Dr. Moritz Hagen berät und begleitet mit digatus Digitales für Menschen Organisationen aus der Sozialwirtschaft im digitalen Wandel.

Ein Arbeitsplatz mit Zukunft

Foto: AdobeStock/New Africa

New Work ist ein Konzept, das sich mit der Transformation der Arbeitswelt befasst. Auch die Pflege befindet sich im Wandel. Doch wie sieht ein moderner Pflegearbeitsplatz eigentlich aus?

Der demografische Wandel, die fortschreitende Digitalisierung und der sich verstärkende Fachkräftemangel sind drei der aktuell einflussreichsten Faktoren in der Altenpflege. Mitarbeitendenakquise, -bindung und die Aufrechterhaltung der Pflegequalität werden maßgeblich davon beeinflusst. Um die Handlungsfähigkeit in diesen Bereichen auch in Zukunft sicherzustellen, müssen neue Strukturen, Konzepte, Fähigkeiten und auch digitale Unterstützungsmöglichkeiten entworfen und implementiert werden.

Kurzum: Wir brauchen New Work für die Pflege! „New Work" ist ein absolutes Buzzword. Es wird immer dann herausgekramt, wenn man einen modernen Arbeitsplatz beschreiben will. In der Pflege ist das leider immer noch zu selten der Fall. Doch wie sähe das „New Work der Pflege" überhaupt aus? Welche Bereiche und Maßnahmen würde es umfassen? Und wie ließe es sich eventuell auch in kleineren Schritten umsetzen?

Generell bezeichnet der Begriff „New Work" eine neue Art des Arbeitens, die auf einer erhöhten Eigenverantwortung und Flexibilität der Mitarbeitenden basiert. Das Konzept steht für ein Arbeitsumfeld, das den Menschen in den Mittelpunkt stellt und traditionelle Arbeitsstrukturen und Hierarchien hinterfragt. In Zeiten der digitalen Transformation und des demografischen Wandels wird diese Arbeitsweise immer relevanter – gerade auch in der Altenpflege.

Auf die Pflegebranche übertragen, bedeutet New Work, Arbeitsplätze so zu gestalten, dass sie sowohl den Bedürfnissen der Mitarbeitenden als auch der

Foto: AdobeStock/form and form

Foto: AdobeStock/xb100

Erste Dienstplanungssoftwares setzen auf Künstliche Intelligenz, die Muster erkennen soll. Dadurch können automatisierte Dienstpläne möglich werden, die gut mit der Lebensgestaltung der Mitarbeitenden vereinbar sind.

zu pflegenden Personen gerecht werden. Das umfasst flexible Arbeitszeiten ebenso wie flache Hierarchien, individuelle Entwicklungsmöglichkeiten, partizipative Entscheidungsprozesse und die Nutzung moderner Technologien zur Entlastung der Pflegekräfte. Ziel ist es, die Arbeitszufriedenheit zu erhöhen und gleichzeitig die Qualität der Pflege zu verbessern.

Wie aber kann New Work in Pflegeeinrichtungen umgesetzt werden? Digitale Lösungen und moderne Strukturen sind zentrale Werkzeuge, um den Mitarbeitenden die notwendigen Bedingungen entsprechend der folgenden **vier Leitlinien** bieten zu können:

1. **Selbstbestimmung**
2. **Transparenz**
3. **Modernität**
4. **Entwicklung**

Diese vier Leitlinien werden im Folgenden anhand konkreter Beispiele näher ausgeführt.

SELBSTBESTIMMUNG – AM BEISPIEL DIENSTPLANUNG

Ob ambulant oder stationär – mit dem Dienstplan wird die Personaleinsatzplanung gesteuert. Hier liegen enorme Optimierungspotenziale sowohl im Hinblick auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden als auch bezüglich der Pflegequalität. Häufig wird der Dienstplan von Mitarbeitenden als Belastung empfunden und löst immer neuen Stress aus. Das ist auch kein Wunder: Anders als in anderen Branchen bedeutet „Frei“ selten frei, da Mitarbeitende häufig kurzfristig einspringen müssen. Verlässlichkeit ist selten gegeben, private Termine oder Wünsche werden immer wieder über den Haufen geworfen. Oft trifft das dieselben Personen, was zu Frustration und Erschöpfung führt. Dieser permanente Druck kann zu einem organisatorischen Burnout führen. Wenn jemand dann deswegen erstmal innerlich gekündigt hat, ist der Weg zu längeren Krankheitsausfällen nicht mehr weit.

Die Herausforderung bei der Dienstplanung liegt darin, mit knappen Personalressourcen gleichzeitig den gesetzlichen Anforderungen als auch den individuellen Wünschen und Bedürfnissen der Mitarbeitenden gerecht zu werden. Traditionell wird dieser Prozess manuell durchgeführt, was zeitaufwendig und fehleranfällig ist. Kurzfristige Personalausfälle verschärfen die Situation, da sie oft zu Last-Minute-Änderungen führen, die wiederum die Zufriedenheit und die Motivation der Mitarbeitenden beeinträchtigen.

Mittlerweile gibt es in jeder großen Dienstplanungssoftware die Möglichkeit, auf Basis vorab festgelegter Parameter und zu berücksichtigender Kriterien innerhalb von Minuten einen Dienstplan automatisiert erstellen zu lassen. Parameter und Kriterien könnten zum Beispiel sein:

- **Bestimmte Wunschschichten,**
- **Ausschluss von Arbeitstagen aufgrund von Teilzeit,**
- **Abwechslung bei der Übernahme von Feiertagsschichten**
- **oder gewünschte Auslastung im Sollplan.**

Die automatisch generierten Dienstpläne sind weniger fehlerhaft, berücksichtigen stets die rechtlichen Vorgaben und werden von den meisten Mitarbeitenden darüber hinaus als fairer empfunden, da sie anhand transparenter Kriterien erstellt wurden und nicht – wie es in manchen Einrichtungen durchaus an der Tagesordnung ist – einzelne Mitarbeitende »»

mega com
ein deutscher Hersteller für
Pneumatikschalter
kompatibel mit fast allen Schwesternrufanlagen.
Info unter 04191/9085-0
www.megacom-gmbh.de

bevorzugen oder benachteiligen. Erste Anbieter werben mittlerweile sogar mit **Künstlicher Intelligenz** (KI) in Ihrer Software. Diese soll über einen Zeitraum hinweg Daten erheben, Muster erkennen und darauf basierend Empfehlungen aussprechen. Beispielsweise kann sie erkennen, dass eine bestimmte Pflegekraft weniger Probleme damit hat, am Ende der Woche Nachtschichten zu übernehmen, da sich dies besser mit ihrer privaten Lebensgestaltung vereinbaren lässt.

Der zweite große Stellhebel bei der Dienstplanung ist die Implementierung von **SelfService-Funktionen** in einer Dienstplanungssoftware. Zum einen haben Mitarbeitende damit jederzeit Zugriff auf ihre aktuellen Dienstpläne und eventuelle Änderungen, was die Transparenz erhöht. Schnellere Genehmigungsprozesse, eine Reduzierung administrativer Aufgaben und eine direkte Kommunikation sind weitere Vorteile – vor allem aufseiten der Führungskräfte. Durch die Möglichkeit, aktiv an der Planung teilzunehmen (Wunschdienste, Schichtwechsel etc.), fühlen sich die Mitarbeitenden stärker in die Abläufe eingebunden. Mitarbeitende übernehmen mehr Verantwortung für ihre eigenen Dienstpläne und Arbeitszeiten, was ihre Selbstständigkeit und Eigenverantwortung fördert.

In Summe ist eine digitale, moderne Dienstplanungssoftware inklusive Self-Service-Funktionen die einflussreichste Möglichkeit, sowohl die Dienstplansicherheit zu steigern als auch den Faktor Selbstbestimmung im Sinne von New Work in der Pflege zu erhöhen.

TRANSPARENZ – AM BEISPIEL VON PRIMARY NURSING

Transparenz in der Pflegeeinrichtung fördert das Vertrauen der Bewohnenden sowie deren Angehöriger und steigert dadurch indirekt auch die Arbeitszufriedenheit bei den Mitarbeitenden. Neben technischen Möglichkeiten, wie beispielsweise besonders niedrigschwelligen und bedarfsgerechten Kommunikations-Apps, sind hier vor allem Organisationsmodelle wie etwa **Primary Nursing** wertstiftend.

Beim Primary Nursing handelt es sich um ein Pflegekonzept, bei dem die Betreuung der Bewohnenden in einem Bezugspflegesystem erfolgt. Die Bewohnenden werden dabei auf einzelne Primary Nurses aufgeteilt, die den Pflegeprozess ganzheitlich organisieren. Dadurch werden die Pflegekräfte zu informierten Ansprechpartner:innen für die Bewohnenden und ihre Zu- und Angehörigen. Auf (digitalen) schwarzen Brettern können die Bezugspflegekräfte der jeweiligen Schicht sichtbar gemacht werden.

Die Einführung des Primary Nursing-Modells bringt signifikante Veränderungen in der Arbeitsstruktur und den Prozessen einer Pflegeeinrichtung mit sich. Dabei ist jedoch entscheidend, dass das Personal auch den Anforderungen von Primary Nursing entsprechend befähigt wird. Dies beinhaltet nicht nur ein Verständnis der neuen Rolle, sondern auch eine Umverteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten, verbunden mit der notwendigen Schulung. Der vermutlich größte Vorteil von Primary Nursing ist die Übernahme umfassender Verantwortung für die Pflege eines Bewohnenden. Dies kann die Motivation und Arbeitszufriedenheit der Pflegekräfte enorm steigern. Transparentere Strukturen, eine umfassendere Verantwortung und nicht zuletzt eine tiefere Verbindung zu dem Bewohnenden sind Kernelemente dieser Art von New Work in der Pflege.

MODERNITÄT – AM BEISPIEL MOBILER DOKUMENTATION

Die Abkehr von Papier hin zu digitalen Lösungen entspricht einem modernen Arbeitsstil und trägt den Erwartungen des Fachkräftenachwuchses Rechnung. Im privaten Bereich haben sich digitale Technologien für alltägliche Aufgaben wie das Versenden von Dokumenten oder das mobile Bezahlen bereits teilweise durchgesetzt. Die Arbeitswelt (insbesondere die Altenpflege) hinkt hier an vielen Stellen noch stark hinterher. Das geht nicht nur auf Kosten der Arbeitgeber, sondern macht das Berufsfeld möglicherweise auch weniger attraktiv für junge Menschen.

Im Pflegekontext ermöglichen Smartphones und Tablets dem Pflegepersonal, die Dokumentation direkt im Bewohnerzimmer vorzunehmen. Wunden können nicht nur fotografiert, sondern auch digital vermessen werden, um Dokumentationsanteile zu automatisieren (siehe Schwerpunkt „Chronische Wunden“ in der **Altenpflege** 8/2024 ab S. 24). Mittels KI-gesteuerter Spracheingabe können relevante Informationen, wie Vitalparameter erkannt und automatisch an der richtigen Stelle ins Primärsystem eingetragen werden. Auch Notizen für die Schichtübergabe können auf diese Weise effizient festgehalten und kommuniziert werden.

FAZIT

>> 1.

New Work umfasst mehr als neue Endgeräte. Es beinhaltet innovative digitale Lösungen und moderne Strukturen.

>> 2.

Selbstbestimmung und Flexibilität stärken die Mitarbeitendenzufriedenheit und somit die Arbeitgebermarke.

>> 3.

Eine Dienstplanungssoftware, die mobile Pflegedokumentation und ein spezialisiertes Lernmanagementsystem legen die digitale Basis für das New Work der Pflege.

mega com
ein deutscher Hersteller für
Kontaktmatten
kompatibel mit fast allen Schwesternrufanlagen.
Info unter 04191/9085-0
www.megacom-gmbh.de

Diese digitalen Innovationen sind nicht nur Zeitsparer, sondern verbessern auch die Qualität der Pflege, indem sie eine genauere und zeitnahe Dokumentation ermöglichen. Beides wirkt sich direkt auf die (mentale) Belastung und das Wohlbefinden des Pflegepersonals aus. Eine mobile Pflegedokumentation gehört zu einer modernen, zukunftsorientierten Pflegeumgebung und kann daher Ausdruck von New Work in der Pflege sein.

ENTWICKLUNG – AM BEISPIEL LEBENSLANGEN LERNENS

Lebenslanges Lernen ist ein Schlüsselkonzept für die persönliche und berufliche Entwicklung, insbesondere für die jüngeren Generationen. Persönliches Wachstum, die Möglichkeit, etwas Sinnvolles zu tun und sich stetig weiterzuentwickeln, steigert die Eigenmotivation immens. Aufgrund von enger Arbeitstaktung und Schichtdiensten spielen besonders in der Pflege E-Learning-Formate und spezialisierte **Lernmanagement-Plattformen** eine entscheidende Rolle für das lebenslange Lernen. Sie bieten flexible und zugängliche Möglichkeiten für eine Wunsch- oder Pflichtfortbildung. Ähnlich wie bei Streaming-Diensten wie Netflix können Pflegekräfte von überall auf diese Plattformen zugreifen, um sich selbstständig weiterzubilden und Fortbildungen flexibel, auch von zu Hause aus, zu absolvieren. „Nebenbei" entstehen so attraktive Homeoffice-Optionen für Pflegende.

Die Investition in die Entwicklung der Mitarbeitenden durch lebenslanges Lernen zeigt nicht nur die Wertschätzung des Arbeitgebers dem Personal gegenüber. Sie trägt auch dazu bei, eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung und des Engagements für Exzellenz in der Pflege zu schaffen. Damit ist sie ein wesentlicher Bestandteil, um die Qualität der Pflege zu steigern und den sich ständig ändernden Anforderungen des Gesundheitswesens gerecht zu werden. «‹

MEHR ZUM THEMA

Moritz Hagen spricht als Referent auf dem **AltenpflegeKongress** 2024/2025 über Chancen und Stolperfallen der Digitalsierung in der Pflege.
Alle Infos, Termine und Anmeldung auf:
https://ap-kongress.de

Schwerpunkt „New Work in der Pflege" in der **Altenpflege** 3/2024 ab S. 20. Hier online lesen:
https://vinc.li/nw324

13. SEPTEMBER, 11 UHR
»Mobbing in der Altenpflege: Wehret den Anfängen«
Dr. Mercedes Stiller

In der Altenhilfe ist oft von Mobbing die Rede. Aber ist der Vorwurf gerechtfertigt? Im Webinar gehen wir auf die Bedeutung, strafrechtliche Konsequenzen, Phasen, Merkmale, Ursachen und Prävention von Mobbing ein.

27. SEPTEMBER, 11 UHR
»Qualitätsgesicherte Beratung zur Auswahl von Hautpflegeprodukten im Pflegealltag«
Heike Jurgschat-Geer

Gemeinsam diskutieren Sie praktische Lösungsansätze, um eine qualitätsgesicherte Beratung bei der Auswahl von Hautpflegeprodukten im Pflegealltag zu gewährleisten.

11. OKTOBER, 11 UHR
»Interne Schulungen erfolgreich durchführen«
Dr. Mercedes Stiller

Die Referentin thematisiert folgende Themen: Ziele interner Schulungen, Train-the-Trainer-Programme, Präsentationsmethoden, Didaktik, Übungen, Materialien und Evaluationsmethoden.

TEILNAHME EXKLUSIV & KOSTENLOS MIT ALTENPFLEGE-ABO

In allen Abo-Varianten – auch ALTENPFLEGE Plus – erhalten Sie und ALLE Interessierten Ihrer Einrichtung kostenlos Zugang zu 24 Webinaren im Jahr. Sie wollen sich direkt für ein Webinar anmelden? Alle Informationen finden Sie unter: **https://www.altenpflege-online.net/webinare**

Noch kein Abonnement? Kein Problem. Testen Sie die Zeitschrift mit einem kostenlosen Probeabo acht Wochen unverbindlich (QR-Code scannen).