



## **Dokumentation**

**des Workshops I „Digitale Kompetenzen für die Pflege“ im Rahmen der Initiative „Pflege 4.0 – Made in Berlin“**

Montag, 03. Dezember 2018, 14:00 bis 18:00 Uhr in den Räumen der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

## Einleitung

Am 03.12.2018 diskutierte Frau Senatorin Kolat mit rund 30 Expertinnen und Experten aus Pflegepraxis, Pflegeberatung, Wissenschaft, Wirtschaft, Ethik sowie aus Pflegeaus-, fort- und -weiterbildung zu dem Thema „Digitale Kompetenzen für die Pflege“ aus der Sicht von (1) pflegebedürftigen Menschen und pflegenden Angehörigen sowie (2) beruflich Pflegenden. In dem vierstündigen Workshop befassten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit der Frage, welche Kompetenzen Nutzerinnen und Nutzer digitaler Lösungen in der Pflege benötigen, um diese informiert und für sich gewinnbringend einsetzen zu können. Ebenso wurde der Frage nachgegangen, wie und durch wen diese Kompetenzen zu den pflegebedürftigen Menschen, den pflegenden Angehörigen und den beruflich Pflegenden gelangen bzw. gelangen können. Die hierzu durchgeführten „Fish Bowl“- Diskussionen wurden moderiert durch Elisabeth Scharfenberg. Eingeleitet wurde der konstruktive fachliche Austausch durch Impulse von Carsten Große Starmann (Bertelsmann Stiftung), Dr. Karin Reichel (FrauenComputerZentrumBerlin) und Anne Röhrig (k.o.s. GmbH).

Neugierde und Offenheit für digitale Lösungen erwiesen sich in der Diskussion als wesentliche Bausteine für einen erfolgreichen Kompetenzerwerb. Pflegebedürftige Menschen, pflegende Angehörige und beruflich Pflegenden müssen technische Innovationen – im besten Fall schon vor dem Eintritt von Pflegebedürftigkeit – erleben und ausprobieren können und dabei physisch beraten und begleitet werden. Dazu ist an den bereits bestehenden (Beratungs-) Strukturen, Anlaufstellen und Angeboten in unserer Stadt und in unseren Kiezen anzuknüpfen.



Bild: SenGPG/MEMe



\* GABRIELE SCHLIPF 2018  
 Bild: SenGPG/Gabriele Schlipf

# **Themenblock 1: Digitale Kompetenzen für pflegebedürftige Menschen und pflegende Angehörige**

## **Inhalte – Welche digitalen Kompetenzen werden gebraucht?**

Die Dynamik der technischen Entwicklungen nimmt immer weiter zu. Heute aktuelle Systeme können in einigen Monaten schon wieder veraltet sein. Technologiezyklen sind kurz. Deshalb kann es auch nicht „die“ digitalen Kompetenzen geben – so eine wichtige Erkenntnis aus den Diskussionen. Mit Blick auf die pflegebedürftigen Menschen und pflegenden Angehörigen geht es demnach vielmehr um Kompetenzen, die dazu befähigen, mit dem digitalen Wandel im Privatleben Schritt zu halten und digitale Lösungen für sich informiert und gewinnbringend nutzbar zu machen.

Im ersten Themenblock diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer demnach als Erstes, welche digitalen Kompetenzen pflegebedürftige Menschen sowie pflegende Angehörige benötigen.

Demnach müssen die Menschen in die Lage gebracht werden, souverän zu entscheiden, welche Technologien unter Berücksichtigung der individuellen Kosten zu einer größtmöglichen Förderung der eigenen Lebensqualität beitragen. Sie müssen befähigt werden, den (potenziellen) Nutzen von Technologien mit den Risiken kompetent abzuwägen. Hierzu erfordert es Informationen und einer ausgeprägten Auswahl-, Abwägungs- oder Entscheidungskompetenz.

Bei der Auswahl von geeigneten Systemen könnte ein kompetenter Außenstehender pflegebedürftige Menschen unterstützen. Diese Kompetenzvermittelnden sind hinsichtlich ihrer Beratungskompetenzen zu qualifizieren – bspw. Berater/-innen an den Pflegestützpunkten.

Daneben sei auch die Bedienkompetenz von pflegebedürftigen Menschen und pflegenden Menschen, d. h. der rein technische Umgang mit digitalen Lösungen zu fördern. In diesem Zusammenhang wurden leicht verständliche Anleitungen in Alltagssprache und anschauliches Bildmaterial empfohlen.

Einen niedrigschwelligen Zugang zu Technikkompetenzen bieten laut der Teilnehmerinnen und Teilnehmer u. U. bereits bekannte Technologien. So könnte man bspw. über einen Lichtschalter zusätzlich komplexere, digitale Systeme auslösen. Auch das Smartphone bietet sich an, um an Vertrautes anzuknüpfen. Weniger die Handlungskompetenz würde dann Vordergrund stehen sondern mehr die reine Information. Das Datenbewusstsein ist ebenfalls zu fördern – so ein anderer zentraler Hinweis der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Mit dem Einsatz von technischer Assistenz wird u. U. die Entscheidungssouveränität beeinträchtigt. Pflegebedürftige Menschen und pflegende Angehörige sind deshalb dafür zu sensibilisieren, wie die erhobenen Daten verarbeitet werden. Der Staat hat an dieser Stelle einen unabhängigen Schutzauftrag, da er Verbraucher- und Nutzerschutz verantwortet.

## **Transfer – Wie können digitale Kompetenzen vermittelt werden?**

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer diskutierten unterschiedliche Maßnahmen, um pflegebedürftigen Menschen und pflegenden Angehörigen digitale Kompetenzen zu vermitteln. Als Erstes wurde darauf aufmerksam gemacht, dass positive Erfahrungen den Kompetenzerwerb begünstigen. Der persönliche Mehrwert von Lösungen ist sichtbar und erfahrbar zu machen – nach

Möglichkeit barrierearm und niedrigschwellig. Pflegebedürftige Menschen und pflegende Angehörige sollten demnach selbst erleben können, dass mittels digitaler Technologien die eigene Lebenssituation erleichtert werden kann. Dabei sollte die Vermittlung digitaler Kompetenzen nicht ausschließlich digital erfolgen, sondern immer auch analog begleitet sein (physische/menschliche Begleitung).

Ein weiteres zentrales Ergebnis der Diskussionen war, dass die Menschen eine Grundoffenheit gegenüber neuen technologischen Entwicklungen brauchen. Durch Information, positive Erfahrungen und eine niedrigschwellige Begleitung und Beratung ist Vertrauen in gute Lösungen zu schaffen und zu Kompetenzvermittelnden aufzubauen.

Wichtig sei es zudem, den Menschen als Ganzes mit seiner jeweiligen Lernbiografie und mit seinen persönlichen Bedürfnissen zu betrachten. Hierzu zählen Vorkenntnisse und -erfahrungen im Umgang mit Technologien sowie die soziale und gesundheitliche Lage, einschließlich etwaiger körperlicher und/oder kognitiver Einschränkungen. Kompetenzen sind deshalb vor oder unabhängig von einer Pflegebedürftigkeit zu entwickeln und sollten die gesamte Lebensspanne umfassen.

Die Berlinerinnen und Berliner sind mit ihren individuellen Interessen einzufangen. Laut den Teilnehmenden gilt es zu respektieren, wenn jemand „offline“ ist und auch zukünftig offline bleiben möchte. Zudem sind analoge Lösungen digitalen vorzuziehen, wenn Erstgenannte gleiche oder sogar bessere Effekte haben in Bezug auf eine Verbesserung der Lebensqualität.

Voraussetzungen zur Vermittlung von Technikkompetenzen betreffen u. a. die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen: Die Menschen müssen neugierig bleiben und bereit sein, sich während der gesamten Lebensspanne weiter- und fortzubilden. Lebenslanges Lernen vollzieht sich dabei laut der Teilnehmerinnen und Teilnehmer nicht automatisch, sondern muss gelernt sein.

Pflegebedürftigen Menschen und Angehörige müssen durch attraktive Lern- und Beratungsangebote, angepasst an individuelle Bedürfnisse, motiviert und aktiviert werden.



Bild: SenGPG/MEMe

Entsprechende Angebote in den Berliner Kiezen sind laut der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu fördern – also attraktive sowie leicht erreichbare und zugängliche Lern-, Schulungs-, Erlebnisräume, in denen generationenübergreifende Begegnungen gefördert werden. Sinnvoll könnte es laut der Rückmeldungen aus dem Workshop sein, an die bereits vielfältig bestehenden lokalen Strukturen anzuknüpfen, von denen die folgenden genannt wurden:

- Pflegestützpunkte
- Geriatriisch-Gerontopsychiatrische Verbünde
- Kontaktstellen PflegeEngagement
- Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung
- Stadtteilzentren
- Selbsthilfeeinrichtungen
- Wohnungsbaugesellschaften

Neben begehbaren Showrooms bzw. Musterwohnungen bieten sich laut den Teilnehmenden mobile Angebote an, um auch für schwer erreichbare Zielgruppen (z. B. isoliert lebende ältere Menschen) Zugangswege und Informationen sicherzustellen. Beispielhaft wurde in diesem Zusammenhang der Einsatz von „Technikbussen“ genannt.

Die bereits bestehenden Angebote zur Kompetenz- und Informationsvermittlung, bspw. Musterwohnungen oder onlinegestützte Kurse, könnten in Form eines Berliner Katalogs veröffentlicht und verbreitet werden. Zusätzlich könnten in Kurzfilmen (Anwendungs-) Möglichkeiten assistiver Technologien veranschaulicht werden. Auch öffentlichkeitswirksame Kampagnen könnten in Berlin dazu beitragen, dass auf die Potenziale digitaler Lösungen aufmerksam gemacht wird.

Eine weitere Anregung waren intergenerationelle Lernkonzepte. Die Technikaffinität jüngerer Generationen ließe sich ggf. für ältere Menschen nutzen, um Unsicherheiten zu verringern.

Unterschiedliche Modellprojekte wie die „Technik-Spürnasen“, die regionalen Beratungsstellen „Besser Leben im Alter durch Technik“ sowie die „Technik-Botschafter“ zeigen laut der Teilnehmenden Wege auf, wie man die Möglichkeiten der Technik für eine höhere Lebensqualität im Alter verbreiten und nutzbar machen kann.

Bei der Entwicklung von Curricula könnte auf bereits bestehende Schulungskonzepte aufgebaut werden. Die Angebote der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO) wurden exemplarisch genannt.

Eine Finanzierungsoption zur Vermittlung digitaler Kompetenzen ergibt sich ggf. aus dem Sozialgesetzbuch. Laut § 45c SGB XI haben die Pflegekassen für Angehörige und ehrenamtliche Personen unentgeltlich Schulungskurse durchzuführen, u. a. um Pflege und Betreuung zu verbessern sowie pflegebedingte Belastungen zu mindern. Darüber hinaus liefert § 45c SGB XI eine weitere strukturelle Grundlage, die zur Vermittlung digitaler Kompetenzen genutzt werden kann.

## **Fazit**

Zentrale Erkenntnisse der Diskussionen waren, dass Strukturen auf drei Ebenen zu schaffen bzw. weiterzuentwickeln sind:

1. Es braucht eine zentrale Kompetenzstelle, an der Expertise gebündelt wird und Informationen zu Angeboten, Chancen, Risiken und Anwendung digitaler Lösungen für die Pflege auf dem aktuellen Stand gehalten werden. Die Kompetenzstelle sollte vernetzt sein, ein Lernerleben ermöglichen sowie Nutzerinnen und Nutzer und Technikvermittlerinnen und -vermittler in den (bezirklichen) Beratungsstellen beraten und schulen.
2. Bestehende Angebote, etwa in den Berliner Pflegestützpunkten, sind zur Kompetenzvermittlung zu identifizieren, Mitarbeitende entsprechend zu qualifizieren und die (Beratungs-) Angebote weiter auszubauen.
3. Mobile (niedrigschwellige aufsuchende) Angebote sind zu schaffen.



## Themenblock 2: Digitale Kompetenzen für beruflich Pflegende

### Inhalte – Welche digitalen Kompetenzen werden gebraucht?

Im zweiten Themenblock „Digitale Kompetenzen für beruflich Pflegende“ fokussierte sich die Diskussion auf die Vermittlung digitaler Kompetenzen für beruflich Pflegende.

Ein zentrales Diskussionsergebnis war, dass es neben guten Ansätzen der reinen Wissensvermittlung auch die Motivation und die notwendigen Fertigkeiten braucht, damit beruflich Pflegende kompetent mit dem digitalen Wandel im Arbeitsleben Schritt halten und digitale und technische Lösungen für sich informiert und gewinnbringend nutzen zu können. In diesem Zusammenhang hoben die Teilnehmenden hervor, dass die Motivation vom Interesse, der Offenheit und der Neugierde gegenüber modernen Technologien abhängt.

Die Zielgruppe bzgl. der Vermittlung von digitalen Kompetenzen ist laut der Teilnehmenden breit. Berücksichtigt werden müssten nicht nur Fachkräfte, sondern auch Pflegehelferinnen und -helfer, Praxisanleiterinnen und -anleiter, Führungskräfte, sowie Berufsausstiegende. Mit den neuen Möglichkeiten im Zuge der Digitalisierung ließen sich u. U. Anreize setzen, um sie für die Pflege zurückzugewinnen (vgl. bspw. Studie PflegeComeBack). Auch Auszubildende sind zu adressieren. Eine entsprechende Verankerung in den Ausbildungscurricula ist im Zuge des Pflegeberufereformgesetzes vorgesehen und wird dort in einem eigenen Prozess behandelt.



Bild: SenGPG/MEMe

Je nach Zielgruppe, Qualifikation, Verantwortungsstufe und Setting werden laut der Teilnehmenden unterschiedliche digitale Kompetenzen benötigt, die auf verschiedenen Wegen zu vermitteln sind. Beruflich Pflegende und auch Führungskräfte brauchen ein Überblickswissen über digitale Technologien, Kenntnisse über deren Einsatz- und Anwendungsmöglichkeiten sowie eine allgemeine Qualifikation im Umgang mit digitalen Arbeitsmitteln und technischen Hilfsmitteln. Sie sollten in die Lage versetzt werden, adäquat und kompetent mit den eingesetzten digitalen und technischen Arbeitsmitteln umzugehen. Dabei geht es um ein grundlegendes Verständnis zu den dahinterliegenden Prozessen und Arbeitsschritten und um die kompetente Anleitung der Mitarbeitenden im Umgang mit den Arbeitsmitteln (Wissens- und Handlungskompetenz). Zudem gewinnt die Rolle als Technikvermittelnde gegenüber pflegebedürftigen Menschen an Bedeutung

(Beratungskompetenz). Die genaue Rolle und das Ausmaß, in welchem beruflich Pflegende diesbezüglich beraten und informieren können wurde in der Diskussion nicht abschließend geklärt

Ein weiteres wichtiges Ergebnis aus den Diskussionen war, dass die Problemlösungskompetenz zu fördern ist. Beruflich Pflegende sind zu befähigen, Probleme möglichst eigenständig zu lösen („lernen zu lernen“) – um bspw. auszuschließen, dass die Aktualisierung eines Softwaresystems mit neuen Schulungen einhergehen muss. Dabei sind die Menschen laut den Teilnehmenden mit ihren Bedürfnissen und mit ihren Vorkenntnissen mitzunehmen.

Darüber hinaus wurden Kenntnisse und Fähigkeiten zu übergreifenden Themen diskutiert. Hierzu zählten der Datenschutz und die Datensicherheit, rechtliche und ethische Rahmenbedingungen sowie die Persönlichkeitskompetenz.

Wie im ersten Themenblock wurde erneut darauf aufmerksam gemacht, dass es nicht „die“ digitalen Kompetenzen gäbe, gerade bei der hohen Dynamik digitaler Entwicklungen und den damit einhergehenden kurzen Technologiezyklen. Es geht mit Blick auf beruflich Pflegenden vielmehr um Kompetenzen, die dazu befähigen, mit dem digitalen Wandel im Arbeitsleben Schritt zu halten und für sich informiert und gewinnbringend nutzbar zu machen.

### **Transfer – Wie können digitale Kompetenzen vermittelt werden?**

Die Teilnehmenden machten darauf aufmerksam, dass sich die Methodik zur Vermittlung digitaler Kompetenzen verändert. Mit digitalen Medien lassen sich ggf. mehr bzw. neue Lerninhalte vermitteln. Die Teilnehmenden gaben zu bedenken, dass sich die Lehrenden auf die neuen Methoden einlassen müssen. Auch die AOK Nordost hat Online-Schulungen in der Pflege erprobt - mit positiven Ergebnissen. Die Nachfrage nach den digitalen Angeboten hätte sich im Laufe der Zeit stark erhöht.

Die Teilnehmenden begrüßten ausdrücklich die Schaffung eines Ortes der Begegnung, an dem sich die (potenziellen) Anwendenden der digitalen und technischen Lösungen in der Pflege zusammenfinden und neuartige Lösungen erleben und ausprobieren und sich auf diese Weise damit vertraut machen können. Neue Austauschmöglichkeiten von Wissenschaft, Wirtschaft, Pflege und anderen Akteurinnen und Akteuren sind zu schaffen, u. a. um die Partizipation von Branche und Nutzenden bei der Entwicklung von Lösungen zu erhöhen. Als ein Beispiel wurde das Anwender- und Forschungszentrum „Geriatronik“ in Garmisch-Partenkirchen genannt.

Diskutiert wurde ebenfalls über die Errichtung einer Mediathek. Die derzeit im Aufbau befindliche AOK-Pflegemediathek könnte hinsichtlich ihrer Strukturen und Inhalte Anknüpfungs- oder Orientierungsmöglichkeiten bieten. Mit solchen digitalen Wissens- und Lernplattformen ließen sich ggf. laut der Teilnehmenden u. a. Führungskräfte erreichen bzw. mit speziellen Angeboten der Führungskräfteentwicklung adressieren. Führungskräfte nehmen bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen eine besondere Rolle ein. Zu ihren Aufgaben zählen nicht nur typische Leitungskompetenzen wie bspw. motivieren, loben und nachfragen, sondern sie gestalten den Technologieeinsatz auch mit und leiten ggf. Mitarbeitende im Umgang mit Arbeitsmitteln an. Daher wurde im Workshop auch bei ihnen eine Kompetenzsteigerung angeregt.

## Fazit

Digitale Kompetenzen lassen sich nur gut vermitteln, wenn Pflegende gegenüber technischen Lösungen interessiert, offen und neugierig sind. Daher ist eine positive Haltung gegenüber der Digitalisierung zu fördern. Hierzu müssen Pflegende einen Mehrwert durch den Einsatz von Technologien bei ihrer Tätigkeit erfahren. Räume des Ausprobierens und des Erlebens könnten ebenso unterstützen wie Orte, an denen Vertreter und Vertreterinnen unterschiedlicher Professionen und mehrere Generationen miteinander in den Austausch treten.

Schon bei der Entwicklung von Produkten sollten Pflegende mitgenommen werden. Technik darf nicht über die Köpfe der Nutzenden hinweg entwickelt werden.

Die Zielgruppe im Zusammenhang mit der Vermittlung von digitalen Kompetenzen ist breit und umfasst Pflegende inkl. Pflegehelfer/-innen, Praxisanleiter/-innen, Führungskräfte, Berufsausstieger/-innen und Auszubildende. Neue Weiterbildungsmodule für eine berufsbegleitende Qualifizierung sind deshalb zu gestalten und passgenau auf die jeweiligen Adressaten auszurichten.



Bild: SenGPG/MEMe

## Impressum

Herausgeber: Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung  
Redaktion: Dr. Meiko Merda, Jana Alfes  
Fotos: Dr. Meiko Merda  
Graphic Recording: Gabriele Schlipf

Senatsverwaltung  
für Gesundheit, Pflege  
und Gleichstellung

