Digitalisierung im Gesundheitswesen – ein Buch mit sieben Siegeln?

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen erreicht nicht den Effekt, den wir aus anderen Branchen kennen. Die Frage ist, ob sich Gesundheitsinstitutionen tatsächlich mit anderen Branchen vergleichen können und sollen. Gesundheitsversorgung ist «People Business» und daher analog. In diesem Sinne kann die Digitalisierung die Betreuung von Bewohnern/-innen unterstützen, nicht aber die menschliche Interaktion ersetzen. Das Ziel ist nicht, die Möglichkeiten der Digitalität auszuschöpfen, Digitalisierung sollte vielmehr einen Beitrag leisten zu einer bestmöglichen und zahlbaren Versorgung.

Digitalisierung – was ist das eigentlich?

Im Kern geht es bei der Digitalisierung um Daten. Moderne Technologien erlauben es, Daten untereinander zu verknüpfen und so neue Möglichkeitsräume zu schaffen. Diese nutzen wir heute alltäglich: Wir lösen die Tickets nicht mehr am SBB-Schalter, sondern kaufen sie online, wir nutzen Google anstelle der Gelben Seiten usw.

Dienstleister nutzen strukturierte Daten und Kommunikationstechnologien, um ihre bisherigen Prozesse effizienter zu machen. Moderne Technologien ermöglichen auch, Daten jenseits des Primärgebrauchs zu nutzen. Damit ist gemeint, dass aus der elektronischen Verknüpfung Erkenntnisse gewonnen werden, die die Rechenleistung des menschlichen Gehirns übersteigen – Stichwort künstliche Intelligenz. Auch mit dieser Art der Digitalisierung sind wir täglich in Kontakt, wenn wir beispielsweise von Spotify Vorschläge für Playlists erhalten oder in der Google-Suche ganz «zufällig» die Informationen als Erstes erscheinen, die uns am meisten entsprechen.

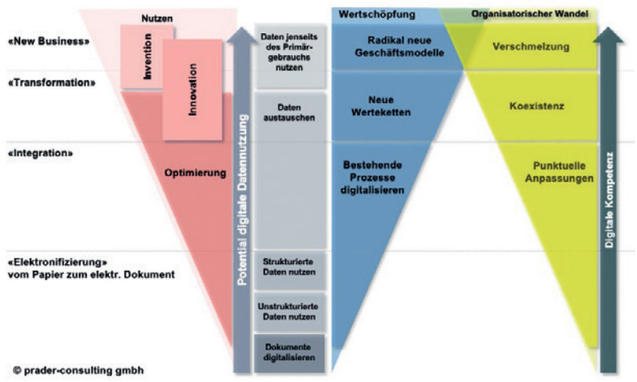
Die nebenstehende Grafik illustriert das Potenzial der digitalen Datennutzung und bringt diese in ein Verhältnis zu den Dimensionen Wertschöpfung, organisatorischer Wandel und dem daraus entstehenden Nutzen. Je mehr das Potenzial der Datennutzung ausgeschöpft wird, desto grösser sind die Möglichkeitsräume, Wertschöpfung und in der Folge Nutzen zu generieren. Handkehrum muss die digitale Kompetenz der Organisation Schritt halten, um die volle Wirkung zu erzielen.
Das Digitalisierungspotenzial im Gesundheitswesen liegt jedoch weniger in der Innovation oder Invention. Digitalisierung in Pflegeinstitutionen kann vielmehr dazu beitragen, die Effizienz zu steigern und die Qualität der Bewohnerbetreuung zu unterstützen. Allein schon die Eliminierung der zahlreichen Papierformulare und der Mehrfacherfassung von Daten in unterschiedlichen IT-Systemen und / oder auf Papier verringert den administrativen Aufwand und reduziert Fehlerquellen. Als Nächstes kann die Digitalisierung von bestehenden Prozessen in Angriff genommen werden. Mit elektronisch gesteuerten Workflows lässt sich in vielen Prozessen der Koordinationsaufwand reduzieren und die Durchlaufzeiten beschleunigen. Beispiele hierzu reichen von Ein- und Austritt, Zimmerreinigung bis hin zur Materialbewirtschaftung oder zum Unterhalt.

Die Digitalisierung unterstützt den Heimbetrieb, sie hat aber auch «Nebenwirkungen». Im Digitalen gibt es nur zwei einfache Zustände – nämlich 1 und 0 beziehungsweise ein und aus. Unsere menschliche Interaktion hingegen ist analog. Sie beinhaltet Inhalts- und Beziehungsaspekte, sie ist immer rational und emotional. Der Wandel von analog zu digital fordert von den Betroffenen digitale Kompetenzen. Der Umgang mit IT-Mitteln, mit elektronischen Daten und die digitale Zusammenarbeit wollen gelernt sein und passieren nicht von selbst.

Eva Prader ist Inhaberin der Firma prader-consulting gmbh und Verwaltungsrätin bei der dedica Genossenschaft.

Herausforderungen und erste Schritte

Regulative Vorgaben, enge Handlungsspielräume und widersprüchliche Rahmenbedingungen sind bei der Digitalisierung für das Gesundheitswesen herausfordernd. Pflegeinstitutionen sind noch zusätzlich gefordert. Aufgrund der Betriebsgrösse und oft fehlender IT-Kompetenzen im Betrieb ist nicht nur die Durchführung anspruchsvoll, vielfach ist schon der Anfang schwer. Die Gefahr, bereits bei der Initialisierung zu scheitern, ist latent.

Für die ersten Schritte in die Digitalisierung kann die Befolgung dieser Prinzipien hilfreich sein:

- Der Schlüssel eines jeden Digitalisierungsprojekts ist ein gemeinsames Verständnis und ein gesamtheitliches Vorgehen.
- Ein gemeinsames Vorgehen und ein gesamtheitliches Verständnis bedeutet, dass ein Gleichgewicht zwischen den administrativen und pflegerisch tätigen Bereichen besteht. Dabei gilt es Komplexität zu minimieren, aber Sachverhalte nicht einfacher zu machen als sie sind.
- Es empfiehlt sich ein Vorgehen in kleinen Schritten mit regelmässigen Rückkoppelungen.
- Innovative Technologien sind nur gut, wenn sie sich in das Gesamte einfügen. Die digitalen Puzzleteile müssen technisch und organisatorisch zusammenpassen und mit allen Stakeholdern verifiziert werden, damit sie ihre Wirkung entfalten.