die im Wesentlichen in vier Schritten ablaufen. Zentraler Ausgangspunkt ist die ganzheitliche und transparente Analyse des Status quo, um sowohl einrichtungsspezifische Stärken, Schwächen sowie Entwicklungspotenziale zu identifizieren als auch das korrespondierende Zielbild ableiten zu können. Im Bereich der Digitalisierung eignet sich hier besonders die Messung des digitalen Reifegrades in Form eines Reifegrad-Checks. Curacon hat bereits ein umfassendes Werkzeug im Einsatz, das das gesamte Feld der Digitalisierung anhand zwölf handhabbarer Handlungsfelder strukturiert. Diese stellen zum einen die wesentlichen Versorgungs-, Betreuungs- und Verwaltungsprozesse der Altenhilfe in den Mittelpunkt und liefern zum anderen eine transparente Einschätzung der informationstechnologischen Leistungsfähigkeit der IT-Organisation. Letztere besitzt erheblichen Einfluss auf Wertbeitrag und Geschwindigkeit der antizipierten Transformationsbemühungen und ist immer im Tandem zu betrachten.

Das stringente Vorgehen aus einer strukturierten Selbsteinschätzung mit knapp 300 Kriterien sowie einer gemeinsamen Validierung in Form eines Workshops schafft ein transparentes, objektives Verständnis zum aktuellen Digitalisierungsstand einer Einrichtung. Hier bietet es sich an, bereits Vertreter:innen aller Bereiche der Einrichtung – Pflege, Verwaltung, IT, Geschäftsführung – am Erhebungsprozess zu beteiligen. Dies ist insbesondere förderlich, da sich schon vor solch einer Selbsteinschätzung subjektive Meinungen zum Status der Digitalisierung in den Köpfen der Mitarbeitenden befinden – oft aber noch keine Aussprache dazu stattgefunden hat. So bleiben latente Unzufriedenheiten und wertvolle Ideen genau dort – in den Köpfen. Durch die partizipative Betrachtung wird ein Rahmen geschaffen, diese zu teilen und messbar zu machen. Daneben stärkt das Vorgehen das Gemeinschaftsgefühl und die Akzeptanz der Mitarbeitenden, denn transformative Veränderungsprozesse müssen auf allen Einrichtungsebenen gelebt werden. Nach anschließender Auswertung erhalten Einrichtungen ein akkumuliertes und ein differenziertes



Abbild der prozessualen sowie IT-bezogenen Handlungsfelder und ihrer Kategorien (vgl. Abbildung). Daraus lässt sich bereits visuell erkennen, in welchen Handlungsfeldern die Einrichtung bereits gut aufgestellt ist und wo Abweichungen sind.

Mehrwert im weiteren Strategieprozess

Auf dieser Grundlage lassen sich einzelne Handlungsfelder hinsichtlich ihrer Relevanz sowie ihres individuellen Entwicklungspotenzials für die eigene Einrichtung bewerten. Konkrete Innovationsansätze, z. B. zu Sensorik, Ambient Assisted Living, Robotik, E-Learning, digitaler Teilhabe, aus der Curacon-HealthTech-Datenbank zeigen hierbei die Vorteile für Klient:innen, Mitarbeitende sowie die eigenen Prozesse auf. Das sich aus diesem Prozess unmittelbar ergebende grobe Zielbild für die künftige informationstechnische und digitale Ausrichtung gibt damit auch die grundsätzliche „Marschrichtung“ einer Einrichtung vor. Diese sollte auch in einer digitalen Position fixiert werden. In einer anschließenden Workshopreihe werden dann sowohl die operativen Prozesse aus den drei Perspektiven „Klient:innen“, „digitale Potenziale“ und „Einrichtung & Mitarbeiter:innen“ als auch die IT-Organisation analysiert. Basierend darauf werden konkrete Entwicklungszielbilder definiert. Diese dienen als Ausgangspunkt für die Ableitung und Priorisierung von wesentlichen Maßnahmen. Zum zielorientierten Maßnahmenportfolio gehören hier insbesondere Change-Maßnahmen, die die Hinführung der Einrichtung zu neuen Methoden und Techniken sichern. Grundsätzlich gilt jedoch: Je zielgerichteter die Maßnahmen auf den Nutzen für Klient:innen, aber auch Mitarbeitende ausgerichtet sind, desto höher ist die Akzeptanz in der Organisation. Schließlich sind die Maßnahmen in konkrete Umsetzungs-, Finanz- und Investitionspläne zu überführen, um die konsolidierte IT- und Digitalstrategie greifbar und umsetzbar zu machen. Wird die digitale Verantwortung in der Organisation verankert, kann der digitale Transformationsprozess proaktiv gesteuert und

überwacht werden. Dies sichert die konsequente und zielgerichtete Umsetzung der vorab definierten Maßnahmen.

Digitale Zukunft jetzt gestalten

Forschung und Praxis zeigen, dass ein Check der digitalen Reife ein guter Einstieg ist, um den digitalen Transformationsprozess erreichbarer und messbarer zu machen. Denn nur wer seine Stärken und Schwächen und Ziele kennt, ist in der Lage, ein zielorientiertes Maßnahmenportfolio aufzustellen. Insbesondere unter dem Druck fehlender Finanzierung von IT-Investitionen kann so unter möglichst effizientem Ressourceneinsatz fokussiert digitalisiert werden, ohne wichtige Aspekte zu vernachlässigen oder gegenseitige Abhängigkeiten nicht zu erkennen. Selbstverständlich ist der digitale Transformationsprozess mit einem Check der digitalen Reife nicht abgehakt, denn die Ermittlung des Status quo stellt erst den Beginn dar. Doch um zukünftig die Früchte der eigenen Arbeit ernten zu können, sollte eine zeitnahe Auseinandersetzung beginnen. Mit einer stringent aufgesetzten IT- und Digitalstrategie, die in der Praxis umgesetzt und gelebt wird, können Einrichtungen überzeugt sein: Eine gute Digitalinvestition hat immer das Potenzial, sich selbst zu finanzieren. ↻



Laura Goretzka

Beraterin
Curacon GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Patrick Winter

Berater
Curacon GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft