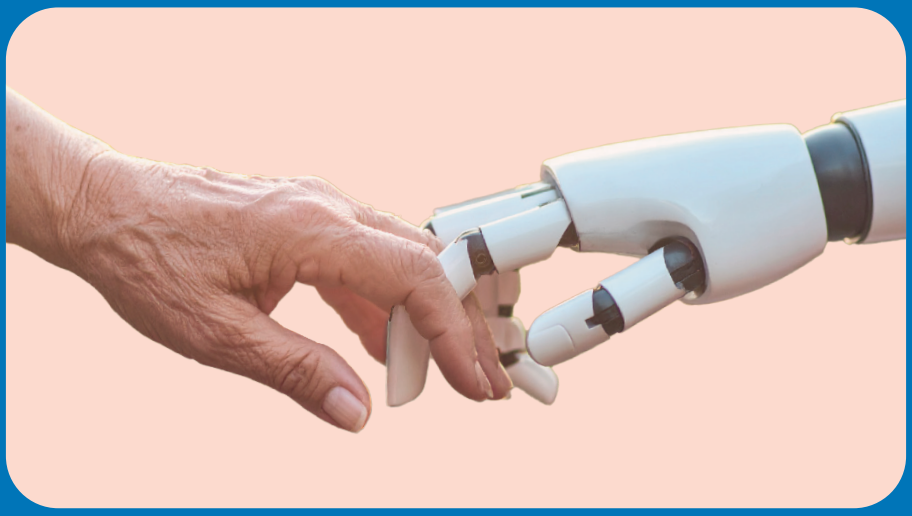
Michaela Schaffhauser-Linzatti, Eva More-Hollerweger (Hg.)

Pflege 4.0



Digitalisierung in der Langzeitpflege in Niederösterreich

universität wien

WU VIENNA | ZENTRUM FÜR NONPROFIT-ORGANISATIONEN UND SOCIAL IMPACT

Pflege 4.0

Digitalisierung in der Langzeitpflege in Niederösterreich

Michaela Schaffhauser-Linzatti / Eva More-Hollerweger (Hg.)

AK NIEDER ÖSTERREICH

Gefördert durch den AK Projektfonds Arbeit 4.0

IMPRESSUM
Wien, Juni 2025
Wirtschaftsuniversität Wien, Zentrum für Nonprofit-Organisationen und Social Impact
Welthandelsplatz 1, 1020 Wien, und
Universität Wien, Fachbereiches für Governance of Non-Profit Institutions
Wasagasse 12/2/1, 1090 Wien
Alle Rechte vorbehalten
DOI: 10.57938/b859f6ac-a77e-4a4a-ac9e-73313e16da63
ISBN: 978-3-9505899-0-0

Coverbild: mit Adobe KI generiert, Prompt Christina Leyerer

Vorwort

In allen *Einrichtungen der Langzeitpflege in Niederösterreich* kommen längst digitale Produkte und Prozesse zum Einsatz, wenn auch in sehr unterschiedlichem Ausmaß. Ziel dieser Digitalisierung sind dabei zunächst vornehmlich die Effizienzsteigerung und Kostenreduktion bei Aufrechterhaltung der Qualität der Pflege und der unverzichtbaren individuellen Patient:innenbetreuung. Als Vorteil wird oft die durch digitale Instrumente gesteigerte räumliche und zeitliche Flexibilität genannt, die wiederum den Pflegekräften mehr Zeit für die von ihnen gepflegten Personen und eine höhere Betreuungsqualität ermöglichen. Dafür bedarf es allerdings technischer Lösungen, die bedarfsorientiert und anwender:innenfreundlich gestaltet sind und bei allen Beteiligten auf Akzeptanz stoßen. Unabdingbare Voraussetzungen sind dabei auch aufeinander reibungslos abgestimmte Instrumente sowie eine zielgerichtete Ausbildung für jedes digitale Instrument und die gesamten damit zusammenhängenden Prozesse.

Ein weiteres wichtiges Ziel, das allerdings trotz Pflegekräftemangel selten in den Vordergrund gestellt wird, ist die Chance, durch einen vermehrten Einsatz technischer Arbeitsbehelfe die Arbeitsqualität der Pflegekräfte zu erhöhen. Dadurch kann die Digitalisierung einen Beitrag dazu leisten, dass Pflegekräfte in ihrem Arbeitsumfeld gehalten werden können und dass sich mehr Menschen für eine Tätigkeit in der Langzeitpflege entscheiden.

Das vorliegende Buch, basierend auf dem **Projekt „Work 4.0 Care“** des *Projektfonds Arbeit 4.0* der *Arbeiterkammer Niederösterreich,* widmet sich mit den Wirkungen digitaler Instrumente auf die Pflegekräfte genau diesem Schwerpunkt, wobei die Erfahrungen und Ideen der in der Langzeitpflege arbeitenden Pflegekräfte aktiv eingebunden werden. Es kann somit als ein erster Schritt in der akademischen Bearbeitung des Forschungsbereiches Digitalisierung und Pflege aus Sicht der Pflegekräfte gesehen werden, dem allerdings noch viele weitere folgen werden und folgen müssen.

Alleinstellungsmerkmal dieses Buches ist einerseits der Überblick über den Einsatz von digitalen Instrumenten in der Langzeitpflege in Niederösterreich. Andererseits werden für die im Folgenden ausgewählten Tools Wirkungsanalysen mit dem Schwerpunkt durchgeführt, welche konkreten Auswirkungen deren Einsatz auf die Pflegekräfte haben. Daraus ergeben sich konsequenterweise auch Auswirkungen auf die Pflegeeinrichtungen. Eine Diskussion über unerlässliche Rahmenbedingungen wie Ausbildung und Datenschutz erweitern den Erkenntnisraum der Studie.

7.2. PFLEGEAPP, PFLEGE-FERNUNTERSTÜTZUNG & CO: RAHMENBEDINGUNGEN FÜR DIE DIGITALISIERUNG DER LANGZEITPFLEGE

Autorin:
Birgit Trukeschitz

7.2.1. Einleitung

Auch die Langzeitpflege/-betreuung ist von den Auswirkungen einer sich schnell verändernden Welt betroffen. Gesundheitskrisen, Kriege, vor allem Russlands Angriffskrieg auf die Ukraine und jüngst die Eingriffe der USA in die Weltwirtschaft beeinflussen die Verfügbarkeit finanzieller Mittel, politische Prioritätensetzung und Ressourcenverteilung. Zugleich machen sich die Auswirkungen der demografischen Entwicklung auch in der Langzeitpflege und -betreuung bemerkbar *(Famira-Mühlberger, Trukeschitz 2023).* Fach- und Hilfskräfte der Babyboomer-Generation scheiden aus dem Arbeitsleben aus. Die Nachfrage nach Gesundheits- und Langzeitpflegeleistungen wird mit dem künftigen Bedarf der geburtenstarken Jahrgänge deutlich ansteigen. Um die Versorgung mit Betreuung und Pflege sicherzustellen, sind daher bereits jetzt in unterschiedlichen Bereichen Maßnahmen zu setzen *(Rapold et al. 2021).*

Eine dieser unterstützenden Maßnahmen besteht darin, **digitale Technologien effektiver** für die Langzeitpflege und -betreuung zu **nutzen.** Die fortschreitende Digitalisierung vieler Lebens- und Arbeitsbereiche und die rasante Integration künstlicher Intelligenz bieten für die Langzeitpflege- und -betreuung Chancen, sind jedoch auch mit Herausforderungen verbunden *(Trukeschitz, Schneider 2024).* Für eine gelungene digitale Transformation der Langzeitpflege und -betreuung braucht es nicht nur die richtigen Technologien, sondern auch geeignete Rahmenbedingungen für die Implementierung.

Ziel dieses Beitrags ist es, Einblick in zwei neuentwickelte digitale Lösungen für die mobile Langzeitpflege und -betreuung zu geben, die in Österreich (Niederösterreich) und in zwei weiteren europäischen Ländern getestet wurden. Im Anschluss daran werden die Rahmenbedingungen für die Implementierung digitaler Technologien diskutiert.

7.2.2. Ausgewählte neuentwickelte digitale Technologien für die Langzeitpflege und -betreuung

7.2.2.1. PflegeApp – das digitale Management von Pflege- und Betreuungsterminen

Die Ausgangslage

Langzeitpflege und Betreuungsdienstleistungen in privaten Haushalten zu **organisieren** erfordert Zeit sowie Kenntnis und die Verfügbarkeit der richtigen Ansprechpartner:innen. Das **Vereinbaren, Verschieben und Absagen von Betreuungs-/Pflegeterminen** ist für betreute Personen und deren Angehörige mit Aufwand verbunden, vor allem wenn Anrufe von der Pflegeorganisation nicht gleich entgegengenommen werden können. Mitarbeiter:innen von Pflegeorganisationen, die für die Planung der Einsätze von Hauskrankenpflege und Heimhilfe zuständig sind, bearbeiten am Tag zahlreiche Anrufe, die andere Tätigkeiten in ihrem Verantwortungsbereich unterbrechen. Ein digitales Termin-Management-System sollte daher beide Zielgruppen (Kund:innen/Angehörige und Mitarbeiter:innen) berücksichtigen.

Kund:innen mobiler Dienste sowie deren Angehörige nutzen unterschiedliche Methoden, um einen **Überblick über die Ankunft von Betreuungs-/Pflegedienste** zu **behalten.** Wenn Unklarheit darüber besteht, wann die mobile Pflege nun tatsächlich kommt, entstehen Wartezeiten oder neuerliche Telefonate mit der Pflegeorganisation, um die Ankunft zu erfragen. Werden telefonische Änderungen vereinbart, gibt es nur selten schriftliche Bestätigungen, die als Informationsquelle zu den Inhalten des Telefonats herangezogen werden können.

Für die Entwicklung eines Termin-Management-Systems, das Kund:innen bzw. deren Angehörige und Mitarbeiter:innen unterstützen soll, waren daher zwei Problemstellungen zentral:

1. Wie können Betreuungs-/Pflegetermine einfach organisiert werden?
2. Wo können Kund:innen mobiler Dienste bzw. deren Angehörige nachschauen, wann die Hauskrankenpflege/Heimhilfe kommt?

Die entwickelte Lösung – das PflegeApp System

Im Rahmen des Projekts „Care about Care“ (AAL-JP Fördernummer AAL-2020-7-144-CP) wurde das PflegeApp-System von der Firma ilogs mobile software GmbH (später myneva Austria GmbH) gemeinsam mit dem Projektkonsortium, bestehend aus den weiteren Partner:innen in Österreich (Fachhochschule Wiener Neustadt, WU Wirtschaftsuniversität Wien, Hilfswerk Niederösterreich), in Luxemburg (Stëftung Hëllef Doheem), in Belgien (Senior Living Group, später Korian Belgium NV und Distrac Group) und in der Schweiz (Eichenberger-Szenografie), im Zeitraum Juni 2021 bis November 2023 entwickelt. Das Projekt wurde

von der Europäischen Kommission und den nationalen Forschungsförderorganisationen in Österreich (FFG), Belgien und Luxemburg *(https://www.careaboutcare.eu/)* kofinanziert.

Das **PflegeApp System** besteht aus **zwei Komponenten** *(Abbildung 8):*

- **PflegeApp** für Kund:innen mobiler Dienste und/oder deren Angehörigen
- **Erweiterung der myneva Einsatzplanungssoftware,** die es Einsatzplaner:innen der mobilen Dienste ermöglichte über die Software mit der PflegeApp der Kund:innen bzw. deren Angehörigen zu kommunizieren

Unter **„Termine"** *(Abbildung 8)* konnten Kund:innen mobiler Pflege und deren Angehörige über die PflegeApp **Pflege- und Betreuungstermine** per Knopfdruck **nachschauen** (wer kommt an welchem Tag in welchem Zeitfenster) und diese **verwalten** (Termine umbuchen, für einen bestimmten Zeitraum aussetzen oder mit einem Vorlauf von 48 Stunden absagen). Wurden Terminänderungen von Kund:innen mobiler Dienste bzw. deren Angehörigen über die PflegeApp bei der Pflegeorganisation angefragt, konnten Einsatzplaner:innen diese Änderungen in ihrem System bestätigen oder ablehnen. Nach erfolgter Bearbeitung der Anfrage erhielten Kund:innen/deren Angehörige eine Mitteilung, die in der PflegeApp unter **„Meldungen"** *(Abbildung 8)* eingesehen werden konnte. Zugleich wurde die Liste der Betreuungs-/Pflegetermine aktualisiert und war unter „Termine" abrufbereit.

Über **„Kontakt"** *(Abbildung 8)* konnten die zuständigen Mitarbeiter:innen der Pflegeorganisation angerufen werden, ohne in eine andere Applikation wechseln zu müssen. So war zugleich sichergestellt, dass alle PflegeApp-Nutzer:innen die aktuellen Kontaktdaten hinterlegt hatten, unabhängig von Änderungen in der Belegschaft der Pflegeorganisation.

Zusätzlich waren die Funktionen „Marktplatz" und „Vitalwerte" (nur Luxemburg) verfügbar. Unter Marktplatz fanden sich Informationen zu pflegerelevanten Hilfsmitteln und Services der jeweiligen Pflegeorganisation und ihrer Partner:innen (z. B. Notruf und Menüservices). In Luxemburg war es zudem möglich, Vitalwerte (z. B. Puls, Blutdruck, Blutzucker), die in der elektronischen Pflegedokumentation erfasst wurden, in der PflegeApp anzuzeigen. Ärztinnen und Ärzte oder andere Berufsgruppen konnten diese Daten dann gesammelt über die PflegeApp gezeigt werden. Schnittstellen mit anderen Systemen sind grundsätzlich möglich, wurden in diesem Projekt jedoch noch nicht umgesetzt.

Abbildung 8 Das PflegeApp System

QUELLE: „Care about Care"-Projekt 2023, eigene Darstellung

Vom Forschungsprojekt in den Markt

Seit Ende des Forschungsprojekts „Care about Care" (Dezember 2023) entwickelt myneva Austria GmbH die PflegeApp weiter. Die Kernfunktionen sind weitgehend ähnlich zu jenen des Forschungsprojekts (Termine, Kontakt). Hinzugekommen sind drei weitere Funktionen: die Möglichkeit, Rechnungen zu den bezogenen Betreuungs- und Pflegedienstleistungen einzusehen sowie Dokumente und Vitalwerte anzeigen zu lassen. Zudem wird „Meldungen" durch eine Funktion ersetzt, die eine umfassendere/n Kommunikation/Datenaustausch zwischen der Pflegeorganisation, ihren Kund:innen/deren Angehörigen ermöglicht. Die Funktion „Marktplatz" ist derzeit nicht mehr enthalten. Die Farbgestaltung wurde entsprechend des myneva Corporate Design verändert. Unter dem Namen „myneva.connect App" wird die marktgängige Version der PflegeApp im Laufe des Jahres 2025 auf den Markt kommen. Betreuungs- und Pflegeorganisationen, die eine myneva Software nutzen, können die PflegeApp ihren Kund:innen bzw. deren Angehörigen zur Verfügung stellen.

7.2.2.2. Digitale Pflege-Fernunterstützung – neue Formen visuell-unterstützter Kommunikation

Die Ausgangslage

Mitarbeiter:innen in der **mobilen Pflege** arbeiten unter **anderen Arbeitsbedingungen** als in der stationären Pflege und Betreuung (Alten- und Pflegeheime). Sie haben keine standardisierte Arbeitsumgebung und müssen mit dem jeweiligen **Wohnumfeld** ihrer Kund:innen zurechtkommen. Zudem haben sie weniger rasch Zugang zu Expertisen und Hilfestellungen ihrer Kolleg:innen/Expert:innen und sind daher in den Wohnumgebungen ihrer Kund:innen zunächst **auf sich allein gestellt.** Zudem fallen in der mobilen Pflege beachtliche **Wegzeiten** an.

Kurzfristig erforderliche fachliche Einschätzungen in den Haushalten der Kund:innen werden über telefonische Kontakte via Diensthandy eingeholt. Die Genauigkeit und Verständlichkeit der Beschreibung der Sachverhalte ist von der sprachlichen Ausdrucksfähigkeit abhängig. Für die Dokumentation der Ergebnisse muss separat die Pflegedokumentation geöffnet werden und nach der betreuten Person gesucht werden.

Vor diesem Hintergrund waren zwei Problemstellungen für die Entwicklung des Kommunikationssystems relevant:

1. Wie können Mitarbeiter:innen der mobilen Pflege Situationen in den Haushalten ihren Kolleg:innen/Expert:innen zeigen und mit ihnen besprechen, ohne dass diese vor Ort sein müssen?

2. Wie können die Ergebnisse visuell-unterstützter Kommunikation (Text und Bildbelege) unmittelbar in der Pflegedokumentation gesichert werden?

Die entwickelte Lösung – die digitale Pflege-Fernunterstützung

Im Rahmen des Projekts „Care about Care“ wurde die digitale Pflege-Fernunterstützung von der Fachhochschule Wiener Neustadt und dem Projektkonsortium im Zeitraum Juni 2021 bis November 2023 entwickelt *(https://www.careaboutcare.eu/).*

Die **digitale Pflege-Fernunterstützung** bestand aus den folgenden Komponenten *(Schneider et al., 2023) (Abbildung 9):*

Betreuungs- und Pflegepersonenwurden mit einer **Smartphone-App** (Android oder iOS) ausgestattet, mit der sie im Bedarfsfall datenschutzkonform über Videotelefonie Kontakt mit Pflege-Expert:innen (ihren Vorgesetzten oder spezialisierten Pflegepersonen, wie Wundmanager:innen) aufnehmen konnten. Alternativ dazu wurde eine Applikation für eine MS HoloLens, einer Datenbrille (ohne Abbildung) entwickelt, die freihändiges Arbeiten ermöglichte und Mixed-Reality (MR)-Funktionen unterstützt, mit denen die reale mit der virtuellen Welt verbunden wurde *(Schneider et al., 2025).*

Beide Applikationen zeigten die momentan erreichbaren Pflege-Expert:innen an, sodass auf einem Blick ersichtlich war, wer gerade unterstützen kann und wer beschäftigt ist. Während des Video-Calls war es möglich, zwischen den Front- und Back-Kameras zu wechseln oder diese auszuschalten und das Mikrofon zu (de-)aktivieren sowie Screen-shots mit Markierungen der Pflege-Expert:innen zu empfangen. Markierungen können die Kommunikation vereinfachen, wenn damit besondere Stellen in der Umgebung, z. B. bestimmte Medikamente oder Hautveränderungen hervorgehoben wurden. Während des Video-Calls konnten auch Fotos gemacht und an die kontaktierte Person gesendet werden sowie die Taschenlampe einschaltet werden, um auch bei schwächeren Lichtverhältnissen gute Aufnahmen zu machen.

Pflege-Expert:innen erhielten eine eigens entwickelte datenschutzkonforme **WebApplikation,** um mit ihren Kolleg:innen vor Ort zu kommunizieren. Die Video-Call-Inhalte wurden je nach Ausstattung der Mitarbeiter:innen auf dem Laptop oder einem großen Monitor im Büro der Expert:innen angezeigt. Alternativ, falls die Expert:innen selbst unterwegs waren, konnten auch sie mit der oben beschriebenen **Smartphone-App** mit ihren Kolleg:innen in Kontakt treten.

Video-Telefonie mit MR-Elementen ermöglichte es Pflege- und Betreuungspersonen, vor Ort Video-Anrufe zu starten und entgegenzunehmen, um sich mit Kolleg:innen/Expert:innen auszutauschen. Im Bedarfsfall waren in der Webapplikation der Expert:innen unterschiedliche Formen, Pfeile und Freihandzeichnen verfügbar, um auf Objekte oder Merkmale (z. B. bestimmte Hautveränderungen) aufmerksam zu machen. Um die Dokumentation der Inhalte zu sichern, konnten Pflege-Expert:innen direkt nach einem Video-Call Notizen und Bilder in die Pflegedokumentation einzufügen. Hierzu wurde eine Schnittstelle zu myneva.mocca, der Pflege-Dokumentationssoftware, implementiert.

Abbildung 9 Die digitale Pflege-Fernunterstützung

QUELLE: „Care about Care"-Projekt, 2023, Fotos WU, eigene Darstellung

Weiterentwicklung – Ausstattung mit neuen pflegerelevanten Funktionen

Die Idee, über die Distanz visuell-unterstützte Kommunikation zu ermöglichen, wird aktuell in einem Nachfolgeprojekt – „24/7 Digital" *(https://www.24-7-digital.at/)* – weiterentwickelt. In diesem ebenfalls von der FFG geförderten Projekt arbeiten die Fachhochschule Wiener Neustadt, die Wirtschaftsuniversität Wien, Schneeweis-Wittmann, myneva Austria GmbH und die Hilfswerk Personaldienstleistungs-GmbH im Zeitraum September 2023 bis August 2026 an einer App, um die **Kommunikation in der 24-Stunden-Betreuung zu erleichtern.** Die Video-Call-Funktion wird in diesem Projekt mit einer Chat-Funktion erweitert. Zusätzlich erhalten beide Kommunikationsformen Optionen für eine **Live-Übersetzung** der geschriebenen oder gesprochenen Inhalte in osteuropäische Sprachen

(Bulgarisch, Rumänisch, Slowakisch), Englisch und Deutsch. Auch wenn weit verbreitete Messengerdienste, wie in etwa WhatsApp, nun ebenfalls beginnen, Chat-Übersetzungen in ausgewählten Sprachen anzubieten, bleibt der Einsatz dieser frei verfügbaren Applikationen für den Pflege- und Betreuungsbereich nach wie vor aus datenschutzrechtlicher Sicht bedenklich. Fehlende Markierungswerkzeuge sind ein weiteres Manko der gegenwärtig am Markt verfügbarer Messengerdienste.

7.2.3. Rahmenbedingungen für die Digitalisierung der Langzeitpflege

Digitale Technologien prägen zunehmend eine Vielzahl unserer Lebensbereiche und sind Teil des Arbeitens, der Freizeit und der Verwaltung persönlicher Daten geworden. Langzeitpflege und-betreuung finden nicht losgelöst von diesen Entwicklungen statt, sondern sind ebenso mit Erwartungen an arbeitserleichternde Unterstützung, Anschlussfähigkeit an bestehende Systeme (z. B. Elektronische Gesundheitsakte) und moderne Dienstleistungen konfrontiert. Digitale Lösungen, die den Anforderungen der Langzeitpflege und -betreuung entsprechen, können zudem rechtliche Graubereiche reduzieren, die derzeit durch Workarounds mit privat genutzten digitalen Anwendungen entstehen. Außerdem können sie zeitaufwendige Tätigkeiten, wie Wegzeiten und komplizierte Abläufe, wie das Beschaffen von Medikamenten, vereinfachen. Als Ausgangspunkt für die Diskussion lässt sich daher festhalten, dass in der Langzeitpflege und -betreuung der **DSGVO-konforme Austausch digitaler Informationen** und die **technologische Unterstützung** von Mitarbeiter:innen, betreuungs- und pflegebedürftigen Personen und deren Angehörigen zunehmend erforderlich sind.

Die PflegeApp und die Pflege-Fernunterstützung sind Beispiele aus Entwicklungs- und Forschungsprojekten, die den Anspruch haben, gemeinsam mit Pflegeorganisationen digitale Technologien zu entwickeln, um zu einem attraktiven, digital-unterstützten Arbeitsumfeld beizutragen und Dienstleistungsprozesse zu modernisieren. Darüber hinaus sind unterschiedliche digitale Technologien, die im Langzeitpflegebereich eingesetzt werden können, bereits am Markt verfügbar. Für eine gelungene digitale Transformation der Langzeitpflege und -betreuung gilt es die Besonderheiten der Langzeitpflege beim Einsatz digitaler Lösungen zu berücksichtigen, damit idealerweise das gesamte engere Pflegenetzwerk (Mitarbeiter:innen, betreuungs-/pflegebedürftige Personen und deren An-/Zugehörige) profitieren kann.

Für eine gelungene Umsetzung der digitalen Transformation der Langzeitpflege und -betreuung sind unterschiedliche Rahmenbedingungen erfolgskritisch. Die folgende Diskussion ausgewählter Argumente basiert auf *Trukeschitz & Schneider (2024),* wurde neu zusammengestellt und erweitert *(Tabelle 5).*