



Chancen der Technik

Nutzer in Planung einbeziehen

Mit dem Spannungsfeld von Mensch, Arbeit und Technik beschäftigen sich Produktentwickler im engen Dialog mit Wissenschaftlern verschiedenster Disziplinen. Dabei haben die Experten ein Ziel vor Augen: Neue **technologische Anwendungen dürfen kein Selbstzweck sein**, der spätere Nutzer und seine spezifischen Anforderungen sollten immer im Fokus der Produktentwicklung stehen.

Nicht erst die Covid-Pandemie zeigt, dass der Einsatz moderner Technologien in der Altenpflege und in vielen weiteren Bereichen der Gesundheitsversorgung große und noch oft unausgeschöpfte Chancen bietet. Im Rahmen unserer wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit den Anforderungen des Markts kristallisieren sich folgende Handlungsfelder heraus:

- **Videokonferenzen**, die den Kontakt der Pflegebedürftigen zu den Angehörigen auch in Zeiten des Abstandhaltens aufrecht erhalten
- **Televisiten** von Ärzten bei Patienten zuhause und in Pflegeeinrichtungen, die die medizinische Versorgung ohne Ansteckungsgefahr und Mobilitätsbelastungen verbessern und unnötige Krankenhauseinweisungen reduzieren
- **Vitaldatenerfassung**, die durch moderne Sensorik die Anamnese verbessert und Dokumentation erleichtert
- **Übungsgeräte**, die die Bewegungsförderung und Psychomotorik in der Quarantäne unterstützen.

Allerdings werden viele Chancen der neuen Technologien für den Pflege- und Gesundheitssektor auf der Anwender- und auf der Entwicklerseite oft noch nicht genutzt, weil die Marktkennntnis auf Seiten der Entwickler nicht bis zu den tatsächlichen Einsatzbedingungen ihrer Produkte reicht. Anwendern fehlt vielerorts Phantasie, Methodik und Zeit für die Gestaltung partizipativer Technikeinführungskonzepte, und so wird keine Nutzerakzeptanz erreicht. Das bedeutet auch, dass die Akzeptanz bei den zu Pflegenden und bei Patienten eher niedrig bleibt.

Technik mit dem Nutzer entwickeln

Wie in den meisten frühen Phasen der Technikentwicklung oder der Adaption von Technologien auf neue Anwendungsfelder der Praxis werden heute Techniken für die Pflege weitgehend angebotsgetrieben – das heißt von der technischen Machbarkeit her – entwickelt und nicht nachfragegetrieben von der praktischen Nutzbarkeit her.

Dies führt dazu, dass theoretisch nützliche Technologien und Produkte, die Beschäftigten in der Pflege und in der Gesundheitsversorgung durchaus sinnvoll unterstützen und entlasten könnten, nicht genutzt werden. Dafür gibt es mehrere Gründe. Zum einen, weil an den spezifischen Anforderungen der Praxis vorbei entwickelt wurde und die Alltagsfähigkeit nicht genügend berücksichtigt wurde. Zum anderen, weil die Benutzer sie nicht sinnvoll einzusetzen und zu beherrschen gelernt haben. Dazu kommt dann, dass man die Technologien als bran-

Beispielrechnung

Vor dem Hintergrund der aktuellen Corona-Pandemie wurden exemplarisch die Kosten für Digitalisierungsmaßnahmen in einem Pflegeheim mit 90 Bewohnern kalkuliert. Die Gesamtkosten in Höhe von 65.000 Euro verteilen sich wie folgt:

- WLAN-Ausstattung 37.000 Euro
- Technik für Televisiten 20.000 Euro
- Einführung Microsoft Teams (Installations- und monatliche Lizenzkosten für 20 User) 7.100 Euro
- Drei Tablets für Videokommunikation zwischen Bewohner und Angehörigen 1.000 Euro

chenfremde Entwicklung bewertet und daher in der Praxis nicht akzeptiert. Der Einsatz von technologischen Anwendungen ist teilweise mit dem humanitären Selbstverständnis der Branche und der Professionslogik der Beschäftigten teilweise schwer in Einklang zu bringen. Und gerade auf diese Vereinbarkeit sollte bei der Produktentwicklung in der Pflegewirtschaft geachtet werden.

Ethische Grundsätze beachten

Die Pflege älterer Menschen ist eine ethisch wertige Aufgabe, die in einer persönlichen, zum Teil höchst intimen Interaktion zwischen dem Dienstleistenden und dem Pflegebedürftigen erbracht wird. Diese Interaktion ist in vielen Bereichen nur sehr schwer standardisierbar, da sie aus einer einzigartigen zwischenmenschlichen Beziehung entspringt und daher noch weniger automatisierbar. Der Versuch der Substitution dieser persönlichen, im doppelten Wortsinn menschlichen Interaktionen ist nicht prinzipiell unmöglich, bedarf aber grundlegender ethischer Diskussionen und einer Technikentwicklung, die die professionellen Anmerkungen und Anregungen der späteren Anwender ernst nimmt und umsetzt.

Fachwissen der Beteiligten nutzen

Die zahlreichen Akteure des Gesundheitssektors, die wie die Pflegekräfte im direkten Patientenkontakt stehen, können ebenso zu wichtigen Wegbereitern eines sinnvollen und interaktionsunterstützenden Technikeinsatzes werden, wie diejenigen Verkäufer und Entwickler neuer Technologien, die es mit der Nutzerorientierung wirklich ernst nehmen. Bringen die Expertinnen und Experten der Gesundheits- und Pflegepraxis ihre spezifischen Kompetenzen in den Entwicklungsprozess mit ein und bilden sich hierfür auch selbst technologisch fort, so können Technikszenarien und Produkte entstehen, die zum Nutzen aller – auch der Pflegebedürftigen, der Patientinnen und Patienten und der Gesellschaft – eingesetzt werden können.

Diesen Ansatz verfolgt auch das Memorandum „Arbeit und Technik 4.0 in der professionellen Pflege“, das aus der Zusammenarbeit einer Reihe von Forschungsprojekten des Bundesforschungsministeriums entstanden ist. Herausgeber dieses Memorandums ist die **MA&T** (Mensch, Arbeit und Technik), ein unabhängiges und interdisziplinäres Beratungs-, Qualifizierungs- und Forschungsinstitut, Anknüpfend an die Diskussionen zu diesem Memorandum ist aktuell in der Aachener Region unter dem Titel „Anwendungschancen innovativer Technologien für Pflegeeinrichtungen“ eine Broschüre entstanden, die

- zunächst in den Feldern „Pflegerische Versorgung, Sicherheit und Haushalt, Mobilität sowie Kommunikation und kognitive Aktivierung“ ei-

nen Überblick über marktreife und in der Entwicklung befindliche pflegeunterstützende Technologien bietet und

- dann mit Bezug zur Covid-Pandemie digitale Hilfen beschreibt, die für die Gesundheitsregion Aachen und darüber hinaus entwickelt werden bzw. bereits entwickelt sind, um eine optimale Versorgung der Patientinnen und Patienten in der Pandemie zu erreichen.

Ein Beispiel hierfür ist das bundesweit einzigartige „Virtuelle Krankenhaus NRW“. Durch den Einsatz von Telemedizin in der Intensivmedizin wird dabei ein intensiver Austausch von Expertenwissen zwischen Ärztinnen und Ärzten verschiedener Krankenhäuser und Universitätskliniken ermöglicht.

Innovative Technologien integrieren

Die Broschüre bleibt aber nicht bei der Darstellung von technischen Möglichkeiten und Produkten, also auf der Anbieterseite innovativer Technologien für Pflegeeinrichtungen und die Gesundheitsversorgung stehen. Sie beleuchtet unter anderem die technikbezogene Kompetenzentwicklung in der Pflege insbesondere zur Gestaltung von Implementierungsprozessen innovativer Technologien in stationären Pflegesettings. Darüber hinaus widmet sie sich der Nutzerbeteiligung in pflegebezogenen Technikentwicklungsprozessen. Ein weiteres Kapitel beschäftigt sich damit, wie durch eine frühzeitige und durchgängige Berücksichtigung der Anwenderseite das zweite unabdingbare Standbein einer Investition, nämlich das Nutzenschaffen beim Käufer und beim Endkunden, realisiert werden kann.

Vom Erfolg dieses nutzerorientierten Weges ist auch **Gerd Palm**, der Geschäftsführer der **St. Gereon Seniorendienste**, einer Pflegeeinrichtung in Nordrhein-Westfalen überzeugt. „Es ist nicht davon auszugehen, dass die St. Gereon Seniorendienste nach der Pandemie wieder komplett in ihre alten Strukturen zurückfallen“, so Palm. Für den Pflegeexperten zeichnet sich ab, dass die derzeitigen Technologisierungsansätze zum Beispiel im Bereich der bettintegrierten Sensorik, der Telemedizin, der Videokommunikation und der Telekonsultationen auch nach der Pandemie erhalten bleiben werden. Sein Fazit: „Neue Technologien werden die Strukturen unserer Pflege Landschaft nachhaltig mit prägen und einen festen Platz in den organisationalen strategischen Überlegungen einnehmen müssen.“ Weitere Informationen zum Thema gibt es hier: www.careandmobility.de und www.digikomp-ambulant.de

Autoren dieses Beitrags sind **Monika Mallau, Medilife e.V.**, **Kurt-Georg Ciesinger, Deutsche Angestellten Akademie**, **Dr.-Ing. Paul Fuchs-Frohnhofen, MA&T Sell & Partner GmbH**.

„Nur wer die Bedarfe der Nutzer tatsächlich erkennt, wird in Zukunft erfolgreich pflegeunterstützende Technologien verkaufen.“



Paul Fuchs-Frohnhofen,
MA&T Sell & Partner GmbH