

NACHRICHTEN

Serie: Pflege und die TI, Teil 5: Akzeptanz bei Pflegenden und Pflegebedürftigen schaffen

So nehmen Sie das Team und die Pflegebedürftigen mit

Was nützt die beste Telematikinfrastruktur, wenn Mitarbeitende und Pflegebedürftige diese nicht verstehen oder akzeptieren? Von daher ist eine breite und intensive Schulung dieser Gruppen elementar wichtig.

Von Dietmar Wolff

Berlin // Im vergangenen Beitrag hatten wir dargestellt, wie Sie Ihren Ist-Stand in Sachen TI ermitteln und vor allem welche Schritte dann notwendig sind. All diese Schritte werden am Ende jedoch nicht erfolgreich sein, wenn Sie die beiden wichtigsten Akteure in der Telematik (TI) nicht mitnehmen auf den Weg: ihre Mitarbeitenden sowie die Pflegebedürftigen mit ihren Angehörigen.

Nehmen Sie die Mitarbeitenden mit auf den Weg in die TI: Geschäftsprozesse sind bekannt, Prozesse sind optimiert und medienbruchfrei digitalisiert, die Schnittstellen zu anderen Leistungserbringern sind bekannt, die IT-Infrastruktur funktioniert, die Pflegesoftware ist auf dem neusten Stand und die Prozesse vollständig darin abgebildet, die Pflegesoftware ist „TI-ready“, die TI-Infrastruktur ist aufgebaut und die Zugangsvoraussetzungen sind gegeben, die Nutzung ist mit den Partnern abgestimmt.

Verschonen Sie dabei Ihre Mitarbeitenden möglichst mit den technischen Schritten, besonders gefragt ist deren Mitwirkung bei den Themen Geschäftsprozesse, deren Abbildung in der Software und der Zusammenarbeit mit den Partnern. Bilden Sie ein Projektteam, benennen Sie eine Projektleitung und stellen Sie einen Projektplan zur Erarbeitung der Prozesslandkarte und der Aufnahme der Geschäftsprozesse inklusive der TI-Schnittstellen zu anderen regionalen Leistungserbringern sowie der späteren Optimierung inklusive der Überprüfung der Abbildung in der Pflegesoftware auf. Idealerweise sollte gerade an

der Erarbeitung der Geschäftsprozesse eine große Anzahl an Mitarbeitenden mitwirken.

Das Projektteam sollte im Thema Geschäftsprozessmanagement geschult werden, entweder durch den eigenen Qualitätsmanagement-Bereich oder extern. Mit diesem Vorgehen wird bereits eine große Anzahl von Mitarbeitenden durch das Projekt an die TI herangeführt.

Aus dem Projekt heraus sollte regelmäßig über den Fortschritt infor-

Serie Telematik- infrastruktur

miert werden, quasi als erster Schritt, die übrigen Mitarbeitenden auf Kurs zu bringen. Zu einem späteren Zeitpunkt im Projekt sollten von den Projektmitgliedern als Multiplikatoren Schulungen zur Einführung in das Ge-

schäftsprozessmanagement für alle Mitarbeitenden geschaffen werden, mit denen allen Prozessbeteiligten ein Grundverständnis für Geschäftsprozesse, deren laufende Optimierung und die Veränderungen durch den TI-Einsatz vermittelt werden.

Mit diesen Informationen und Schulungen ist die Grundlage geschaffen, jetzt die Nutzenargumente nachzuschleifen. Dabei sehen wir zwei mögliche Aspekte, die Mitarbeitenden an den Nutzen heranzuführen. Lassen Sie die Mitarbeitenden aus der Kenntnis der Geschäftsprozesse und der Veränderungen durch den TI-Einsatz selbst Nutzenargumente erarbeiten. Dies kann über Expertenbefragungen, emphatische Interviews oder Workshops mit Methoden wie Fish Bowl, der sieben Denkinstrumente der Theory of Constraints, Voice of the Customer oder Zukunftswerkstatt erfolgen. Ein zweiter Ansatz könnte sein, wenn Ihre Mitarbeitenden das akzeptieren, auch den finanziellen Nutzen herauszuarbeiten. Dies kann mit einer Prozesskostenrechnung vor und nach Einführung der TI erfolgen. Lassen Sie den Nutzen aufarbeiten und schließen Sie – wenn Ihre Einrichtung es gewohnt ist, so zu arbeiten – gegenseitige Zielvereinbarungen zwischen Führung und Mitarbeitenden darüber.

Erst jetzt am Ende sollten die Technischschulungen, im Wesentlichen die Bedienung der Komponenten der TI in



Lassen Sie die Mitarbeitenden selbst Nutzenargumente erarbeiten. Foto: ticha/AdobeStock

Verbindung mit den eigenen Prozessen vorgenommen werden. Auch hier sollten eigene Multiplikatoren extern ausgebildet werden und dann alle erforderlichen Mitarbeitenden schulen. Unterstützt werden sollten die Schulungen durch Video-Clips, die das Vorgehen auch im Nachgang noch einmal nachvollziehen lassen.

Die Pflegebedürftigen und deren Angehörige mitnehmen

Weitaus schwieriger wird sich aus unserer Sicht die Schaffung der Akzeptanz bei Pflegebedürftigen und deren Angehörigen gestalten. Etwas Hoffnung können Sie in Aktivitäten der Politik setzen. Diese hat ein massives Interesse, die TI tatsächlich zum patientenbasierten Gesundheitsnetzwerk zu machen, und wird daher in entsprechende Werbekampagnen investieren.

Darüber hinaus sollten Sie aber auch selbst aktiv werden. Sie könnten in Workshops mit gezielt angesprochenen Angehörigen Nutzenargumente herausarbeiten. Dazu müssen dieser Gruppe natürlich zunächst die im Projekt herausgearbeiteten Erkenntnisse nähergebracht werden. Mit den Prozessabläufen und den Nutzenargumenten aus dem Workshop können Sie Informationsveranstaltungen durch-

führen und dabei Pflegebedürftige und die übrigen Angehörigen informieren. Dabei muss insbesondere darüber informiert werden, welche Daten in der TI übertragen werden. Dies sollte immer in Analogie zum heutigen analogen Vorgehen dargestellt werden. Die Veranstaltungen könnten aufgezeichnet werden und dann auch den Angehörigen, die nicht teilnehmen konnten, zur Verfügung gestellt werden.

Tipp für die Praxis: Das Kernelement ist, die eigenen Mitarbeitenden mitzunehmen, indem man sie beteiligt – von Anfang an und intensiv. Natürlich kostet das Ressourcen, die sich aber durch eine spätere Akzeptanz und vor allem auch die Einsparungen bei den intersektoralen TI-basierten Prozessen zeitnah wieder amortisieren werden. Die Pflegebedürftigen und insbesondere deren Angehörige nehmen Sie über Informationsveranstaltungen mit starken Nutzenargumenten durch Gegenüberstellung des bisherigen analogen und zukünftigen TI-basierten Vorgehens mit.

■ Prof. Dr.-Ing. Dietmar Wolff ist ehrenamtlicher Vorstand beim Finsoz. Im Hauptamt ist er Professor für Wirtschaftsinformatik und Vizepräsident Lehre an der Hochschule Hof.

DIE THEMEN IM ÜBERBLICK

1. DVPMG und DiPA: Die wichtigsten Regelungen im Überblick
2. Telematikinfrastruktur in der Pflege: rechtliche und technische Grundlagen, (Re-)Finanzierung
3. ePA, MIO, KIM, eRezept, ePflegebericht, DiGA und DiPA: Was ist das und was kann ich damit anfangen?
4. Ist-Analyse: Wo stehe ich, was muss ich tun, wo will ich hin? Ein Leitfaden für Einrichtungen und Verbände
5. **Potenziale schöpfen: Akzeptanz bei professionell Pflegenden und Pflegebedürftigen sowie deren Angehörigen schaffen**