



PROJEKTZIELE

Den Kern des Projektes bildet der Aufbau einer strukturierten und unternehmensübergreifend angelegten Organisationsentwicklung. Begleitet wird diese Organisationsentwicklung durch den Aufbau eines digitalen Wissensmanagements verbunden mit einem Personalentwicklungskonzept, das Fachkräfte in die Lage versetzt, ihr Wissen für den Einsatz in digitalen Medien (Psychoedukation, Angehörigeninformation, Schulung von Fachkräften) aufzubereiten und sich entsprechend in diesen Medien zu präsentieren (Videotraining, Rhetorik, Methodik und Didaktik). Das Projekt wird dadurch dazu beitragen, die Akzeptanz digitaler Unterstützung im Gesundheits- und Pflegebereich erhöhen, um die anstehenden komplexen Veränderungsprozesse hin zum Arbeiten 4.0 bewältigen zu können.

Die im Projekt angestoßenen Innovationen beziehen sich auf zwei Bereiche:

1. Unternehmensübergreifend angelegte Organisationsentwicklung im Verbund durch Einbindung aller Beschäftigten (hierarchie- und professionsübergreifend, gendergerecht) über digitale, flexible und einfach bedienbare Feedbacksysteme
2. Genderspezifische Personalentwicklung zur Weitergabe von Wissen über digitale Medien und zur Steuerung von Kommunikationsprozessen in virtuellen Räumen

ORGANISATIONSENTWICKLUNG IM VERBUND

Bislang arbeiten Krankenhäuser, Arztpraxen sowie ambulante und stationäre Altenpflege außerhalb von zeitlich begrenzten Förderprojekten relativ isoliert voneinander. Häufig werden innovative Instrumente, Prozesse und Verfahren im Rahmen von Modellprojekten entwickelt und erprobt. Meist sind in diese Projekte aber nur ausgewählte Mitarbeiter*innen oder nur bestimmte Professionen eingebunden. Der größte Teil der Beschäftigten hat im Regelfall keine Möglichkeit, sich aktiv und kontinuierlich in die (Weiter-)Entwicklung von Verfahren und Instrumenten einzubringen, was bei einer flächendeckenden Implementierung dann häufig zu Akzeptanzproblemen führt. Darüber fehlen bislang digital gestützte Konzepte und Instrumente, die einen dauerhaften Wissenstransfer über Einrichtungs- und Professionsgrenzen hinweg und eine kontinuierliche Weiterentwicklung von Arbeitsprozessen und Instrumenten im Verbund auch über ein Projektende hinaus sicherstellen.

Das vorliegende Projekt will entsprechende Strukturen für eine dauerhaft angelegte Organisationsentwicklung im Verbund konzipieren und erproben, die eine Einbindung aller Beschäftigten über digitale, flexible und einfach bedienbare Feedbacksysteme sicherstellt. Es werden digitale Strukturen geschaf-

fen und modellhaft erprobt, die einen Austausch von Wissen durch die verbundweite Verfügbarkeit und die Möglichkeit zur Weiterentwicklung, Anpassung und Diskussion von Verfahren, Prozessen, Instrumenten etc. unter Einbindung aller Hierarchieebenen ermöglichen. Dies ist unabhängig von der in der jeweiligen Einrichtung genutzten telematischen Infrastruktur möglich, da die Ergebnisse (überwiegend Dokumente und Checklisten) plattformunabhängig erzeugt und dadurch mit einfachsten Mitteln in die vorhandenen KIS-Systeme integriert werden können. Dies geschieht über offene Schnittstellen oder die in einigen KIS-Systemen inzwischen vorhandenen Formulargeneratoren.

Im Rahmen der Organisationsentwicklung werden Arbeitsgruppen (geriatrischer Lenkungskreis, Laborteams zur Evaluation und Weiterentwicklung vorhandener Instrumente sowie zur Entwicklung neuer Lösungen) implementiert, die im Rahmen von Face-to-Face-Arbeitstreffen sowie in virtuellen Austauschräumen miteinander arbeiten. Darüber hinaus findet mittels einer webbasierten und damit plattformunabhängigen Feedback-App sowie eines breit angelegten Wissensmanagementsystems (relevante und von allen nutzbare Dokumente, transparente Darstellung des Arbeitsstands in den unterschiedlichen Einrichtungen und Gremien, virtuelle Austauschräume über ein entsprechendes abgesichertes DSGVO-konformes Portal) eine permanente Kommunikation mit den Mitarbeitenden an der Basis (Pflegekräfte, Ärzt*innen, Therapeut*innen, sozialer Dienst) statt. Technisch erfolgt dies z. B. auf Basis vielfach schon vorhandener Datentablets (DOC-Pads) oder über die schon vorhandene Infrastruktur der im Patientenzimmer verfügbaren Mediastream-Geräte. Hierdurch haben die beteiligten Beschäftigten die Möglichkeit, vorhandene und neue Verfahren und Instrumente direkt im Arbeitsablauf zu bewerten und durch ihr praxisorientiertes und sehr gezieltes Feedback zu einer Weiterentwicklung dieser Instrumente und Verfahren beizutragen. Die eingegebenen Rückmeldungen

Organisationsentwicklung im Verbund



werden unmittelbar bei der Speicherung anonymisiert/pseudonymisiert, um gemäß DSGVO einen Mitarbeiter*innenbezug auszuschließen. Ein integriertes Single Sign-On (SSO) bzw. ersatzweise eine Authentifizierung über einen NFC-Chip o. ä. sorgen lediglich für eine niedragschwellige und valide Eingabemöglichkeit.

Die Laborteams basieren auf den Konzepten der Lern- und Experimentierräume des BMAS Förderprogramms unternehmensWert:Mensch plus. Das Konzept der „betrieblichen Praxislaboratorien“ ist im Rahmen des vom Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) geförderten Verbundvorhabens „WING – Wissensarbeit in Unternehmen der Zukunft nachhaltig gestalten“ vom Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung – ISF München gemeinsam mit Unternehmen für eine nachhaltige Gestaltung der digitalen Transformation entwickelt und erprobt worden. Im Rahmen des Modellprojektes werden die für einzelne Unternehmen konzipierten Lern- und Ex-

perimentierräume für die Arbeit im Verbund weiterentwickelt.

PERSONALENTWICKLUNG IM KONTEXT DIGITALEN ARBEITENS

Die Aufbereitung und Weitergabe von Wissen mittels digitaler Medien unterscheidet sich erheblich von der Wissensweitergabe im Rahmen von Präsenzveranstaltungen oder Face-to-Face-Gesprächen. Entsprechendes Know-how (Methodik, Didaktik, Rhetorik, Mimik, Gestik) ist bei den Fachkräften aus dem Gesundheitswesen bislang noch nicht vorhanden. Im Rahmen des Projektes werden daher Personalentwicklungskonzepte entwickelt und erprobt, die die Expert*innen aus dem geriatrischen Bereich in die Lage versetzen, ihr Wissen mit Hilfe von Lern- und Informationsfilmen an Kolleg*innen, aber auch an Patient*innen sowie deren Angehörige weiterzugeben. Darüber hinaus müssen die geriatrischen Fachkräfte in die Lage versetzt werden, Diskussionen, Arbeitsgruppen und andere Kommunikationsprozesse

in virtuellen Räumen adäquat zu moderieren und zu strukturieren. Bei der Konzeption werden die besonderen Bedarfe von Männern, Frauen und Diversen in den Blick genommen.

Gerade in der Kommunikation mit Patient*innen sowie deren Angehörigen kommt es im geriatrischen Bereich darauf an, vorhandene Ressourcen sichtbar zu machen und zu stärken, Sicherheit zu geben und Ängste aufzugreifen. Hierbei spielen insbesondere auch Aspekte eines traumasensiblen Arbeitens eine wichtige Rolle.

Menschen im höheren Lebensalter sehen sich häufig mit traumatischen Erfahrungen vergangener Zeiten konfrontiert, die den aktuelle Lebensalltag negativ beeinflussen können. Etwa die Hälfte der Kriegs- und Nachkriegsgeneration trägt schwer an den Erfahrungen aus dem Zweiten Weltkrieg, z. B. Bombenangriffe, aktive Kriegshandlungen, Flucht und Vertreibung sowie Hungersnot. Genaus zählen gewalttätige Erziehung, sexualisierte Gewalt in der Kindheit oder im Erwachsenenalter, Bindungsstörungen oder Erfahrungen als ehemalige Heimkinder dazu. Viele Betroffene haben – auch vor dem Hintergrund des kollektiven Schweigens – ihr Leben durch Verdrängung bewältigt und sind mit ihren Erlebnissen allein geblieben und verstummt.

Aber auch im Alter können sich die Menschen vielfältiger Gewalt, z. B. im Kontext von derzeitigen Kriegen, Betrug oder Überfällen ausgesetzt sehen. Ebenso sind Belastungen durch Verluste, Diskriminierungen, Erkranken oder Hilfe- und Pflegebedürftigkeit möglich. Insbesondere Frauen können zudem von sexualisierter oder häuslicher Gewalt betroffen sein.

Zurückliegende oder aktuelle Traumata und deren Folgen werden bei alten Menschen nicht immer erkannt. Dadurch kann es zu Fehldiagnosen und -behandlungen kommen.

Um Re-Traumatisierungen durch das erneute Erleben von Ohnmacht zu verhindern und neue Traumatisierungen aufgrund fehlenden Know-hows der Fachkräfte zu vermeiden, sollen mögliche Ursachen und Auswirkungen traumatischer Erfahrungen und mögliche Besonderheiten in der Beratung, Therapie, der medizinischen Versorgung und Pflege im Rahmen des Projektes mitgedacht werden.

Die geriatrischen Fachkräfte benötigen neben entsprechendem Fachwissen auch das Know-how, wie traumasensible Aspekte bei der Entwicklung von Instrumenten und der Anpassung von Arbeitsprozessen – insbesondere im Kontext digitaler Kommunikationsmedien – berücksichtigt werden können. Psychoedukation und Psychohygiene, die die Ängste und Bedarfe der Patientinnen und Patienten sowie der Angehörigen bewusst aufgreifen, können in diesem Kontext unterstützend wirken, so dass geriatrische Patientinnen und Patienten Ressourcen selbst aktivieren können.