

Anwendungsbeispiel Kommunikationsapp

baa:

Bundesanstalt für Arbeitsschutz
und Arbeitsmedizin

UNIVERSITÄT  OSNABRÜCK

 NÜRNBERG

NürnbergStift

PPZ.
PFLEGEPRAXISZENTRUM
NÜRNBERG

ECKDATEN DES ANWENDUNGSBEISPIELS

EINRICHTUNG:	NÜRNBERGSTIFT & PFLEGEPRAXISZENTRUM (PPZ) NÜRNBERG
ANZAHL MITARBEITENDE:	413
ANZAHL SORGEEMPFÄNGERINNEN UND -EMPFÄNGER:	550
DATUM DES GESPRÄCHES:	28.01.2022
BETEILIGTE:	FRAU WÜRDIG (PROJEKTMANAGERIN PFLEGEPRAXISZENTRUM NÜRNBERG) & DR. LENA MARIE WIRTH (UNIVERSITÄT OSNABRÜCK)

1. AUSGANGSLAGE: WAS WAR DIE HERAUSFORDERUNG?

1.1. Welchen Anlass gab es für den Einsatz von digitalen Technologien? Was hat das NürnbergStift zum Handeln veranlasst?

Der Impuls für den Technologieerwerb kam aus der Pflegepraxis. Eine Mitarbeiterin hatte die App in einem Bericht gesehen und die Kolleginnen des PPZ darauf aufmerksam gemacht. Die Mitarbeitenden des NürnbergStifts und PPZ fanden die myo-App von Anfang an sehr interessant. Der Kontakt zwischen Pflege- und Betreuungspersonal und den An- und Zugehörigen ist häufig problemzentriert. Die schnelle und einfache Kontaktaufnahme über die myo-App fokussiert hingegen vor allem das Teilen schöner Erlebnisse, welche die An- und Zugehörigen nicht miterleben können. Der Impuls für die Erprobung der App kam 2019 und damit vor der COVID-19-Pandemie.

1. AUSGANGSLAGE: WAS WAR DIE HERAUSFORDERUNG?

1.2 Welche Ziele bzw. Ergebnisse sollten erreicht werden?

Mit der myo-App sollte eine datenschutzrechtskonforme, sichere und niedrighschwellige Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden des NürnbergStifts und den An- und Zugehörigen der Bewohnerinnen und Bewohner ermöglicht werden.

Weiterhin sollten die sozialen Betreuungskräfte und das Pflegepersonal enger in der Kommunikation mit den An- und Zugehörigen zusammenarbeiten. Die beiden Bereiche verfolgen das gleiche Ziel in ihrer Arbeit und können sich auch bezüglich der Kommunikation mit den An- und Zugehörigen sehr gut ergänzen.

Inhaltlich sollten, neben dem Teilen von Erlebnissen und Aktivitäten der Bewohnerinnen und Bewohner, auch kleine organisatorische Details (neue Wäsche, Rezepte, etc.) abgestimmt werden.

2. AUSWAHL UND EINFÜHRUNG DER DIGITALEN TECHNOLOGIE

2.1. Wie ist die Einrichtung bei der Technologieauswahl vorgegangen und wie wurde die Entscheidung zur Einführung getroffen?

Der Hinweis der Mitarbeiterin wurde aufgenommen und die Firma kontaktiert. Nach einem Erstgespräch und einer Produktpräsentation haben sich die PPZ-Konsortialpartner: NürnbergStift, Institut für Rettungswesen, Notfall- und Katastrophenmanagement (IREM) der Hochschule Würzburg Schweinfurt (FHWS) sowie SRH Wilhelm Löhe Hochschule Fürth für eine gemeinschaftliche Erprobung der App entschieden.

Die Erprobung innerhalb des NürnbergStifts verläuft über ein internes Bewerbungsverfahren. Alle Wohnbereiche bekommen ein ausführliches Informationsschreiben zur Technologie und können sich für eine Erprobung bewerben.

2.2. Wo und wie wurden Informationen eingeholt?

Es wurde Kontakt mit der Firma Myosotis GmbH aufgenommen und ein Erstgespräch vereinbart. Anschließend fand eine Produktpräsentation der myo-App in der Geschäftsstelle des PPZ statt.

2. AUSWAHL UND EINFÜHRUNG DER DIGITALEN TECHNOLOGIE

2.3. Wer hat bei Auswahl und Einführung der Technologie unterstützt?

Die myo-App war eine der ersten Erprobungen im NürnbergStift. Die Einführung der App wurde engmaschig durch die Mitarbeiterinnen des PPZ Nürnberg und die soziale Betreuung der jeweiligen Einrichtung vor Ort begleitet.

Das Vorgehen, die Planung und die Umsetzung sämtlicher Prüfverfahren sowie die Begleitung während der Erprobung mussten sich zum Teil erst bewähren. Mittlerweile sind die Prozesse weiterentwickelt und noch partizipativer gestaltet worden, sodass sowohl Pflegenden als auch z. B. das Qualitätsmanagement, die IT sowie ggf. weitere Bereiche frühestmöglich bei der Technologieauswahl und -einführung einbezogen werden.

2. AUSWAHL UND EINFÜHRUNG DER DIGITALEN TECHNOLOGIE

2.4. Welche digitale Technologie wurde letztlich beschafft und implementiert?

Die myo-App wurde implementiert, da sie im Gegensatz zu anderen Messenger Diensten eine datenschutzkonforme Kommunikationslösung anbietet. Wesentliche Schritte der Weiterentwicklung der App waren: das Angebot für die An- und Zugehörigen zu erweitern, nicht nur Textnachrichten sondern auch Bilder senden zu können sowie die Möglichkeit zur Videotelefonie. Inzwischen bietet myo auch eine Plattform für die Kommunikation/Reklamation zwischen Einrichtung und Anbietern der Wäscheversorgung.

Die myo-App wird via Smartphone oder Tablet genutzt. Die Endgeräte verwenden in der Regel die sozialen Betreuungskräfte. Für den Alltag hat sich das Smartphone bewährt, da es sich leicht in der Kleidung mitführen lässt.

2. AUSWAHL UND EINFÜHRUNG DER DIGITALEN TECHNOLOGIE

2.5. Waren organisationale Anpassungen für die Implementierung und Nutzung der Technologie notwendig? Wenn ja, welche und wie wurden diese umgesetzt?

In den Räumlichkeiten des NürnbergStifts war zum Zeitpunkt der Implementierung der Technologie kein WLAN vorhanden, d.h. die erworbenen Smartphones mussten mit einem Mobilfunkvertrag inkl. Datenvolumen ausgestattet werden. Das Webtool, in dem die Bewohnerinnen und Bewohner, die Mitarbeitenden und An- und Zugehörigen eingetragen werden, musste installiert und verwaltet werden. Innerhalb des Webtools werden auch Passwörter vergeben, die mit ausreichender Passwortsicherheit ausgestattet sein müssen.

Der Einladungslink zur Registrierung in der myp-App konnte anfangs nur über eine E-Mailadresse versendet werden. Da nicht alle An- und Zugehörigen eine E-Mailadresse hatten, schieden diese für die Erprobung aus. Mittlerweile ist eine Einladung auch ohne E-Mailadresse möglich.

Die Zusammenarbeit zwischen sozialen Betreuungs- und Pflegekräften kann u.U. Konflikte beinhalten. Auch wenn beide Professionen das gleiche Ziel in ihrer personennahen Dienstleistung verfolgen, gibt es hier und da Überschneidungssituationen in denen eine offene, wertschätzende Kommunikation erfolgskritisch ist. Die Implementierung und die Verwendung der myo-App sollte demnach von einem ständigen Kommunikationsprozess über die Zusammenarbeit „mit und ohne“ Technologieeinsatz flankiert werden.

3. ERGEBNISSE: WAS WURDE ERREICHT?

3.1. Was hat sich innerhalb des Dienstes durch die digitalen Technologien verändert?

Die Arbeitsprozesse von sozialer Betreuung und Pflege greifen durch die Auseinandersetzung mit der myo-App noch besser ineinander. Die beiden Berufsgruppen verfolgen, mit ihren jeweiligen Mitteln, stärker das gleiche Ziel und tauschen sich vermehrt aus.

3.2. Was wurde durch den Technologieeinsatz erreicht?

Organisatorische Themen, Veranstaltungen und weitere Informationen werden über die myo-App mit den An- und Zugehörigen geteilt. Durch die niedrighschwellige Ansprache hat sich der Austausch intensiviert.

Die myo-App dokumentiert über die Bilder, Videos und Nachrichten die Arbeit der sozialen Betreuungs- und Pflegekräfte. Diese Sichtbarwerdung der Arbeit stärkt neben der Kommunikation und Wertschätzung auch die eigene Reflexion der Arbeitserfolge. Die Mitarbeiterin aus dem PPZ beobachtete zudem eine positive Veränderung im „mindset“ (der mentalen Haltung) der sozialen Betreuungs- und Pflegekräfte.

3. ERGEBNISSE: WAS WURDE ERREICHT?

3.3. Welche unerwarteten Effekte wurden beobachtet?

In der ersten Zeit der Erprobung wurde deutlich, dass die An- und Zugehörigen teilweise unerwartet wenig Interesse an der Verwendung der App hatten. Rückfragen ergaben:

Technische Hürden: die Voraussetzung der E-Mailadresse oder das Handling mit einem Smartphone, Tablet oder Computer war für einige An- und Zugehörige ein Hemmnis.

Fehlende An- und Zugehörige: das NürnbergStift als kommunaler Leistungserbringer hat viele Bewohnerinnen und Bewohner, die keine oder nur kleine Sorgenetze haben. Gesetzliche Betreuungskräfte wünschten in der Regel keine Einbindung per myo-App.

Zu Beginn der COVID-19-Pandemie stieg das Interesse und die Verwendung der myo-App sprunghaft an und ließ auch in den Phasen, in denen die Einrichtungen wieder geöffnet war, nicht nach. Die myo-App ist durch die Pandemie an zwei Standorten des NürnbergStiftes dauerhaft implementiert worden und wird rege genutzt.

4. ERFOLGSFAKTOREN UND HINDERNISSE

4.1. Was hat den Erfolg gebracht? (1/2)

Die Begleiterscheinungen, die mit der Verwendung einer neuen Technologie einhergehen (bspw. Mehraufwände, Unsicherheit etc.), gerieten durch den Leidensdruck während der Pandemie in den Hintergrund. Da die Technologie bereits vor der Pandemie implementiert war, konnte den An- und Zugehörigen ein schnelles Angebot zur Kontaktaufnahme gemacht werden. Das hat die Situation auf allen Seiten „den Umständen entsprechend“ entspannt.

Die ständige Begleitung des PPZ für die Technologie (myo-App) hat den gesamten Prozess positiv beeinflusst. Dabei ist vor allem die Zuständigkeits- und Verantwortungsübernahme ein wichtiger, erfolgskritischer Faktor.

Weiterhin sind dem System einige Eigenheiten eingeschrieben, welche die Verwendung positiv unterstützen: Push-Nachrichten: die Text-, Bild- oder Videobeiträge werden als Push-Nachrichten angezeigt, d.h. ähnlich wie bei einem Messenger-Dienst sind neue Nachrichten einfach wahrzunehmen.

4. ERFOLGSFAKTOREN UND HINDERNISSE

4.1. Was hat den Erfolg gebracht? (2/2)

Sichtbarwerden der Interaktionsarbeit: die teilweise schwer nachzuvollziehende Interaktionsarbeit in einer stationären Langzeiteinrichtung kann den An- und Zugehörigen durch die Dokumentation von Fotos und Videos ggf. besser vermittelt werden. Auch die An- und Zugehörigen können ihre Erlebnisse mit ihren Beiträgen ggf. besser dokumentieren und zur Verfügung stellen.

Dokumentation von Anfragen: Im hektischen Arbeitsalltag einer langzeitstationären Einrichtung geschieht die Weitergabe von Informationen an An- und Zugehörige oft telefonisch oder im persönlichen Kontakt. Dies erfordert zeitliche Ressourcen und die direkte Verfügbarkeit des Gegenübers im passenden Moment. Die Kommunikation via myo-App kann hier alle Seiten entlasten, jedoch ist das persönliche Gespräch für z. B. sensible Themen vorzuziehen.

4. ERFOLGSFAKTOREN UND HINDERNISSE

4.2. Was waren Schwierigkeiten oder Hindernisse? Wie wurde damit umgegangen?

Das Ausbleiben der erwarteten Inanspruchnahme der App durch die An- und Zugehörigen hat zu Beginn der Implementierung hin und wieder zu einer Entmutigung geführt. Die Sinnhaftigkeit der Technologie „lag auf der Hand“, ohne Nutzerinnen und Nutzer blieb der gewünschte Effekt jedoch aus.

Durch die Herausforderungen der COVID-19-Pandemie hat sich dieser Umstand geändert. Das hat den Beteiligten verdeutlicht, dass erste Rückschläge bei Technologieeinführungen nicht zu schnell bewertet werden sollten. Manchmal braucht es einen längeren Atem und eine gewisse Widerstandsfähigkeit während einer Technologieeinführung. Teilweise werden sich die Anwendungsfelder ggf. erst zukünftig entwickeln und soweit alle Beteiligten überzeugt sind, sollten Anlaufschwierigkeiten gemeinsam positiv bewältigt werden.

5. WEITERFÜHRENDE LINKS & KONTAKT

- <https://www.ppz-nuernberg.de/myo/>
- <https://myo.de/>

KONTAKT:

Jacqueline Würdig (NürnbergStift)

Pflegepraxiszentrum Nürnberg

Regensburger Straße 388, 90480 Nürnberg

Telefon +49 (0)9 11 / 21 531-8605

E-Mail jacqueline.wuerdig@ppz-nuernberg.de

BESCHREIBUNG UND KONTAKT PPZ NÜRNBERG

Das Pflegepraxiszentrum (PPZ) Nürnberg ist ein Verbund pflegepraktischer, wissenschaftlicher und netzwerkbildender Einrichtungen mit dem Ziel, Innovationen in die Anwendung zu bringen. Es erprobt und bewertet im Echtbetrieb von Klinik und Pflegeeinrichtungen neue Technologien und Dienstleistungen auf deren Praxistauglichkeit, Akzeptanz und Nutzen für Pflegende und Gepflegte. Zum Konsortium gehören die Praxispartner NürnbergStift, Klinikum Nürnberg und Diakoneo. Wissenschaftlich wird das Projekt durch das Forschungsinstitut IDC der SRH - Wilhelm Löhe Hochschule und das Forschungsinstitut IREM der Hochschule Würzburg-Schweinfurt begleitet. Mit dem Forum MedTech Pharma e.V. als Netzwerkplattform wird das PPZ Nürnberg vervollständigt. Das PPZ-Nürnberg ist Teil des Clusters Zukunft der Pflege und wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert.

Mehr Informationen unter: www.ppz-nuernberg.de.

Marlene Klemm

Leitung Pflegepraxiszentrum

Telefon +49 (0)9 11 / 2 1531-8601

E-Mail marlene.klemm@ppz-nuernberg.de