

„Digitalisierung muss nicht weh tun“

Digitalisierung wird in der Altenpflege oft skeptisch gesehen. Viele denken dabei an Roboter, die die Pflege übernehmen. Doch eigentlich geht es darum, mit Hilfe digitalisierter Prozesse das Pflegeheim attraktiver und die Bewohner und Mitarbeiter zufriedener zu machen. Wie das gelingen kann, beschreibt Digitalisierungsexperte Michael Heinlein im Interview.



Michael Heinlein berät Institutionen in der Gesundheitswirtschaft, das digitale Pflegeheim ist sein berufliches Steckenpferd

► **Wie steht es um die Digitalisierung in der Altenpflege? Ist die Branche über einzelne Aspekte schon hinausgekommen?**

Grundsätzlich ist die Digitalisierung natürlich in aller Munde, das Thema ist also angekommen. Es gab auch Förderinitiativen und die meisten haben das Geld dafür ausgegeben, um eine digitale Pflegedokumentation zu kaufen. Viele haben aber auch die Gelder gar nicht beantragt, weil Ressourcen dafür fehlen. Das Problem ist, wenn man einen Prozess verändert, verändert man quasi aus Versehen vier oder fünf andere mit. Das schafft Unzufriedenheit und da hat vorher keiner darüber nachgedacht.

Digitalisierung ist in der Altenpflege bisher noch nie in einer strukturierten Form umgesetzt worden. Bisher gab es nur kleine Ansätze

und einzelne Versuche. Es gibt noch keinen „proof of concept“, dass ein digitalisiertes Pflegeheim tatsächlich wirtschaftlich, organisatorisch und pflegerisch positive Effekte hat.

► **Warum ist man noch nicht weiter vorangekommen mit dem Thema?**

Die Aktionen sind oft nicht konzertiert genug. Und es gibt viele Barrieren durch die Struktur in der Altenpflege. Man hat keine Mitarbeiter, die sich dieses Themas annehmen könnten. Dies gilt gerade für kleine Träger. Aber auch bei den großen Trägern geht es bei Digitalisierung eher um Effekthascherei. Wir reden immer darüber, das Pflegepersonal zu entlasten und das ist auch zu 100 Prozent wichtig. Aber Showeffekte wie zum Beispiel die Tovertafel* helfen nicht weiter.

Man muss auf die Hintergrundprozesse schauen, das sind die Dinge, die weiterhelfen, auch den Mitarbeitern (*Anmerkung der Redaktion: Die Themen/Prozessfelder der Digitalisierung im Überblick zeigt die Abb. Seite 8 und 9*). Und man muss alle abholen, die damit zu tun haben, das sind nicht nur Bewohner und Mitarbeiter, sondern auch die Angehörigen, niedergelassene Ärzte, Apotheken etc. Ein großer Unterschied zwischen Altenheim und Krankenhaus ist, dass es im Krankenhaus schon immer die Medizintechnik gab, das Personalmanagement oder das Facility Management. Im Altenheim ist das anders, hier kümmert sich das Team um alles und da fehlen die Ressourcen, um sich auch noch um Digitalisierung zu kümmern.

► **Was sind denn generell die Vorteile, die ein digitalisiertes Pflegeheim bietet?**

*Die Tovertafel ist eine Spielekonsole für das Gesundheitswesen. Spielerisch interaktive Lichtprojektionen sollen Menschen mit Demenz zu mehr sozialer Interaktion und Bewegung anregen.



Es geht generell nicht darum, Mitarbeiter einzusparen, sondern alles was man hat, sinnvoller, effizienter und glücklicher zu gestalten. Alle reden heute über Digitalisierung. Denken Sie an Menschen, die heute eine Ausbildung in der Pflege machen. Sagen Sie denen mal, hier auf diesem Blatt machen Sie dann eine Strichliste mit dem Bleistift. Die antworten Ihnen: Schauen Sie mal, ich habe hier ein iPhone... Es geht darum, attraktiver als andere zu sein. Sie gewinnen zufriedene Mitarbeiter und haben deutlich mehr Chancen im Wettbewerb. Ein Beispiel: ein Bewohner spricht eine Mitarbeiterin der Hauswirtschaft darauf an, dass eine Jalousie in seinem Zimmer kaputt ist und er durch die Sonne in seinem Bett geblendet wird. Die Mitarbeiterin macht mit einem mobilen Endgerät ein Foto von der Jalousie und leitet es plus der Zimmernummer mithilfe einer App weiter an den Hausmeister. Wenn Angehörige am nächsten Tag fragen, ob sich jemand um die kaputte Jalousie kümmert, braucht die Mitarbeiterin nur in ihre App schauen und kann dann sagen, eine neue Jalousie ist schon bestellt und kommt morgen. Oder denken Sie an die Telemedizin: Bewohner müssen nicht im grippeverseuchten Wartezimmer des Arztes sitzen, werden deutlich weniger durch die Gegend gekarrt und sind glücklich. All das zeigt: REFA-Methoden aus den 1970er Jahren helfen uns hier nicht weiter.

▶ **Aber wie fängt man am besten an? Braucht es zunächst ein stimmiges Gesamtkonzept?**

Es ist nicht sinnvoll, in Sachen Digitalisierung eine lustige Insel zu bauen, sondern man sollte schon eine klare Idee haben, wo man damit hinmöchte. Und entgegen aller Befürchtungen sollten die Mitarbeiter mitgenommen werden. Man kann bei ihnen Prioritäten abfragen und sie sollten das Gefühl haben, sie dürfen mitreden. Digitalisierung ist auch kein Generationsproblem, wenn Menschen offen sind, sind sie auch mit 60 noch offen. Ältere Mitarbeiter haben klare Vorstellungen davon, was sie verbessern möchten in ihrem Arbeitsalltag. Auf der anderen Seite habe ich auch schon 18-Jährige erlebt, die gesagt haben, geh mir weg mit diesem Digi-Mist.

Man braucht also ein Gesamtkonzept, sonst kauft man ein, was man am Ende gar nicht braucht. Das ist so, also würde man ohne zu wissen, was man kochen möchte, in den Supermarkt gehen. Weiß man dagegen, heute Abend soll es Pfannkuchen geben, kauft man gezielt, Milch, Mehl, Eier usw.

Alle Möglichkeiten nutzen!

Pflegeheim Digital ist ein Konzept zur Nutzung der Möglichkeiten, die die Digitalisierung bietet, um Prozesse in der Altenpflege zu verbessern. Es geht darum, Digitalisierung zu nutzen, um die Pflege analog zu belassen und nur dort, wo es auch wirklich Sinn macht, etwas zu ändern. Digitalisieren meint nicht nur Technik zu nutzen, sondern vielmehr Prozesse zu verändern.

Das Konzept Pflegeheim Digital hat zwei Schwerpunkte: Nutzung der technischen Möglichkeiten zur Erleichterung in der eigentlichen Pfl egetätigkeit und Vereinfachung der Kommunikation mit Ärzten, Angehörigen, Apotheken usw. Der zweite Bereich konzentriert sich insbesondere auf die Optimierung der „Drum-Herum“-

Prozesse, die so oft vergessen werden und viel Zeit kosten: Personalplanung, Verwaltungsaufgaben, um Beispiele zu nennen. GTMHC Digital Care GmbH bietet Einrichtungen der Pflege Beratung, Projektmanagement und Betreibermodelle im Bereich Digitalisierung an.

Michael Heinlein (Dipl. Volkswirt) ist seit 20 Jahren im Gesundheitswesen tätig. Zusammen mit einem Partner gründete er zu Beginn ein Unternehmen, welches Software für Krankenhäuser und Medizintechnikunternehmen entwickelte. Seit 2012 berät er international Unternehmen und Institutionen in der Gesundheitswirtschaft. In den letzten Jahren ist das Konzept „Pflegeheim Digital“ zum Schwerpunkt seiner Tätigkeit geworden.

 www.pflegeheim-digital.de

▶ **Für die Hauswirtschaft sind Themenfelder wie „Administration/Personalplanung“ oder „Prozessunterstützte Versorgung“ interessant. Könnten Sie uns dazu Beispiele für digitalisierte Prozesse nennen?**

Der Klassiker, womit man anfangen kann, ist eine kleine Personalmanagement-Software zum Schichtwechsel, bei der Mitarbeiter selber Hand anlegen können. Dabei können die Mitarbeiter in einem bestimmten Rahmen untereinander Schichten tauschen. Natürlich braucht das Ganze am Ende auch noch den Haken einer Leitungskraft, aber es ist dann vorher schon alles untereinander abgesprochen.

Auch beim Thema Facility Management lassen sich Prozesse wie die Meldung von Reparaturen gut digitalisieren, wie das Beispiel mit der defekten Jalousie zeigt. Natürlich gilt das auch für den Bereich Reinigung, hier können beispielsweise Reinigungsfehler mit mobilen Endgeräten dokumentiert und weiterverfolgt werden. So schafft man durch digitalisierte Prozesse mehr Kommunikation und Transparenz.

Ich könnte mir beispielsweise auch vorstellen, dass Roboter zukünftig Wasserflaschen oder Tablett mit Essen verteilen. Da kommen auf



einer Station bei drei Mahlzeiten am Tag ganz schön viele Stunden zusammen, dadurch würden die Mitarbeiter deutlich entlastet. Und einen Roboter der mir Essen bringt finde ich persönlich auch netter, als einen, der mich zum Singen oder Tanzen animieren möchte... Eine interessante Möglichkeit ist auch die Automatisierung der Inkontinenzversorgung. Die Versorgung kostet Geld, auch wenn die Windeln an sich von den Krankenkassen als Pflegehilfsmittel bezahlt werden. So muss der Bestand kontrolliert und nachbestellt sowie gebrauchte Windeln entsorgt werden. Diese Prozesse könnte man sehr gut im Hintergrund steuern, wenn die Windel mit einem Barcode oder RFID-Chip ausgestattet wäre. Wenn die Mitarbeiterin dann mit der Windel in ein Bewohnerzimmer geht, wird die Windel automatisch erfasst und im Materialsatz wird eine abgezogen. Leidet der Bewohner des betreffenden Zimmers an einem Noro-Virus, wird automatisch erfasst, dass die Windel als infektiöser Abfall entsorgt wird. Wenn der Bestand an Windeln runter ist, geht automatisch eine Bestellung an den Lieferanten heraus. Dies alles würde den Prozess Inkontinenzversorgung doch erheblich erleichtern.

► **Gibt es zu all dem schon Praxisbeispiele in Pflegeheimen?**

Leider gibt es heute noch nicht viele Umsetzungen dazu. Rund um die Hauswirtschaft gibt es auch keine Fördermittel. Außer vielleicht die Mittelstandsförderung, wo es darum geht, Betriebe digitaler werden zu lassen.

Wenn Sie auf unsere Webseite schauen, sehen Sie einen Aufruf, bei dem wir Mitstreiter suchen, die mit uns zusammen die Blaupause eines digitalisierten Pflegeheims entwickeln und eine Umsetzung wagen. Wenn wir in einem Jahr noch einmal zusammen telefonieren würden, habe ich einige Praxisbeispiele, da bin ich mir sicher.

Wir haben jetzt die Chance, unsere Welt noch einmal neu zu durchdenken, konstruktiv mit der Digitalisierung umzugehen und nicht nur die Risiken zu sehen. Digitalisierung muss nicht weh tun, lässt uns gemeinsam diese Chance nutzen.

Vielen Dank für das interessante Gespräch!

■ *Interview: Alexandra Höß*

Telemedizin

Videokonsultation, Vitaldaten, weitere medizinische Daten zum Bewohner („Scoring“, Assessments), Medikation, Wundmanagement, Bewohnerakte, Schnittstellen zwischen den Systemen

Pflegedokumentation und -planung

Dokumentation aus Planung ableiten, Automatisierung durch Schnittstellen (s. Hilfsmittel), neue Nutzer Interfaces wie Sprache, Multilingualität, Unterstützung bei (verpflichtenden) Assessments Wundmanagement, Bewohnerakte, Schnittstellen zwischen den Systemen

Technische Hilfsmittel

Sturzprävention, Lichtleitsystem, Flucht, Prävention, Tracking allgemein, Hebehelfer, moderne Pflegebetten mit Assistenzsystemen

Prozessunterstützung Versorgung

Logistik, Management Essen und Trinken, Hilfsmittelverwaltung/ bestellung, Apotheke, Dienste (Friseur, Pediküre etc.), Hotellerie, Gastronomie, Logistik (u.a. Fahrdienste für Arzttermine)

Rehabilitation, Physiotherapie, Prävention

Reha-Anleitungen, Anleitungen für Physiotherapie und Video -„Überwachung“, Prävention



Themenfelder Digitalisierung



**PFLEGEHEIM
DIGITAL**



Spiele, Unterhaltung, Information

Entertainment (an niedrige Pflegegrade gerichtet), Information rund um die Einrichtung, Schulung kognitiver Fähigkeiten

Schulungsmaterial/-prozesse

Ständig verfügbares Schulungs und Informationsmaterial für Pflege, Bewohnersteckbrief bei hohem Einsatz von Leihkräften

Allgemeine Administration/ Personalentwicklung

Elektronische Personalplanung mit Einwirkung durch Pflegekräfte, Personalentwicklung, Administration, Vertragsmanagement, Bewohner -„Management“, Erfassung Reparaturen, Reinigung, Qualitätsmanagement etc.

Infrastruktur (technisch)

WLAN/„Smart Meter“, Tracking, „Settop“-Boxen, Ambient Assist Living, Licht, Steuerung der Gebäudesystemtechnik

Kommunikation

„Sicherer“ Informations und Kommunikationskanal Pflege-Bewohner, Pflege-Angehörige, Bewohner-Angehörige