



## IT-Investitionen

# Gute Ausstattung ist die Basis

In der Coronakrise zeigen sich einmal mehr die Vorteile einer an die betrieblichen Erfordernisse angepassten IT-Ausstattung. Doch wie finden Betreiber heraus, welche Hard- und Software zu ihrem Unternehmen und den **Bedürfnissen von Mitarbeitern und Bewohnern** passt? Unser Gastautor rät zu einem schrittweisen Vorgehen bei der Entwicklung der eigenen Digitalisierungsstrategie.

**G**enau wie gutes Personal und die richtigen Räumlichkeiten gehört auch die Informationstechnologie (IT) heute zur selbstverständlichen Betriebsausstattung von Pflegeeinrichtungen. Die Frage ist nur, wie viel muss es sein und vor allem: Was darf es denn kosten?

Im Durchschnitt werden heute 1,7 Prozent des Gesamtumsatzes für IT aufgewendet, doch die Spanne ist erheblich und reicht von 0,3 bis 6 Prozent. Am unteren Ende der Skala stehen diejenigen Einrichtungen, die IT als notwendiges Übel für Bewohnerverwaltung, Leistungs- und Gehaltsabrechnung sowie Finanzbuchhaltung begreifen. Hinzu kommen ein paar altersschwache PCs mit lokaler Datenhaltung, ein in die Jahre gekommenes Office-Paket und eine möglichst preisgünstige Internetleitung.

Genau diese Organisationen waren es, die durch die Corona-Pandemie vor sehr große Herausforderungen gestellt wurden. Sie waren nicht vorbereitet auf Home-Office, Videokontakte, Telemedizin und

manches mehr, was in dieser Krise so dringend benötigt wurde.

Ganz anders sah es bei Organisationen aus, die in puncto Ausstattung im beziehungsweise über dem Durchschnitt liegen. Unternehmen, welche die Digitalisierung als strategische Aufgabe betrachten, eine professionelle und virtualisierte IT betreiben, mit ausreichendem und kompetentem IT-Personal ausgestattet sind, Pflegedokumentation mobil und mit Spracherkennung durchführen, ihre Verwaltungsprozesse digitalisiert haben und verschiedene Assistenztechnologien nutzen. Diesen Einrichtungen rang die Corona-bedingte IT-Umstellung meist nur ein Lächeln ab: Infrastruktur, Know-how und Software waren bereits vorhanden oder ließen sich mit geringem Aufwand schnell ergänzen.

### Was ist bei Digitaltechnologien sinnvoll und was ist „nice to have“?

Der erste Blick sollte darum den Prozessen in der Pflege gelten, denn dort ist die Not (nicht nur aktuell) am größten. Wie können Pflegekräfte durch Digitalisierung sinnvoll entlastet werden? Wie lässt sich damit auch die Attraktivität als Arbeitgeber steigern? Überall dort, wo Themen mehrfach besprochen und notiert werden, wo also Medienbrüche entstehen, ist der erste Ansatzpunkt. Die Dokumentation mit Mobilgeräten und unter Umständen sogar Spracherkennung digital direkt beim Bewohner vornehmen, Vitalwerte automatisiert in die Dokumentation einlesen, Essenswünsche am Tablet erfassen

## Digitalverband

Der Digitalverband Finsoz e.V. ist die Interessensvertretung für die Sozialwirtschaft und -verwaltung. Sie arbeitet an der Schnittstelle von Trägern und Einrichtungen, Pflege-Software-Herstellern und Hochschulen. Der Verband vereint 90 Prozent aller Softwarehersteller für die Pflege- und Sozialwirtschaft. Die Kompetenzen liegen in den Technologie-Bereichen Interoperabilität, offene IT-Standards und Schnittstellen-Kompetenz.



Webseiten: [www.finsoz.de](http://www.finsoz.de) | [www.pflege-digitalisierung.de](http://www.pflege-digitalisierung.de)

oder die Medikamentenbestellung und -verwaltung komplett digitalisieren sind erste, sehr wirkungsvolle Schritte. Weitere Entlastungen können durch intelligente Sensorsysteme jenseits der üblichen Klingel-matten realisiert werden, die Stürze oder andere besondere Ereignisse zuverlässig erkennen und die Alarme automatisiert dokumentieren. Auch eine Sprech- oder Videoverbindung ins Bewohnerzimmer spart den Pflegenden viele Laufwege, und der direkte (Fern-)Zugriff des Arztes zur Dokumentation lässt zahllose Telefonate überflüssig werden.

Der zweite Blick sollte auf die Verwaltungsprozesse gelenkt werden: Ist der Rechnungseingang bereits komplett digitalisiert? Gibt es für die Mitarbeitenden einen Selfservice in der Personalsoftware, um Dienste zu tauschen, das Zeitkonto zu pflegen, Urlaub und Fortbildungen zu beantragen oder eine Beauskunftung einzuholen? Diese Prozesse sparen wertvolle Zeit insbesondere bei Führungskräften, die sie besser ihrer eigentlichen Aufgabe – eben der Führung – widmen sollten.

### Technische Rahmenbedingungen müssen sicher und verlässlich sein

Wer Zeit für die Sorgen und Nöte der Mitarbeitenden hat und sich um eine reibungslose Organisation kümmern kann, dem bleiben die wertvollen Kräfte auch länger erhalten. Womit wir beim nächsten Thema wären: einer volldigitalen Dienstplanung, in die die aktuellen Personalbedarfe aus der Pflege automatisiert als Planungsgrundlage einfließen. Ein regelbasiertes Ausfallmanagement in der Software lässt „den Puls nicht gleich durch die Decke gehen“, wenn plötzlich Krankmeldungen eingehen. Im Gegenteil: Pflegekräfte können jede Dienstplanänderung sofort auf ihrem privaten oder dienstlichen Smartphone einsehen.

Die Grundlage all dieser Aktivitäten ist eine leistungsfähige und sichere IT-Infrastruktur, auf die sich die Mitarbeitenden zu hundert Prozent verlassen können. Flächendeckendes WLAN, auch für Bewohner, gehört selbstverständlich dazu. Ebenfalls ein IT-Service, der sich an den Arbeitszeiten der Pflege orientiert und viel Verständnis dafür aufbringt, dass die Bedienung technischer Geräte nicht zur Kernkompetenz von Pflegekräften zählt.

Alles bisher Genannte sollte heute zum Pflichtprogramm einer professionellen Digitalausstattung in der Altenhilfe gehören. Darüber hinaus sind viele weitere Optionen möglich: Wer sich vom Wettbewerb bewusst abheben und sich auf die digitale Welt von Morgen schon heute gut einstimmen will, dem stehen verschiedene Optionen offen. Hier geht es weniger um Effizienz interner Prozesse als um positive Signale in Richtung Mitarbeitende, Bewohner und Angehörige.

## Strategie-Check

### Gründliche Analyse

Grundlage aller Aktivitäten im Bereich Digitalisierung sollte eine tragfähige Strategie sein, die mit einer gründlichen Ist-Analyse der Stärken und Schwächen beginnt. Sie erstreckt sich über die IT-Organisation, Hardware, Netzwerke, Software-Landschaft und Sensor-Systeme bis hin zum vorhandenen Know-how und der Motivation bei Führungskräften und Mitarbeitenden. Darauf aufbauend gilt es, gemeinsam mit den Mitarbeitenden eine Roadmap zu entwickeln, die aufeinander aufbauende Schritte definiert. Wichtig ist dabei, dass keine Insellösungen und Medienbrüche entstehen und alle Technologien problemlos miteinander vernetzbar sind.



**Helmut Kreidenweis**, Finsoz e.V.

Als erstes sei hier die digitale Integration von Angehörigen genannt: Über ein Web-Portal oder eine App können sie Teile der Dokumentation einsehen oder mit der Wohnbereichsleitung oder Bezugspflegekraft kommunizieren. Nicht nur in Zeiten von Corona ist das eine wertvolle Funktion, da viele Menschen es heute gewohnt sind, Dinge des täglichen Lebens am Smartphone zu erledigen. Weitere Möglichkeiten bieten verschiedene digitale Tools für die Bewohner: Fitness- und Gedächtnistraining per Tablet-App, Therapieunterstützung durch tier- oder menschenähnliche Roboter, neue Erlebniswelten durch Virtual Reality – den Möglichkeiten sind hier kaum Grenzen gesetzt. Viele Start-ups bieten heute interessante digitale Produkte an, die freilich aber meist nicht durch den Pflegesatz refinanzierbar sind.

Auch die Mitarbeitenden können durch digitale Alltagshelfer entlastet werden, die weit über klassische Pflege-Software hinausgehen: Sensoren in Bewohnerzimmern, in Betten oder am Körper der Bewohner, die Vitalwerte, Bewegungs- und Feuchtigkeitssensoren erfassen, Trinkbecher, die die Flüssigkeitszufuhr protokollieren oder vollautomatische Medikamentenlager sind Beispiele für heute schon ausgereifte Technologien. Im Bereich der Exoskelette für körperlich belastende Arbeiten und bei der Robotik für Transporte oder Essensausgabe befinden wir uns vielfach noch im Experimentierstadium. Wirklich ausgereifte Produkte zu vernünftigen Preisen gibt es hier bislang kaum. Doch auch die Teilnahme an entsprechenden Forschungs- und Entwicklungsprojekten kann reizvoll sein und zur digitalen Imagebildung beitragen.

Gastautor ist Helmut Kreidenweis, Professor für Sozialinformatik an der Universität Eichstätt-Ingolstadt, Vorstand im Digitalverband Finsoz und Inhaber von KI-Consult, Digitalisierungs- und IT-Beratung für die Sozialwirtschaft.