

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Kapitel 5. Erforderliche Fähigkeiten & Kompetenz für eine erfolgreiche Umsetzung

Einführung

Wie der vorliegende nationale U-Digitalize-Bericht über die Digitalisierungserfahrungen von Pflegeorganisationen des dritten Sektors gezeigt hat, sind die digitalen Fähigkeiten von Fachkräften und Pflegepersonal neben Ressourcen und Infrastrukturen die wichtigsten Voraussetzungen für Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens.

Für eine erfolgreiche Umsetzung der Digitalisierung ist es wichtig, dass die Vorteile der Digitalisierung für alle Beteiligten offensichtlich sind: Es muss die Bereitschaft zur Veränderung sowohl auf Seiten der Mitarbeiter:innen als auch auf Seiten der Institutionen bestehen. Die Maßnahmen sollten sich am Nutzen für die Begünstigten orientieren, da die Digitalisierung Möglichkeiten bietet, die Inklusion von Menschen mit funktionaler Vielfalt zu fördern. Um eine mögliche digitale Kluft zu überwinden und die Einstellung des Personals und der Begünstigten zur Digitalisierung zu ändern, müssen sich die Organisationen auf die erforderlichen Soft Skills und Hard Skills konzentrieren und Instrumente und Maßnahmen zu deren Verbesserung bereitstellen.

Die folgenden Leitlinien und Empfehlungen basieren auf dem Digcomp-Rahmenwerk (Vuorikari et al., 2022) und wurden gemäß der zuvor durchgeführten Erhebung an die Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen des dritten Sektors angepasst.

Grundkenntnisse und Alphabetisierung

Der digitale Wandel erfordert sowohl von den Fachkräften als auch von den Zielgruppen sogenannte digitale Kompetenzen, d. h. Wissen und Fähigkeiten auf verschiedenen Ebenen, die es ihnen ermöglichen, sie zu nutzen und sich kritisch mit ihnen auseinanderzusetzen (Klinger et al., 2022).

Grundlegende digitale Fähigkeiten werden heute meist als selbstverständlich vorausgesetzt, aber um sicherzustellen, dass diese Kernkompetenzen erfüllt werden, müssen angemessene Schulungsmöglichkeiten angeboten werden, um Standards für alle Mitarbeiter:innen zu schaffen (Becka et al., 2020).

Es ist notwendig, finanzielle und zeitliche Ressourcen bereitzustellen und den Bedarf und die Ausstattung für E-Learning- und Schulungskurse zu analysieren.

Eine Voraussetzung ist, dass alle Mitarbeiter:innen auf allen Ebenen der Organisation mit der für ihre Tätigkeiten geeigneten Hardware ausgestattet sind, um digitale Anwendungen angemessen nutzen zu können, sowie ein barrierefreier Zugang für Fachkräfte und Begünstigte (Klinger et al., 2022).

Für eine erfolgreiche Umsetzung der Digitalisierung ist es entscheidend, die grundlegenden digitalen Fähigkeiten aller Beteiligten zu verbessern. Ein erster Schritt könnte darin bestehen, das Niveau der digitalen Kompetenz der Fachkräfte zu ermitteln. Dies kann mithilfe bestehender digitaler Kompetenzrahmen wie dem DigComp-Modell erfolgen, und auf der Grundlage der Ergebnisse können gezielte Schulungsziele festgelegt werden (z. B. das DigComp-Modell für Österreich:

<https://www.fit4internet.at/view/verstehen-das-modell/&lang=EN>).

Besonderes Augenmerk sollte auf grundlegende Fertigkeiten wie das Suchen und Bewerten digitaler Informationen, das Speichern und Abrufen von Informationen gelegt werden. Es ist wichtig zu wissen, wie statistische Daten und Online-Informationen für relevante Unterstützungsmöglichkeiten genutzt werden können, z. B. bei der Suche nach Arbeitsplätzen oder Ausbildungs- und Finanzierungsmöglichkeiten, bei der digitalen Suche nach besonderen gesundheitlichen Bedürfnissen, Technologien oder Unterstützungsmethoden. Neben der Schulung von digitalen Grundkenntnissen (Office-Paket, Dokumentationstools etc.) ist eine permanente Unterstützung durch die IT-Abteilung zu empfehlen. Zur Unterstützung eignet sich eine digitale Plattform (z.B. Wiki, Ilias, Intranet, MS Teams), auf der Informationen permanent verfügbar sind und Schulungsvideos zur Verfügung stehen und die Anleitungen für die digitalen Anwendungen in einfacher Sprache zeigen (Klinger et al., 2022).

Eine weitere Unterstützung für Mitarbeiter:innen ist die Schaffung einer zentralen, niedrighschwelligen Informations- und Anlaufstelle für Lernangebote (z.B. durch die Nutzung von Plattformen wie Ilias, die das Selbststudium unterstützen).

Eine wichtige Rolle spielen auch sogenannte Key-User:innen, d.h. besonders digital versierte Mitarbeiter:innen, die bereit sind, ihre Kolleg:innen bei der Nutzbarmachung neuer digitaler Anwendungen für die tägliche Arbeitspraxis zu unterstützen, sowie der Peer-to-Peer-Austausch unter den Mitarbeiter:innen.

Da die Digitalisierung auf dem Prinzip der Standardisierung beruht, kann sie sich negativ auf die individuellen Bedürfnisse der Begünstigten in verschiedenen Bereichen (z. B. digitalisierte Dokumentation) auswirken. So können beispielsweise Abweichungen vom gesetzten Standard zum Störfaktor werden. Im Hinblick auf die personenzentrierte Gestaltung der Pflegebeziehung ergeben sich

besondere Herausforderungen durch den Einsatz von standardisierungsorientierten Instrumenten.

So können beispielsweise wichtige Informationen, die im zwischenmenschlichen Kontakt gewonnen werden, durch eine nicht praktikable Übertragbarkeit in digitale Systeme verloren gehen. Die personenzentrierte Perspektive, die den Menschen als Ganzes wahrnimmt, wird hier der ökonomisch-organisatorischen Perspektive gegenübergestellt, die den Menschen auf der Grundlage von Risikofaktoren bewertet (Becka et al., 2020).

Es ist von entscheidender Bedeutung, dass Fachkräfte an der Entwicklung, Implementierung und Bewertung digitaler Werkzeuge und Software teilnehmen, um sicherzustellen, dass die neuen Anwendungen zu ihren täglichen Arbeitsabläufen passen (Klinger et al., 2022).

Die Weiterbildung sollte mit der konkreten Praxis der Fachkräfte verknüpft werden und es sollten zusätzliche zeitliche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, die es den Mitarbeiter:innen ermöglichen, digitale Werkzeuge selbstständig auszuprobieren und zu erlernen (Klinger et al., 2022).

Als Best Practice kann das Projekt [Digibegleiter*innen für Senior*innen - nowa](#) angeführt werden, in dem der Umgang mit digitalen Werkzeugen in der Pflege vermittelt werden soll. In dieser Fortbildungsreihe können Pflegekräfte Module zu verschiedenen digitalen Themen wie Technikkompetenz und Kommunikation belegen. Ziel ist es, die Kompetenz des Pflegepersonals im Umgang mit digitalen Alltagsthemen wie Smartphones, Tablets etc. zu erhöhen.

Persönliche Fähigkeiten und Haltungen

Die Entwicklung von Kompetenzen, die für die Umsetzung der Digitalisierung notwendig sind, kann nicht auf die Fähigkeit zur Nutzung neuer Technologien reduziert werden. Dies würde mögliche Gefahren der Entfremdung von der Zielgruppe und der Abwertung erworbener Qualifikationen und Kompetenzen von Fachkräften außer Acht lassen. Daher ist es notwendig, relevante Kompetenzen zur Wahrung der Identität, zur Nutzung arbeitsrelevanter Kompetenzen und zum Erleben von Selbstwirksamkeit im digitalisierten Arbeitskontext zu identifizieren und zu trainieren (Becka et al., 2020).

Die wichtigsten persönlichen Fähigkeiten sind die Fähigkeit, sich an Veränderungen anzupassen, die Fähigkeit, in einem Team zu arbeiten, und die Bereitschaft, persönliche Fähigkeiten zu entwickeln. Neugier und Motivation für die persönliche Entwicklung sind entscheidend für den Erwerb digitaler Kompetenzen, um sie mit den Begünstigten zu teilen und sie zu befähigen.

Neben der Neugier und der Bereitschaft, etwas über digitale Technologien zu lernen, ist auch die Kreativität der Fachkräfte wichtig, z. B. bei der Anpassung und Erstellung digitalisierter Dokumente für kognitive Übungen (die einfach sein, Spaß machen und motivieren sollten).

Mitarbeiter:innen und Begünstigte müssen für das Zusammenspiel von Mensch und Technik sensibilisiert werden und ein Bewusstsein für die Bedeutung und den Nutzen der Digitalisierung entwickeln. Es muss klar sein, welche Bedürfnisse von Begünstigten und Mitarbeiter:innen erfüllt werden müssen, um die Digitalisierung erfolgreich in ihre täglichen Interaktionen zu integrieren.

Möglichen Widerständen gegen die Digitalisierung kann man begegnen, indem man den praktischen Nutzen kommuniziert und zeigt, wie der Einsatz digitaler Werkzeuge die Arbeit tatsächlich erleichtert (Klinger et al., 2022).

Auf Seiten der Mitarbeiter:innen besteht häufig die Befürchtung, dass menschliche Arbeit ersetzt wird. Aus der Sicht der Fachkräfte kann die Einführung digitaler Werkzeuge auch zu einer Dequalifizierung oder Deprofessionalisierung führen. Dies wäre zum Beispiel der Fall, wenn die Einführung von arbeitsprozessbezogener Software zur Standardisierung der Arbeit beiträgt. Wenn Arbeitsprozesse und detaillierte Anweisungen und Arbeitsschritte vorgeschrieben werden, gibt es weniger kritisches Hinterfragen, berufliche Entwicklung und Veränderung (Becka et al., 2020).

Die digitale Technologie soll im Gesundheits- und Sozialbereich unterstützen, aber nicht die Fachkräfte ersetzen und zu einer Verschlechterung der Lebensqualität der Dienstleistungsempfänger:innen führen (Jannes & Woopen, 2019). Die Potenziale der Digitalisierung können daher nur ausgeschöpft werden, wenn Fachkräfte nicht nur digitale Kompetenzen erwerben, sondern auch Kompetenzen, die dazu dienen, die ethischen Auswirkungen der Digitalisierung auf ihre berufliche Arbeit zu bewerten. Diese Kompetenzen sollen helfen, die Entwicklung und Einführung digitaler Werkzeuge und den damit einhergehenden Wandel betrieblicher Arbeits- und Organisationsformen zu reflektieren und zu gestalten (Becka et al., 2020).

Der Einsatz digitaler Anwendungen wirft auch eine Reihe von ethischen Fragen auf, insbesondere den Schutz der Würde und der Privatsphäre. Eine vertrauensvolle Interaktionsbeziehung mit Dienstleistungsempfänger:innen kann durch den Einsatz digitaler Anwendungen gefährdet werden, wenn beispielsweise der Inhalt des Gesprächs während des Gesprächs dokumentiert wird. Dies kann

die Gesprächssituation entfremden und das Vertrauen gefährden, indem der/die Patient:in davon ausgeht, dass die geteilten Informationen auch anderen zugänglich gemacht werden (Becka et al., 2020). Zu den ethischen Kompetenzen im Kontext der Digitalisierung gehören Beurteilungskompetenzen, Reflexionskompetenzen und Gestaltungskompetenzen, die für die Handlungsfähigkeit der Beschäftigten auf allen Qualifikationsstufen im Pflege- und Gesundheitsbereich notwendig sind (Becka et al., 2020).

Inbesondere in ethischer Hinsicht erfordert der Prozess der Digitalisierung zusätzliche Kompetenzen und Qualifizierungsmaßnahmen. Die Digitalisierung reorganisiert und restrukturiert Arbeitsprozesse, und es besteht die Gefahr, dass "Überqualifikationen" durch die Fokussierung auf die Aufgabenerfüllung verloren gehen. Im Kontext der Nutzung und Erprobung digitaler Werkzeuge werden Kompetenzen zur reflexiven Gestaltung der eigenen Arbeitsumgebung oder zum Umgang mit Technikstress kaum angesprochen (Becka et al., 2020).

Ein sensibler Umgang mit digitalen Werkzeugen und eine sorgfältige Dokumentation sind die Basis für eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Patient:innen und Fachkräften. Eine grundlegende Herausforderung der Digitalisierung ist der Schutz und die Sicherheit der erhobenen und ausgewerteten sensiblen Daten und die Frage, ob die Selbstbestimmung der Zielgruppen positiv oder negativ beeinflusst werden kann (Jannes & Woopen, 2019).

Eine besondere ethische Herausforderung ist dabei der Schutz der Privatsphäre durch die Erhebung und Auswertung einer großen Menge sensibler Daten und die teilweise kontinuierliche Überwachung mit Hilfe von algorithmenbasierten AAL- und Monitoring-Systemen. Hier stellt sich die Frage, inwieweit die Begünstigten, wie z.B. Menschen mit funktionaler Diversität, sich des Eingriffs in die

Privatsphäre aufgrund kognitiver Einschränkungen bewusst sind oder sein können, einwilligen oder ablehnen oder die Geräte selbst abschalten können. Auch die Sicherheitsrisiken durch unbefugten Zugriff müssen berücksichtigt werden. Daher müssen Fachkräfte abwägen, wann die Vorteile der Nutzung digitaler Hilfsmittel die Auswirkungen auf die Privatsphäre und die Sicherheitsrisiken überwiegen (Jannes & Woopen, 2019). Daher ist es von entscheidender Bedeutung, Lernmöglichkeiten zur Datendokumentation und zum Datenschutz als Teil des personenzentrierten Ansatzes anzubieten.

Der Einsatz digitaler Anwendungen bietet ein hohes Potenzial zur Stärkung der Selbstbestimmung der Begünstigten, birgt aber auch die Gefahr, diese durch umfassende Überwachung und Kontrolle einzuschränken und ein Gefühl der Fremdbestimmung zu erzeugen. Für die Wahrung der Selbstbestimmung ist daher eine informierte Einwilligung relevant, die aber ein umfassendes Verständnis der Auswirkungen der Nutzung personenbezogener Daten auf Seiten der Zielgruppen voraussetzt. Die diesbezüglichen Informationen müssen klar und verständlich vermittelt werden können, was eine enorme Herausforderung für die Fachkräfte darstellt und häufig die Einbeziehung von Angehörigen oder gesetzlichen Vertreter:innen erfordert (Jannes & Woopen, 2019).

Die Verhinderung des Ausschlusses oder der Diskriminierung bestimmter Personengruppen von und bei der Nutzung digitaler Technologien ist auch eine Frage der sozialen Gerechtigkeit. Einerseits sind digitale Anwendungen, z.B. aus dem Bereich der Telemedizin oder AAL-Systeme, mit hohen Kosten verbunden und daher nicht für alle gleichermaßen zugänglich. Andererseits wird der Zugang zu neuen Technologien auch durch fehlende Kompetenzen, Ängste und Skepsis erschwert, weshalb eine angemessene Aus- und Weiterbildung aller Beteiligten (Zielgruppen, Angehörige und Fachkräfte) notwendig ist (Jannes & Woopen, 2019).

Kritisches Denken ist auch für Fachkräfte wichtig. Sie sollten in der Lage sein, sowohl die Vorteile und Grenzen technischer Anwendungen für die Empfänger:innen als auch die Arbeitserleichterung für sich selbst zu beurteilen.

Die erfolgreiche Einführung digitaler Technologien hängt immer von der Akzeptanz und der Bereitschaft der Begünstigten ab, sie zu verwenden. Daher muss die Entwicklung neuer Instrumente auf der Untersuchung berufsspezifischer Anforderungen beruhen, um Lösungen anbieten zu können, die den Bedürfnissen der Begünstigten tatsächlich entsprechen (Güsken et al., 2021).

Kommunikation und pädagogische Fähigkeiten

Das Schulungsangebot für Fachkräfte sollte Maßnahmen zur Schulung grundlegender kommunikativer und pädagogischer Fähigkeiten umfassen, die für die Weitergabe von Wissen und die Schulung von Begünstigten erforderlich sind, damit diese in der Lage sind, sich in digitalen Fragen zurechtzufinden und sie angemessen zu unterstützen.

Fachkräfte müssen in der Lage sein, mit digitalen Kommunikationskanälen zu arbeiten und wissen, welche Kanäle für andere geeignet sind. Sie sollten in der Lage sein, zu entscheiden, welcher Kommunikationskanal für die Interaktion mit den Begünstigten geeignet ist. Sie müssen auch das Spannungsfeld zwischen persönlichen und digitalen Kommunikationskanälen berücksichtigen.

Für den angemessenen Einsatz von Kommunikationsmitteln im Gesundheits- und Sozialwesen ist es ratsam, Fachleuten in sozialen Netzwerken zu folgen und spezialisierte digitale Zeitschriften und Websites zu konsultieren (z. B. [AAL Competence Network | Ihr Partner in allen AAL-Fragen \(aal-competence.com\)](#) oder <https://www.futurehealthlab.at>).

Um die Vernetzung und die Bereitschaft dazu zu fördern, ist es auch hilfreich, ein unterstützendes Netzwerk und ein Datenerfassungssystem für den Erfahrungsaustausch zwischen den Abteilungen in Ihrer Einrichtung über gemeinsame E-Learning-Plattformen zu schaffen.

Die Beratungsstelle LIFEtool ([Home - LIFEtool](#)) kann als Best Practice für das Training digitaler Kommunikationsfähigkeiten genannt werden. Die Beratungsstelle informiert über elektronische und nicht-elektronische Hilfsmittel und spezielle Software für Menschen mit Behinderungen im Bereich der unterstützenden und alternativen Kommunikation.

Fortgeschrittene technische Fähigkeiten

Mit der wachsenden Menge an Daten im Kontext von Pflege und Betreuung wächst auch die Bedeutung des Wissensmanagements. Bereits im Vorfeld der Einführung neuer Technologien muss die Frage nach der Bedeutung der gesammelten Informationen für die praktische Arbeit gestellt werden. Es muss geklärt werden, wie die Organisation mit den neuen Arbeitsprozessen und der großen Menge an personenbezogenen Daten umgehen will und kann (Kollewe, 2018).

Dies muss auch den Mitarbeiter:innen klar vermittelt werden.

Es ist wichtig, das Personal über die Vorteile von Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich der Digitalisierung und der Nutzung professioneller Dokumentationstechnologien und Vernetzungsinstrumente aufzuklären.

Es versteht sich von selbst, dass es von entscheidender Bedeutung ist, Fachkräfte zu schulen, um die Nutzung von AAL-Diensten zu erleichtern und die Verwendung von unterstützenden Technologien und virtueller Realität zu fördern. Besuche in Ausstellungsräumen für unterstützende Technologien werden empfohlen.

Insbesondere Active Assisted Living (AAL)-Technologien haben ein großes Potenzial, Unterstützung und Begleitung zu bieten, vor allem bei der Pflege, da sie Menschen helfen können, so lange wie möglich unabhängig zu leben (Kollewe, 2018).

Als Best Practice kann der Showroom rund um assistive Technologien SMART AGEING Verein AAL-Zentrum Esther genannt werden (<https://www.humantechnology.at/en/2022/06/13/altersassistive-technologien-zum-anfassen-und-ausprobieren/>). Dieser kann besichtigt und praktische Technologien anhand von konkreten Fallbeispielen vor Ort ausprobiert werden.