



## Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken!

Sonderprogramm der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW unterstützt Pflegeeinrichtungen in der Coronapandemie und gibt Impulse für nachhaltige Digitalisierungsprozesse

### Pflege zwischen Notstand und Systemrelevanz

Die coronabedingten Schutzmaßnahmen führten auch in den Diensten und Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege NRW zu deutlichen Einschränkungen in der Ausübung der Leistungsangebote, für die Einrichtungen der Pflege waren die Herausforderungen extrem und vielschichtig. Die zu pflegenden Menschen mussten besonders geschützt werden, durch die Kontaktbeschränkungen fehlten den Einrichtungen bei der Betreuung die pflegenden Angehörigen, die ehrenamtlichen Hilfen sowie der seelsorgerische Zuspruch. Vor allen Dingen fehlte den Menschen jedoch der Kontakt zu ihren Angehörigen und Bezugspersonen. Die ohnehin hohe Belastung in der Pflege wurde durch den Umstand des Lockdowns weiter verstärkt. Die besondere Krisensituation,

in welche die Pandemie die Pflege insgesamt brachte, rückte die Herausforderungen in der Pflege zwischen „Pflegenotstand“ und „Systemrelevanz“ neu und anders in den gesellschaftlichen Fokus. Die Debatte um die Digitalisierung nahm in der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung Fahrt auf; sie wurde zum Beschleuniger und Impulsgeber für die Einführung digital unterstützter Versorgung. Es zeigt sich aber auch, dass viele Pflegeeinrichtungen noch einen weiten Weg gehen müssen, um die Möglichkeiten und Chancen der Digitalisierung effizient einzusetzen, die Pflege insgesamt zu erleichtern und Pflegekräfte zu entlasten.

Mit dem Förderaufruf „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ reagierte die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gemeinsam mit der Landesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege zu Beginn der Pandemie auf die Ausnahmesituation des Lockdowns. Dabei sollten die Träger nicht nur in der Bewältigung der Krise unterstützt werden, sondern grundsätzlich, über einzelne Krisensituationen hinaus, in die Lage versetzt werden, die Chancen der Digitalisierung stärker als bisher zu nutzen und in ihre Arbeit zu integrieren. Dies bezieht sich sowohl auf Arbeitsabläufe innerhalb der Organisationen als auch auf die Arbeit mit der Zielgruppe, ihrer Angebote und Dienstleistungen. Der Aufruf der Stiftung traf auf großen Widerhall in der Sozialen Arbeit – über 1200 Einrichtungen beteiligten sich am Bewerbungsverfahren; mit über 650 Projekten und einer Gesamtfördersumme von rund 42 Millionen Euro, wird bundesweit einmalig ein entscheidender Impuls für eine nachhaltige Erhöhung von Krisenresilienz und Zukunftsfähigkeit der Organisationen der Freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen gegeben.

## Digitalisierung als Mittel gegen Vereinsamung und Isolation

Über 80 Träger von Pflegeeinrichtungen der freien Wohlfahrt in NRW, mit einer Fördersumme von rund 6 Millionen Euro, beteiligten sich an diesem Aufruf. Sie adressierten dabei insbesondere neue digitale Möglichkeiten des Kontakts für die Bewohnerinnen und Bewohner, um Vereinsamung und Isolation entgegenzuwirken oder Digitalisierung in dieser Situation zur Entlastung der Mitarbeitenden einzusetzen. Unter hohem persönlichem Engagement werden über die Projektförderungen in den Einrichtungen zum Teil erstmalig digitale Formate der sozialen Teilhabe erprobt und digitale Technologien eingesetzt. Zudem werden Prozesse auf organisationaler Ebene angestoßen, damit brauchbare digitale Tools nachhaltig in den Alltagsablauf der Einrichtungen überführt werden können. Die beteiligten Einrichtungen begrüßen den eingeleiteten Weg zur Digitalisierung. Sie nutzen das Förderprogramm, um gezielt Defizite zu beheben und exemplarisch Digitalisierung als Hilfsmittel in der täglichen Arbeit einzusetzen. Sie zeigen: Digitalisierung kann der Verbesserung der Pflege dienen und den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden erleichtern, wenn grundsätzlich die Rahmenbedingungen dafür geschaffen werden.

## Austausch fördern – Wissen in den Transfer bringen

Zur Halbzeit des Programms hat die Stiftung Wohlfahrtspflege die Einrichtungen nach Kostenträgerschaft geclustert eingeladen, ihr Wissen im Rahmen von Transferveranstaltungen zu teilen. Die Projekte im Handlungsfeld Pflege trafen sich im April 2022 zum Austausch. Die Stiftung in ihrer Rolle als Impulsgeberin und Sprachrohr der Freien Wohlfahrtspflege in NRW bündelt die Ergebnisse. Für das Handlungsfeld Pflege bedeutet dies, die Erfahrungen und Empfehlungen aus den Projekten in den Dialog zur Digitalisierung der Pflege in NRW einzuspeisen.

Im Workshop wurde das Wirken der Projekte durch den Beitrag „Möglichkeiten, Chancen und Grenzen der Digitalisierung in der Pflege“ des Verbandes der Ersatzkassen e.V. in Nordrhein-Westfalen in den großen Kontext der Veränderung von Pflege gestellt.

Das „Digitale Versorgungs-und-Pflege-Modernisierung-Gesetz“ (DVPMG) wird Pflege nachhaltig verändern. Eine digitale Assistenz für die Pflege, mehr Telemedizin und eine moderne Vernetzung im Gesundheitswesen, das sind die Ziele des Gesetzes; dafür müssen an vielen Stellen die Rahmenbedingungen für die Pflege noch geschaffen werden. Apps auf Rezept, Videosprechstunden einfach nutzen und überall bei Behandlungen auf das sichere Datennetz im Gesundheitswesen zugreifen – das ermöglicht das „Gesetz für eine bessere Versorgung durch Digitalisierung und Innovation“ (Digitale-Versorgung-Gesetz – DVG), welches bereits im Dezember 2019 in Kraft getreten ist. Finanziell werden Einrichtungen, unter anderem bei den Investitionen mit bis zu 12.000 Euro für Digitalisierung, unterstützt (§ 8 Abs. 8 SGB XI).

### Digitalisierung in der Pflege: Was ist damit gemeint?

- Elektronische Pflegedokumentation
- Ausstattung mit Tablets / PC
- Vernetzung von Daten
- Digitale Kommunikation der Leistungserbringer
- Digitalgestützte vernetzte Versorgung
- Technische Assistenzsysteme (Bewegungssensoren etc.)
- Robotik: Assistenzsysteme für die zu Pflegenden
- Digitale Verwaltungsvorgänge
- Digitale Ausbildungsinhalte



2 Landesvertretung des vdek in Nordrhein-Westfalen

Identifikation wichtiger Digitalisierungspotenziale und -notwendigkeiten in der Pflege durch die Landesvertretung des vdek in Nordrhein-Westfalen

Trotz des hohen Bedarfs werden diese Mittel bisher nicht vollständig abgerufen, was weniger auf mangelnde Bereitschaft der Einrichtungen, sondern doch eher auf mangelnde Ressourcen für die Umsetzung im Pflegealltag zurückzuführen ist. Die Überlastung der Pflege zeigt auch hier ihre fatale Wirkung, es fehlt häufig die Zeit und die personelle Ressource zur notwendigen Mittelbeschaffung. Hier könnte die Pflege gegebenenfalls auch auf externe Unterstützung zurückgreifen, aber auch dafür müssen Mittel bereit stehen. Die Pflegekassen unterstützen den Prozess der Digitalisierung mit verschiedenen Online-Beratungsangeboten für Pflegenden und pflegende Angehörige. Innovative Technologien finden Einzug in die Pflege, auch für die Unterstützung der häuslichen Pflege werden technisch unterstützte neue Lösungen erprobt. Im Lockdown wurden auch praktische Einkaufshilfen bei mobilen Diensten verstärkt angefragt; Projekte im Sonderprogramm greifen dies auf und zeigen, wie digitale Tools die Organisation bei der Bewältigung der Aufgaben unterstützen kann.



## Beispiele für die Ressourcenoptimierung

- Ausstattung vom Pfleger bis zum Alltagsbegleiter mit Mobiltelefonen
- Digitale Übergabe
  - Vermeidung von Wegstrecken
  - Zeitersparnis durch Wegfall der persönlichen Übergabe
- Digitale Teamsitzungen
- „digitale Wundversorgung“
- „digitale Sprechstunde“
- Digitale Dokumentation/digitaler Workflow/digitale Archivierung
- Digitaler Hausnotruf
- Smart Home (Bsp. Nuki, etc.)

Exemplarische Übersicht von Beispielen für die Ressourcenoptimierung in den Handlungsfeldern des Caritasverbands für den Kreis Soest e.V.

Zentral für die Pflege wird die geforderte Digitale Pflegedokumentation sein, noch sind unterschiedliche Umsetzungen bundesweit die Regel und viele Dissenspunkte in der Realisierung nicht ausgeräumt. Die Förderung der Stiftung wurde nun beispielsweise von der AWO Oberhausen dafür genutzt, die Digitale Pflegedokumentation in die generalistische Pflegeausbildung aufzunehmen; ein zukunftsweisender Weg der zeigt, wie Ausbildung Fachkräfte auf den neuen digital unterstützten Alltag in der Pflege vorbereiten kann und muss. Digitalisierung kann zur Entlastung der Beschäftigten führen, wenn die notwendigen digitalen Kompetenzen bereits in der Ausbildung erworben werden!

## Digitalisierung niederschwellig und praktisch umsetzen

Die Digitalisierung in der Pflege findet im Kontext knapper Personal- und Zeitressourcen, zunehmender gesetzlicher Anforderungen und der insgesamt steigenden Zahl an pflegebedürftigen Menschen statt. Der Fachkräftemangel ist deutlich spürbar und hat Auswirkungen auf die angemessene Pflege bedürftiger Menschen. Die Projekte waren sich einig: bei den großen Herausforderungen in der Zukunft muss Digitalisierung ein Teil der Lösung sein, sie muss die Prozesse um die eigentliche Pflege erleichtern und verbessern - die Qualität einer guten Pflege unterstützen. Diese Aufgabe kann Pflege nicht alleine bewältigen, aber die Einrichtungen sind bereit, ihren Beitrag dazu zu leisten.

technische Ausstattung der Wohn- und Gemeinschaftsräume in den Pflegeeinrichtungen weisen noch große Mängel auf, dabei zeigen Projektbeispiele eindrucklich, wie durch Livestream-Schaltungen Bewohnerinnen und Bewohner aus der Isolation geholt werden können und selbst demenziell veränderte Menschen über persönliche Videobotschaften ihrer Angehörigen begleitet werden können. Selbstkritisch schauten die Träger der Projekte auf ihre Einrichtungen und benennen Nachholbedarfe in der Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeitenden im grundlegenden Erwerb digitaler Kompetenzen und in der praktischen Anwendung. Es braucht von Seiten der Leitung ein klares Bekenntnis, die Wege der Digitalisierung zu gehen und es braucht von den Trägern der Einrichtungen bei allen Schwierigkeiten die Bereitschaft in dieses Feld zu investieren. Zudem braucht es eine positive Vision, die durch die großen Anforderungen und die oft eklatanten Engpässe, nicht verloren gehen darf. Es braucht die Umsetzung in kleinen sehr praxisorientierten Schritten, mit Teiligungsprozessen, die auf Zuhören, Unterstützung, einer gelebten Fehlerkultur und viel Vertrauen basieren. Auch externe Unterstützung, zum Beispiel durch digitale Coaches, kann für den Veränderungsprozess wertvoll sein. Die Einrichtungen nutzen die Projekte, um hier Erfahrungen zu sammeln. Steuerungskreise auf Leitungsebene wurden ebenso eingerichtet, wie digitale Sprechstunden oder der Aufbau einer Plattform, um mit vielen gemeinsam das neue Wissen zu teilen. Die Akteur:innen sehen noch viel Potenzial im Wissensaustausch auch trägerübergreifend gemeinsam zu agieren – aber auch dafür müssen die Ressourcen bereitgestellt werden.

**Arbeiterwohlfahrt Bezirk Westliches Westfalen e.V.**





**TECHNIK**

- Infrastruktur ertüchtigen
- W-LAN ausbauen
- Beschaffung problemloser gestalten



**FINANZEN**

- Refinanzierung durch Kostenträger klären
- EDV Kosten und Verwaltungskosten besser refinanzieren
- **Kostenneutralität für Bewohner\*innen muss gewährleistet sein**

**TANTE LAURA – Digitale Kommunikation zwischen demenziell veränderten Bewohner\*innen und deren Angehörigen**

Exemplarische Zusammenstellung an primären infrastrukturellen und finanziellen Herausforderungen im Digitalisierungsprozess am Beispiel des Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Westliches Westfalen e.V.

Die Pandemie hat wie im Brennglas gezeigt, dass Pflege auf den digitalen Transformationsprozess noch nicht vorbereitet ist. Digitalisierung muss dabei von den grundsätzlichen Debatten und Anforderungen auf die praktische und konkrete Ebene der jeweiligen Einrichtung heruntergebrochen werden. Die Projekte zeigen deutlich die konkreten Hemmnisse – an erster Stelle wird die immer noch in weiten Teilen fehlende technische Ausstattung genannt, es fehlt an Hard- und Software, genauso wie es an WLAN auf den Stationen und Zimmern fehlt. Es braucht bedienbare Endgeräte, nicht nur die Mitarbeitenden, sondern auch die Bewohner und Bewohnerinnen müssen mit den entsprechenden Geräten ausgestattet und im Umgang damit geschult werden. Um, wie im Lockdown angezeigt, den Kontakt zu den Angehörigen digital zu ermöglichen, braucht es auch die technischen Voraussetzungen auf der Gegenseite bei den Angehörigen. Die Projekte zeigen auch hier große Defizite auf, es braucht für die Angehörigen ebenfalls mehr Unterstützung. Als besonders geeignet haben sich in den Projekten Smartphone-Lösungen erwiesen, da diese am ehesten zur Verfügung standen. Aber auch die

**St. Gereon Seniorenheim**

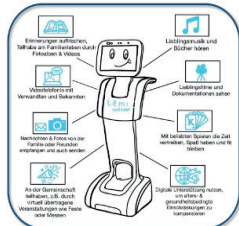
**Projekt: Erweiterung sozialer Teilhabe durch Telearbeit in der Pflege**

**Stiftung Wohlfahrtspflege NRW**

**Stiftung Wohlfahrtspflege NRW**

**TEMI verbindet!**

- Bildung eines Projektteams aus Pflegekräften, Betreuungskräften und Sozialdienstmitarbeitern
- Festlegung des Bewohnerklientel
- Abgleich: Wünsche der Mitarbeiter und Möglichkeiten des Temis
- Lust und Frust bei der Erprobung
- Festlegung einer kleinen aber feinen Angebotspalette (für eine realistische Nutzung)



**MA&T Sell & Partner GmbH**

**MA&T**

**Stiftung Wohlfahrtspflege NRW**

Exemplarische Übersicht an (vorab zu definierenden) Meilensteinen im Digitalisierungsprozess einer Einrichtung am Beispiel der St. Gereon Seniorenheim gGmbH

Die Pandemie hat für die Aufrechterhaltung der Kommunikation nach außen die Digitalisierung notwendig gemacht, die Mitarbeitenden und alle Beteiligten haben dabei den Mehrwert konkret erfahren. Diese neuen Wege werden in der Arbeit verbleiben. Trotz allen Vorbehalten, Hindernissen und zusätzlichen Anstrengungen, denn diese Digitalisierungsprozesse mussten neben allen anderen täglichen Anforderungen umgesetzt werden. Nachhaltig wurden strukturelle Veränderungen angestoßen und bereits umgesetzt. Dafür zollt die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW den Einrichtungen und allen Beteiligten in den Projekten den größten Respekt.

# Digitalisierung braucht beteiligungsorientierten Dialog

Die Digitalisierung der Pflege ist bereits im Fokus von Politik und Gesellschaft, denn Digitalisierung kann einen entscheidenden Beitrag zur Verbesserung der Pflege leisten; sie muss Teil der Antwort auf die Herausforderungen in der Pflege sein. Die Praxisbeispiele im Förderprogramm zeigen, dass die Möglichkeiten hier noch lange nicht ausgeschöpft sind, mehr noch, dass selbst finanzielle Möglichkeiten, die der Pflege zur Digitalisierung bereit gestellt werden, aufgrund der angespannten Situation in der Pflege nicht abgerufen werden. Hier Abhilfe zu schaffen und für die grundlegende technische Ausstattung der Einrichtungen zu sorgen, das muss als gemeinsame Aufgabe der Kostenträger und Leistungserbringer verstanden werden. Die Stiftung kann dabei unterstützend tätig werden.

Die Praxis wünscht sich für die Umsetzung einen stärker beteiligungsorientierten Dialog um die Zukunft von Pflege, dazu gehören auch ethische Fragen, nicht zuletzt zum Einsatz technischer Assistenzsysteme. Die bisherigen Erfahrungen der Digitalisierung gesundheitlicher Versorgung – zentral genannt wurde der Aufbau der Telematikinfrastruktur – sollten der Weiterentwicklung der Pflege zugutekommen! Auch diesen Erfahrungsaustausch gilt es zum Beispiel in einem träger- und professionsübergreifenden Dialog auf- und auszubauen. Digitalisierung der Pflege ist kein Selbstläufer, es braucht einen intensiven, vom Land unterstützten Austausch, einen begleitenden Prozess und gegebenenfalls weitere Modellvorhaben, für die auch finanziell zusätzliche Mittel für die Pflege zur Verfügung gestellt werden müssen. Zentrale Akteure für eine umfassende Digitalisierungsstrategie für die Pflege sind die Kostenträger und Leistungserbringer, aber auch die Stiftung Wohlfahrtspflege NRW wird ihren Beitrag dazu leisten.

## Literaturhinweise

Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Westliches Westfalen e.V. (2022) „TANTE LAURA“ Digitale Kommunikation zwischen demenziell veränderten Bewohner\*innen und deren Angehörigen – Arbeitsgruppenvortrag im Rahmen des Transferworkshops „Pflege“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 27.04.2022.  
[https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Richard\\_Praesentation.pdf](https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Richard_Praesentation.pdf)  
(Stand: 06.06.2022)

Arbeiterwohlfahrt Oberhausen e.V. – Bildungsinstitut Pflege (2022) Digital-Curriculare-Umsetzung der generalistischen Pflegeausbildung – Arbeitsgruppenvortrag im Rahmen des Transferworkshops „Arbeit“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 16.03.2022.  
[https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Schulz\\_\\_\\_Deffte\\_\\_\\_AWO\\_Oberhausen\\_.pdf](https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Schulz___Deffte___AWO_Oberhausen_.pdf)  
(Stand: 06.06.2022)

Caritasverband für den Kreis Soest e.V. (2022) Digitalisierung der Lebenspraxis in der ambulanten Pflege – Arbeitsgruppenvortrag im Rahmen des Transferworkshops „Pflege“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 27.04.2022.  
[https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/Redakteure/Sonderprogramm/GmeL\\_Praesentation.pdf](https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/GmeL_Praesentation.pdf)  
(Stand: 06.06.2022)

Jakobi Altenzentrum gGmbH/Perthes Stiftung (2022) „Jakobi bewegt dich“ – Digitale Gesundheitsförderung für Bewohner/innen und Mitarbeitende in der stationären Pflege – Arbeitsgruppenvortrag im Rahmen des Transferworkshops „Pflege“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 27.04.2022.  
[https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Beernink\\_Praesentation.pdf](https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Beernink_Praesentation.pdf)  
(Stand: 06.06.2022)

Landesvertretung des Verbands der Ersatzkassen e.V. in Nordrhein-Westfalen (2022) Möglichkeiten, Chancen und Grenzen der Digitalisierung in der Pflege – Vortrag im Rahmen des Transferworkshops „Digitalisierung in der Pflege“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 27.04.2022.  
[https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Ruiss\\_Praesentation.pdf](https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Ruiss_Praesentation.pdf)  
(Stand: 06.06.2022)

St. Gereon Seniorendienste gGmbH (2022) Erweiterung sozialer Teilhabe durch Telerobotik in der Pflege – Arbeitsgruppenvortrag im Rahmen des Transferworkshops „Pflege“ im Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW am 27.04.2022.  
[https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Jordans\\_Praesentation.pdf](https://www.sw-nrw.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/Sonderprogramm/Jordans_Praesentation.pdf)  
(Stand: 06.06.2022)

Stiftung Wohlfahrtspflege NRW (2020) Sonderprogramm für Dienste und Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen: „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“ - Informationen zum Förderaufruf „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“.  
<https://www.sw-nrw.de/foerderung/foerdergrundlagen/sonderprogramm-zugaege-erhalten-digitalisierung-staerken/>  
(Stand: 15.05.2022)

## Impressum

**Herausgeberin:**  
Stiftung Wohlfahrtspflege NRW

**Redaktionelle Verantwortung:**  
Norbert Killewald  
geschäftsführender Vorstand der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW

**Autorinnen:**  
Elena Przybylski, Cornelia Schlebusch  
Projekträger Jülich, Forschungszentrum Jülich GmbH

**Gestaltung:**  
Manuel Werners

**Bildnachweis:**  
©pixelstock – stock.adobe.com, ©Viacheslav Iakobchuk – stock.adobe.com, ©Ingo Bartussek – stock.adobe.com