

Dokumentation der Session 2 im Rahmen der Fachtagung „Pflege im digitalen Wandel“ vom 24.03.2021 „Kommunikation verändert sich – digitale Medien zur Erweiterung des Leistungsspektrums“ (Patricia Wemken-Stephan | k.o.s GmbH)

In der Session wurden Veränderungen in Kommunikationsprozessen in der Pflege durch den Einsatz digitaler Kommunikationstechnologien dargestellt, der sich insbesondere im Zuge der Corona-Pandemie noch einmal verstärkt hat. Digitale Kommunikationstechnologien ermöglichen den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen allen am Pflegeprozess professionell Beteiligten, aber auch mit und zwischen pflegebedürftigen Personen, ihren Angehörigen und Ehrenamtlichen.

Der Fokus der Session lag auf Videokonferenzsystemen, deren Auswahl, Implementierung und Nutzung mit unterschiedlichen Herausforderungen einhergeht, was anhand von praktischen Erfahrungen von Teilnehmenden aus der ersten Pilotierung veranschaulicht wurde. Fragen von technischen Rahmenbedingungen und technischer Ausstattung, Funktionalitäten, Kosten, aber auch Kompetenzen in der Beurteilung des Einsatzes und im Umgang mit digitalen Endgeräten sowie Vorgaben in den Bereichen Datenschutz und Datensicherheit sind dabei beeinflussende Faktoren.

Auch über die Corona-Pandemie hinaus werden sich die Veränderungen hin zu digitalen Kommunikationsmöglichkeiten in der Pflege beschleunigen und sich langfristig etablieren, sodass diese Technologien als notwendige, aber auch sinnvolle Ergänzung in der Pflege gesehen werden sollten.

In der **Diskussion** mit den Teilnehmenden wurden besonders folgende Aspekte betont:

- Digitale Kommunikationstechnologien, und insbesondere Videokonferenzsoftware, werden je nach Arbeitsbereich und Organisation unterschiedlich stark eingesetzt, die Haltung der Führungskräfte, die Ausstattung mit Endgeräten und die Einarbeitung in die Funktionen der Software sind dabei beeinflussende Faktoren.
- Zum Teil scheitert der Einsatz digitaler Kommunikationstechnologien noch an instabilen Internetverbindungen, Datenschutzvorgaben und -bedenken oder bereits an fehlender Hardware.
- Eine stärkere digitale Vernetzung von verschiedenen Stellen wäre wünschenswert, z.B. für ein reibungsloseres Entlassungsmanagement.
- Eine offene Haltung, Neugier und Experimentierfreude gegenüber digitalen Kommunikationstechnologien sind unerlässlich, allerdings erfordert die Beschäftigung damit auch Zeit und Eigeninitiative. (Mehr) Qualifizierungen zu Videokonferenztools (und zeitliche Ressourcen dafür) sind wichtig und notwendig.