

## Ergebnisse der Befragung der Potsdamer Pflegeeinrichtungen zu den Möglichkeiten der digitalen Kommunikation während der Corona-Kontaktverbote

### DIGITALISIERUNG - EINE LÖSUNG BEI KONTAKTVERBOTEN?

**Zum Hintergrund:** Im Jahr 2019 gründete sich eine Projektgruppe aus VertreterInnen der Landeshauptstadt Potsdam, des Seniorenbeirates und des Netzwerks Älter werden in Potsdam mit der Zielsetzung der Konkretisierung und Umsetzung der Maßnahmen des Potsdamer Seniorenplanes. Angesichts der Corona Pandemie und der daraus resultierenden drohenden Vereinsamung der älteren Menschen in den stationären Einrichtungen wurde beschlossen, eine Erhebung des Status Quo in Kooperation des Netzwerks mit der Landeshauptstadt durchzuführen.

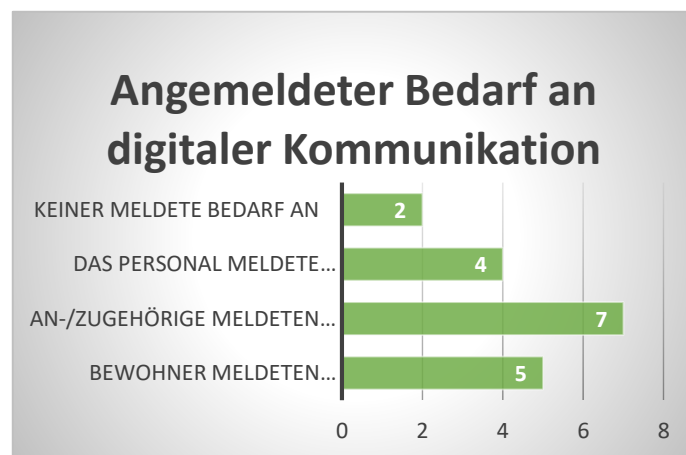
Die Befragung wurde als Online-Befragung durchgeführt, zur Teilnahme eingeladen wurden alle stationären Pflegeeinrichtungen in Potsdam. Der Befragungszeitraum lag im September bis Oktober 2020, mit mehrfacher Bitte um Rückmeldung (per Mail und telefonisch) und Verlängern der Antwortfrist. Die Quote der vollständigen Antworten betrug 50 %.

Thematisch konzentrierte sich die Befragung auf die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation in den Zeiten der coronabedingten Kontakt- und Besuchsverbote sowie den weiteren Einsatz digitaler Technik in der Pflege und Betreuung der stationären Einrichtungen.

1

### DIE ERGEBNISSE:

Mit einer Ausnahme bejahten alle Antwortenden, dass die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mittels digitaler Unterstützung in ihren Einrichtungen gewährleistet werden konnte. Der Bedarf daran wurde vorrangig von den An- und Zugehörigen angemeldet. Die BewohnerInnen selber und auch das Personal gaben dazu in geringerem Umfang den Anstoß (Abb. 1).

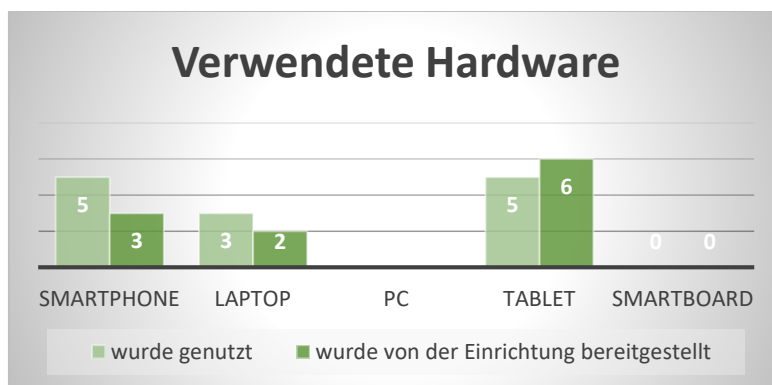


**ABBILDUNG 1: BEDARF AN DIGITALER KOMMUNIKATION, N=9, MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH**

Die für die Kommunikation verwendete Hardware und die Messenger-Dienste waren Gegenstand der nächsten Fragen. Überwiegende Verwendung fanden Smartphones und Tablets, die in höherem Maße von den Einrichtungen zur Verfügung gestellt wurden als tatsächlich genutzt. Bei den Diensten werden Skype und WhatsApp bevorzugt. Für die Nutzung der Kommunikationsmöglichkeiten, auch im Falle des Angebotes der Hardware durch die Einrichtung, fielen für die Bewohnerinnen und Bewohnern keine zusätzlichen Kosten an (Abb. 2 und 3).



**ABBILDUNG 2 VERWENDETE DIENSTE, N=9, MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH**



**ABBILDUNG 3 VERWENDETE UND VON DER EINRICHTUNG ZUR VERFÜGUNG GESTELLTE HARDWARE, N=9, MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH**

In einem weiteren Schritt wollten wir von den Einrichtungen wissen, in welchem Umfang die Angebote zur digitalen Kommunikation von den Bewohnerinnen und Bewohnern angenommen wurden. Auf einer Skala von 1 bis 4 konnten sie einstufen, ob sie von Keinem (1) oder Allen (4) genutzt wurde, der Wert 2 (geringe Nutzung) wurde am häufigsten gewählt. Die Begründungen für geringe Nutzungsquote waren (Auszüge):

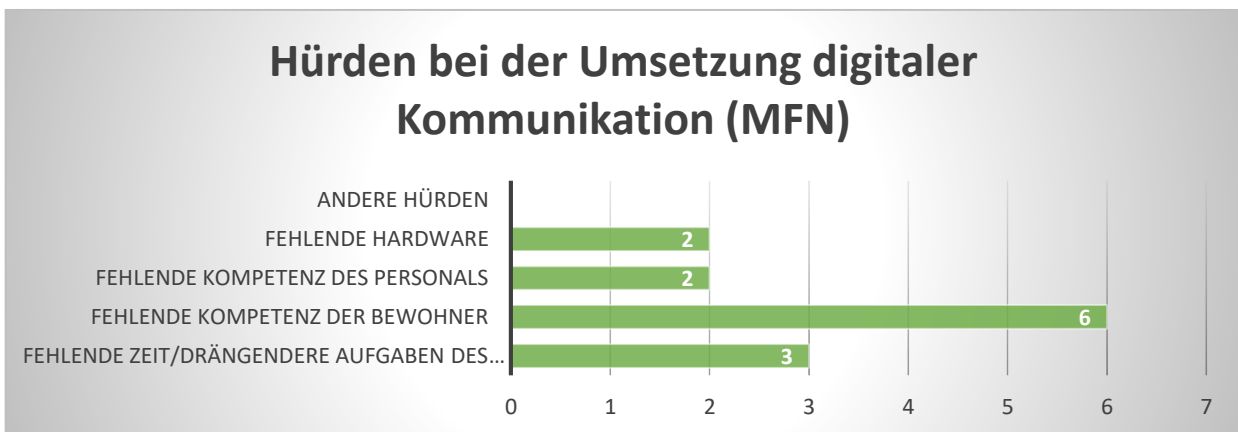
*„Die meisten Bewohner können mit den "neuen Medien" nichts anfangen, sie kennen diese nicht, es ist für sie eher erschreckend die Angehörigen auf einem kleinen Bildschirm zu sehen“*

*„Als die technischen Möglichkeiten geliefert wurden, gab es bereits wieder Lockerungen der Besuchsregelungen“*

„Die alleinige Nutzung/Bedienung der Tablets ist den BW nicht möglich (zu komplex). Daher sind Mediennutzungen dieser Art als sehr Zeit- und Personalintensiv zu bewerten und mit den derzeitigen Personalschlüsseln (insb. im Bereich der Pflege und der Beschäftigung) nicht vereinbar/realisierbar“

Diese Angaben leiten über zu der sich anschließenden Frage nach den Hindernissen, die die Nutzung der digitalen Kommunikationsmöglichkeiten erschweren.

Abbildung 4 zeigt deutlich, dass die fehlende Kompetenz der BewohnerInnen das größte



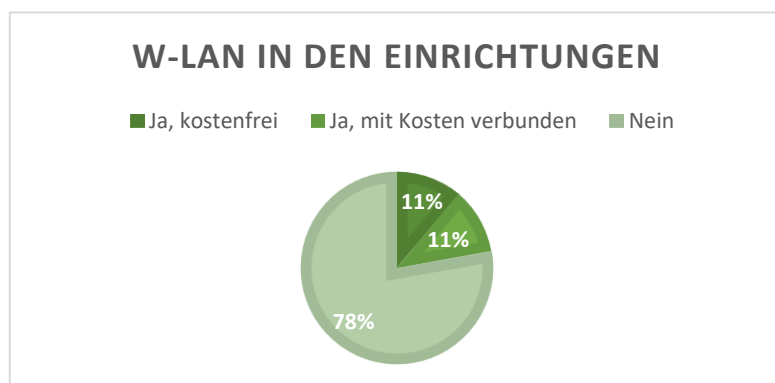
**ABBILDUNG 4 HÜRDEN BEI DER NUTZUNG DIGITALER KOMMUNIKATION, n=9, MEFACHNENNUNGEN MÖGLICH**

3

Hindernis darstellt, diese kann aufgrund von fehlenden zeitlichen Ressourcen des Personals auch nicht durch die Pflegenden kompensiert werden. Weitere Hürden wie die fehlende Kompetenz des pflegenden Personals oder nicht vorhandene Hardware werden seltener genannt.

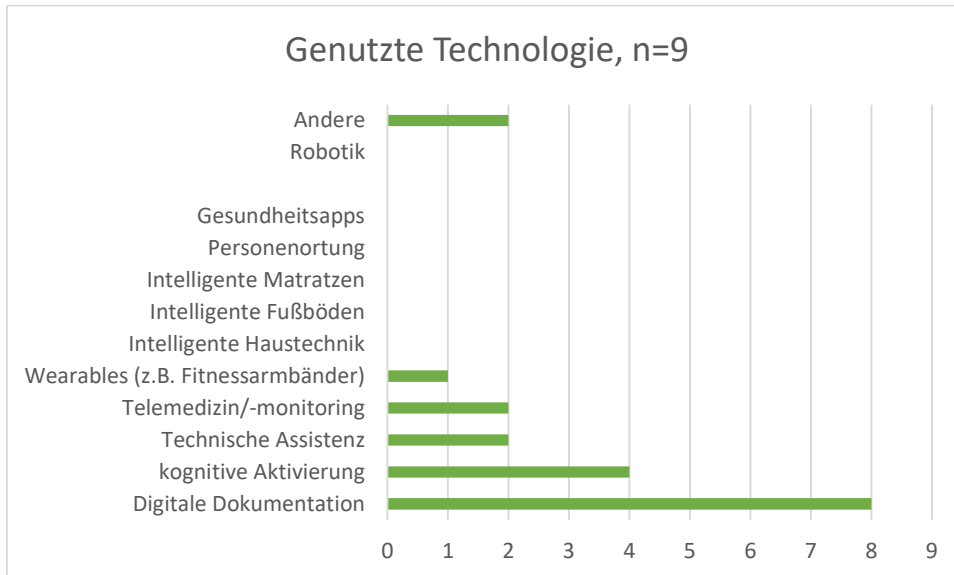
Dieser fehlende Kompetenz der Bewohner wird nicht durch Schulungsangebote in den Pflegeeinrichtungen begegnet, nur in einer der Einrichtungen wird eine solche vorgehalten.

Eine weitere Voraussetzung der erfolgreichen digital unterstützten Kommunikation der BewohnerInnen mit ihren An- und Zugehörigen stellt das Vorhandensein eines ausreichenden und flächendeckenden WLAN-Netzes dar. Dieses ist aber bei den befragten Einrichtungen in der Regel nicht gegeben, wie Abbildung 5 zeigt.



**ABBILDUNG 5 W-LAN-VERFÜGBARKEIT, n=9**

In einem weiteren Fragenkomplex wurde der Frage nachgegangen, welche anderen technischen Hilfen in den Einrichtungen der stationären Pflege genutzt werden. Abbildung 6 zeigt die verwendeten Technologien: Die digitale Dokumentation ist weit verbreitet ebenso wie die Verwendung von digitalen Tools für die kognitive Aktivierung.



**ABBILDUNG 6 GENUTZTE TECHNOLOGIEN, N=9**

4

Eine größere Zahl der Möglichkeiten findet allerdings noch keine Anwendung in den befragten Einrichtungen, ein relativ hoher Unterstützungsbedarf wird dagegen konstatiert. Die betreffende Frage lautete: Welche Unterstützung würden Sie sich für einen stärkeren Einsatz von Technologien wünschen? Von wem würden Sie sich diese Unterstützung wünschen? (Auszüge aus den Antworten):

- „zur Prävention von Stürzen intelligente Matratzen/ Klingelmatten etc. Personenortung“
- „diese Unterstützung sollte durch die Pflege-/ Krankenkassen kommen, da es hier um gesundheitliche Vorsorge handelt“
- „Schulungsangebote im Haus“
- „mehr Personal“
- „Umsetzung von WLAN in der Einrichtung. Schulung im Umgang mit der neuen Technik durch IT-Abteilung des Trägers“

DAS FAZIT:

Betrachtet man die Ergebnisse in ihrer Gesamtheit, zeigt sich in grundlegenden Bereichen ein defizitäres Bild. Die fehlende flächendeckende Versorgung mit einem funktionellen, kostenfreien W-LAN verhindert die Kontaktaufnahme der BewohnerInnen zu ihren An- und Zugehörigen grundsätzlich. Wenn das Netz vorhanden ist, führen mangelnde Kompetenzen

in der Nutzung virtueller Tools sowohl bei den BewohnerInnen als auch beim Pflegepersonal dazu, dass diese digital unterstützte Kontaktaufnahme erschwert ist.

Eingeschränkte personelle Ressourcen, verstärkt durch die pflegerischen Belastungen in der Pandemie-Zeit, tragen dazu bei, dass die Zeitfenster für eine Einweisung, Erklärung und behutsame Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner bei ihren ersten Schritten in die virtuellen Welten nicht vorhanden sind.

Die Nutzung weiterer technischer Hilfsmittel für die Erleichterung des Pflege- und Betreuungsalltages ist ebenfalls noch sehr gering ausgeprägt, oftmals aufgrund von fehlenden Refinanzierungsmöglichkeiten im Rahmen der Pflegevergütungsleistungen oder wegen Unkenntnis bezüglich des Potentials, dass mit diesen Technologien verbunden ist.

Was wird also benötigt, um einen dringend notwendigen Digitalisierungsschub in den Pflegeeinrichtungen auszulösen? Hilfreich wäre eine zentrale Beratungs- und Informationstelle, in der die Informationen zusammenfließen. Informationen über:

- Technische Innovationen und die Möglichkeit des Ausprobierens vor Ort
- Schulungsangebote für Mitarbeitende in der Pflege
- Ehrenamtliche, die BewohnerInnen in die Nutzung digitaler Techniken einweisen können (Digitalcoaches)
- Fördermöglichkeiten für den Ausbau der technischen Voraussetzungen, um ein leistungsfähiges W-LAN in allen Einrichtungen gewährleisten zu können.

5

Insbesondere vor dem Hintergrund der pandemischen Situation, in der Kontaktverbote weiter vorherrschen und das Risiko einer Zunahme von Einsamkeit und Isolierung steigt, kann nur eine konzertierte Aktion Abhilfe schaffen.

Die Einrichtung eines runden Tisches „Digitalisierung für Ältere“ unter Mitarbeit aller in Potsdam an diesem Thema Interessierten ist in der Vorbereitung. Informationen hierzu sind unter der Adresse: [digitales@aelter-werden-in-potsdam.de](mailto:digitales@aelter-werden-in-potsdam.de) erhältlich.