

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Kapitel 3. Hindernisse/Barrieren der Digitalisierung

Einführung

Innovation hilft Europa, seine technologische Führungsrolle zu stärken und Lösungen für gesellschaftliche Herausforderungen zu finden. Solche Innovationen bringen digitale Veränderungen mit sich, die für den Erfolg der Menschen an modernen Arbeitsplätzen unerlässlich sind. Der strategische Schritt zur digitalen Transformation ermöglicht es Organisationen, ihre Kundenbeziehungen zu verbessern, den Umsatz und das Unternehmenswachstum zu steigern und ihre Wettbewerbsposition zu stärken (Agrawal et al., 2020). Daher legen die meisten Organisationen heute Wert auf eine aktive Beteiligung an der Digitalisierung (Schneider, 2019).

Die digitale Transformation brachte erhebliche Veränderungen im Geschäftsmodell der Organisation mit sich, die sich in vielen Fällen auf Verfahren, Ressourcen, Betriebsmethoden oder die Kultur auswirken. Folglich hat die Entscheidung, wie die digitale Transformation umgesetzt werden soll, langfristige Auswirkungen auf die Organisation und erfordert einen strategischen Ansatz (Henriette et al., 2016).

Die unzureichende Infrastruktur, die für die Digitalisierung erforderlich ist, stellt ein erhebliches Hindernis dar, das soziale und gesundheitliche Organisationen in allen Ländern überwinden müssen. Aufgrund dieses Hindernisses müssen die Organisationen mit erhöhten Kosten für neue Geräte, Internetverbindungen, Software, Gebühren für die Nutzung von Online-Plattformen ohne Zeit- oder Nutzungsbegrenzung und andere damit verbundene Tools rechnen.

Viele Begünstigte müssen ihre digitalen Fähigkeiten verbessern, um zumindest das Grundniveau zu erreichen. Das mangelnde Verständnis und Vertrauen im

Umgang mit IKT, das besonders bei älteren Menschen vorherrscht, stellt Organisationen, die diese Zielgruppe betreuen, vor Schwierigkeiten.

Ein weiteres großes Hindernis ist die Verfügbarkeit von technischem Support, da viele Organisationen keine interne IT-Abteilung haben und keine ständige technische Unterstützung erhalten können.

Eine weitere Herausforderung, der sich die Organisationen des Gesundheitswesens bei der Digitalisierung stellen müssen, ist die Umwandlung vorhandener Papierdokumente in eine digitale Form.

Hindernisse und Barrieren

❖ Mangel an finanziellen Mitteln

Für die digitale Transformation werden erhebliche Mittel für Technologie und Know-how benötigt. Investitionen in neue digitale Technologien sind mit einem hohen Risiko und einer unklaren Rendite verbunden. Einige Organisationen des sozialen Gesundheitswesens benötigen Hilfe bei der Beschaffung von Geld oder beim Zugang zu mehr finanziellen Ressourcen. Eines der Haupthindernisse für die Digitalisierung ist der Mangel an geeigneten Finanzierungsquellen für die damit verbundenen Kosten (Sumrit, 2021).

Darüber hinaus sind erhebliche Investitionen erforderlich, damit Organisationen Zugang zu digitalen Technologien, Ressourcen, qualifizierten Arbeitskräften und neuen organisatorischen Fähigkeiten erhalten. Organisationen müssen ihre Mitarbeiter:innen im Umgang mit digitalen Technologien schulen, damit sich ihre

Bemühungen um die digitale Transformation lohnen. Solche Prozesse und Investitionen erfordern Finanzmittel (Agrawal et al., 2019).

❖ Mangelndes Vertrauen in Technik und Mentalität

Ein weiteres Hindernis für die Digitalisierung ist das mangelnde Vertrauen in die Technologie sowohl bei den Angehörigen der Gesundheits- und Sozialberufe als auch bei den Begünstigten.

Die Mitarbeiter:innen müssen sich oft erst mit den digitalen Werkzeugen und dem neuen Arbeitsumfeld vertraut machen. Manchmal wehren sie sich gegen Veränderungen, weil sie Angst haben, etwas Neues zu lernen, oder weil sie glauben, dass die Arbeitsanforderungen steigen. Außerdem könnten einige Arbeitnehmer:innen denken, dass der digitale Wandel ihre Position bedrohen und zum Verlust des Arbeitsplatzes führen könnte (Sumrit, 2021).

Der Widerstand gegen die Digitalisierung wird durch einen Mangel an Kreativität und Strategie, Angst vor Unvorhersehbarkeit, mangelnde Anpassungsfähigkeit und unzureichende Unterstützung für Innovationen, unzureichende relevante Kompetenzen und eine unzureichende Innovationskultur genährt (Vey et al., 2017).

Zu den typischen Schwierigkeiten von Organisationen, die mit Übergängen und Veränderungen konfrontiert sind, gehören (Vey et al., 2017, zit. nach Oertig & Kels, 2014):

- ✓ Führungskräfte und Mitarbeiter:innen sind unsicher, was Innovation für ihre Organisation bedeutet
- ✓ Mangel an klaren und inspirierenden Zielen
- ✓ Mangelnde Risikobereitschaft und die falsche Einstellung, Misserfolge nicht als Lernchance zu sehen

- ✓ Unzureichender Wissensaustausch zwischen Mitarbeiter:innen und Begünstigten.
- ✓ Auch Menschen mit Behinderungen und ältere Menschen, die Hauptbegünstigten sozialer und gesundheitlicher Betreuungsdienste, sind in der Regel zurückhaltender gegenüber Veränderungen als andere und akzeptieren keine digitalen Lösungen für ihre Probleme, da dies für sie ungewohnt ist und zu Unsicherheit führt.

❖ Technische Unterstützung

Ein sehr wichtiger Bedarf von Organisationen im Bereich der sozialen und gesundheitlichen Versorgung besteht darin, dass Fachkräfte und Pflegepersonal über die erforderlichen digitalen Fähigkeiten verfügen und dass digitale Ressourcen und Infrastrukturen verfügbar und effektiv sind.

Laut Agrawal et al. (2020) wird der digitale Wandel durch den Mangel an digitalen Kompetenzen verlangsamt oder verzögert. Die Auswirkungen neuer digitaler Technologien auf Organisationen des Gesundheitswesens sind erheblich, aber ohne angemessene Humanressourcen können die Vorteile der Digitalisierung nicht genutzt werden (Agrawal et al., 2020).

Viele Beschäftigte und Fachkräfte im Gesundheits- und Sozialwesen haben keine technische Unterstützung vor Ort, die ihnen bei der Einrichtung und der täglichen Nutzung der Geräte und Zusatzanwendungen, der Datenverarbeitung und -weitergabe oder der digitalen Unterstützung der Begünstigten helfen könnte. Unter diesem Gesichtspunkt benötigen Organisationen des Gesundheitswesens eine IT-Abteilung, die sich um Probleme kümmert, den Nutzer:innen hilft, Protokolle organisiert und Datensicherheitsmaßnahmen verwaltet. Daher sollte jede Gesundheitseinrichtung über Mittel für mindestens eine/n IT-Mitarbeitenden verfügen.

❖ Sicherheitsrisiken und ethische Erwägungen

Die zunehmende Komplexität der IT-Netzwerke, die die heutigen Organisationen des Gesundheitswesens unterstützen, und die große Menge an Daten, die durch sie fließen, haben die Gewährleistung der Netzwerk- und Datensicherheit zu einer Herausforderung gemacht (Haggerty, 2017). Laut einer Studie von Vaidya et al. (2018) lehnten viele Organisationen digitale Technologien zunächst ab, weil sie sich Sorgen über Sicherheitsrisiken machten und ihnen das Vertrauen in die Digitalisierung fehlte. Bei einigen Organisationen des Gesundheitswesens können Sicherheitsprobleme auftreten, z.B. in Bezug auf Zahlungssicherheit, Cyberangriffe, Datenschutz und Vertraulichkeit der Daten (Colicchia et al., 2019).

Diese Bedenken sind berechtigt, da es bei Dienstleister:innen im Allgemeinen zu Transaktionsstornierungen, Verzögerungen oder dem Verlust personenbezogener Daten aufgrund von Cybersicherheitsverletzungen kommen kann. Die Auswirkungen und Verluste im Gesundheitssektor könnten jedoch viel schwerwiegender sein (Haggerty, 2017). Diese Situation steht im Zusammenhang mit geringen digitalen Fähigkeiten und begrenztem Wissen über IKT, zunehmenden Sicherheitsherausforderungen usw.

IT-Spezialisten im Gesundheitswesen sollten der Sicherung und Überwachung von Netzwerken eine hohe Priorität einräumen. Diese Aufgabe ist jedoch angesichts der Einführung von Technologien der nächsten Generation und der häufigen, laufenden Aktualisierung von Altsystemen zur Steigerung der Netzwerkeffizienz, Geschwindigkeit und Sicherheit eine Herausforderung (Haggerty, 2017).

Ein weiteres Problem im Zusammenhang mit der digitalen Transformation ist das Missverständnis des Urheberrechts. Es besteht der weit verbreitete Irrglaube, dass jede/r die Inhalte des Internets ohne die Erlaubnis des ursprünglichen Autors nutzen kann. Diese Inhalte sind jedoch durch das Urheberrechtsgesetz geschützt,

unabhängig davon, ob sie auf Papier oder im Internet veröffentlicht werden (Mahesh & Mittal, 2009).

Sich den Herausforderungen stellen

Wie wir im vorherigen Teil gesehen haben, gibt es viele Hindernisse und Herausforderungen für den digitalen Wandel in Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens. Daher müssen Manager:innen, Angehörige der Gesundheitsberufe und Arbeitnehmer:innen gut informiert sein, wenn sie sich auf einen solchen Übergang einlassen.

Zunächst muss eine Strategie entwickelt werden, wie die digitale Wandel möglich gemacht werden kann. Dieser Schritt könnte durch verschiedene Ressourcen unterstützt werden, die Gesundheitszentren bei der Navigation durch die digitale Transformation helfen.

Zweitens müssen die Angehörigen der Gesundheitsberufe und die Pflegekräfte die Auswirkungen des digitalen Wandels verstehen und wissen, welche Vor- und Nachteile er mit sich bringt, und sie müssen diesem Wandel positiv gegenüberstehen und keine Zweifel hegen.

Auch die Begünstigten im Gesundheitswesen müssen auf die Digitalisierung vorbereitet werden und wissen, wie dieser Übergang ihnen bei der Bewältigung ihrer Schwierigkeiten und Probleme helfen kann. Daher wird dieser Prozess vor allem von den Angehörigen der Gesundheitsberufe und den Dienstleister:innen, die direkt mit ihnen arbeiten, unterstützt werden. Dies bedeutet, dass die Begünstigten ein gewisses Vertrauen in ihre Gesundheitsdienstleister:innen haben und die Digitalisierung leichter akzeptieren werden.

Insgesamt sind ein tiefes Verständnis dieses Prozesses, Anpassungsfähigkeit und das Vertrauen darauf, dass dies die beste Lösung ist, die mit der heutigen Realität Schritt hält, dringend erforderlich, um die Hindernisse bei der digitalen Transformation zu überwinden.

