

Dokumentation der Session 3 im Rahmen der Fachtagung „Pflege im digitalen Wandel“ vom 24.03.2021 „Digitalisierung in der Pflege und Beratung – Zeit für Prozessanpassung und neue Fehlerkultur“ (Melanie Helmig | k.o.s GmbH)

Der Kurzinput dieser Session thematisierte einerseits, wo sich Veränderungen von Prozessen im Zuge des digitalen Wandels in Pflege und Beratung konkret zeigen und andererseits, welche veränderten Anforderungen damit für wen verbunden sind. Das Augenmerk lag darauf, dass auf dem Weg zu einer gelungenen Prozessanpassung alle direkt und indirekt Beteiligten als auch die Rahmenbedingungen mitzudenken sind. Eine positive Fehlerkultur ist dabei nur ein Aspekt, die beim Umgang mit veränderten Prozessen unterstützend wirken kann. Zusammenfassend wurde deutlich, dass ein veränderter Umgang mit Unsicherheit und Komplexität erforderlich ist, weniger fachliche Kompetenzen und Wissen entscheiden als viel mehr Eigenverantwortung, also Selbstkompetenzen, aber auch mehr kommunikative Kompetenzen, um sich reflektierend mit den Arbeitsprozessen als kontinuierliche Betaversionen auszutauschen und Wissen zu Erfahrungen und Lösungen im Team zu teilen.

In der **Diskussion** wurden folgende Punkte als zentral für eine gelungene Mitgestaltung des digitalen Wandels bewertet, die insbesondere bei der Veränderung und Anpassung von Prozessen in Pflege und Beratung - wie zum Beispiel der Einführung neuer Technologien - in das Blickfeld geraten:

- Transparenz zu schaffen und alle Mitarbeiter:innen abzuholen und bereits von Beginn an in die Veränderungen mit einzubeziehen. Das bedeutet auch, die Darstellung des Mehrwertes einer neuen Technologie und der damit verbundenen Prozessänderungen für alle Beteiligten klar aufzuzeigen und zu kommunizieren.
- Austausch und Partizipation zu ermöglichen, das heißt einen Erfahrungsaustausch und den Austausch zu möglichen Belastungen veränderter Prozesse sowie Mitgestaltungsmöglichkeiten zu schaffen. Dazu gehört auch das Eingehen auf Vorbehalte und Ängste im Zusammenhang mit neuen Technologien und Prozessänderungen.
- Unerlässlich ist eine positive Fehlerkultur, in der Fehler gemacht und kommuniziert werden ohne negative Folgen befürchten zu müssen. Damit einhergeht auch das Einplanen von ausreichend Zeit, da gerade bei Veränderungen von Prozessen mehr Zeit investiert werden muss. Das Lernen im Prozess der Arbeit braucht einen zeitlichen Rahmen, der transparent kommuniziert wird und den sich Mitarbeiter:innen im laufenden Prozess nehmen dürfen und auch können.
- Ein offenes Mindset, als eine der Digitalisierung zugewandte Einstellung und den Mut Dinge auszuprobieren, stellt eine wichtige Voraussetzung auf dem Weg zur Befähigung der Mitarbeiter:innen und zu gut funktionierenden Prozessen dar und kann durch die genannten Punkte wie Transparenz, positive Fehlerkultur und Partizipationsmöglichkeiten für die Mitarbeiter:innen gestärkt werden.