

**Studiengang
Unternehmensführung/Management
DIPLOMARBEIT 2005
KURZFASSUNG**



Titel: Einsatzpotenziale neuer Informations- und Kommunikationstechnologien in der integrativ geriatrischen Pflege und Betreuung. Neue Technologien und Pflegefachkraft – Widerspruch oder zukunftsweisende Synergien?

**Verfasst von: Christine Hintermayer
Matr.Nr.: 0110052032
Betreut von: Mag. Horst Krieger**

Menschen werden in Zukunft immer älter werden und der Anteil der älteren Menschen an der Gesamtbevölkerung wächst. Zur Bewältigung dieser Situation sind Stakeholder des Systems Pflege und Betreuung auf der Suche nach Lösungen. Der Mangel an personellen, organisatorischen und finanziellen Ressourcen bestimmt diesen Lösungsprozess. Einerseits ist es für unsere Gesellschaft notwendig, die Versorgung der älteren und chronisch kranken Menschen nachhaltig zu sichern, andererseits braucht es eine effiziente Planung mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen, die ethisch vertretbare Maßnahmen gewährleistet.

Pflege und Betreuung ist als eine Bündel von Leistungen zu sehen, die in komplexen Prozessen stark individualisiert ablaufen. Als klassische Dienstleistung ist Pflege und Betreuung charakterisiert durch Immaterialität, ständige Leistungsbereitschaft und eine starke Einflussnahme durch den externen Faktor. Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglichen, Prozesse in der Pflege und Betreuung zu optimieren. Durch Automatisieren, Parallelisieren, Streichen, Integrieren, In- und Outsourcen werden die Prozessoutputs gesteuert. Ergebnisse sind kürzere Prozessdurchlaufzeiten, schnellere und detaillierte Informationsweitergabe, verkürzte Wege in der Kommunikation und kontrollierbare und damit steuerbare Abläufe.

Anhand von Literaturrecherche, Gesprächen mit Experten aus dem Bereich Pflege und Betreuung und der Beschreibung von drei IKT Anwendungen aus den Bereichen Krankenhaus, Tageszentrum und Hauskrankenpflege wird der Frage nachgegangen, warum die offensichtlichen Vorteile von IKT Anwendungen von nur wenigen Unternehmen in der Pflege und Betreuung genutzt werden.

Begründungen dafür finden sich in den Faktoren: Technologieaufgeschlossenheit der Kunden, Mangel an qualifiziertem Personal, Qualitätsstandards, Unternehmenskulturen und -strukturen, Entwicklungsstand der Technologien und Kosten.

Zur Aufgeschlossenheit gegenüber neuen IKT zeigen Untersuchungen, dass diese in den nächsten Generation noch weiter wachsen wird. Über 60 Jahre alte Menschen nutzen vermehrt die Anwendungen, wenn sie in ihr tägliches Lebenskonzept passen, einfache Lösungen für Alltagsprobleme anbieten und bestehende Defizite kompensieren helfen. In der Entwicklung der Technologieanwendungen wird darauf verstärkt Bezug genommen. Da Senioren eine wachsende Zielgruppe für ihren Absatz darstellen, werden sie von großen IKT Firmen bereits als Experten in den Entwicklungsprozess involviert. Universitätsinstitute haben das Einbeziehen des „users“ bereits standardisiert. Trotzdem sind im Bereich der Technologieentwicklungen für den Kernprozess der Pflege und Betreuung noch lange nicht alle Potenziale von IKT ausgeschöpft.

Ursprünglich wurde in den Thesen davon ausgegangen, dass der Mangel an qualifiziertem Personal eine Motivation für Unternehmen in der Pflege und Betreuung darstellen könnte, sich mehr mit IKT Anwendungen zur Lösung ihres Personalproblems zu beschäftigen. Die Recherche ergab, dass dieser Personalmangel eher hinderlich für die Einführung von IKT Anwendungen ist, weil das operative Geschäft gesichert werden muss. Andererseits stellen die vielschichtigen Veränderungen in der Gesundheits- und Sozialpolitik ein Risikopotenzial für die Unternehmen dar. Primär wirken die Maßnahmen natürlich auf den Kunden, andererseits steuern dadurch die Entscheidungsträger exklusiv den Markt der Anbieter von Pflege und Betreuungsleistungen. Dadurch werden langfristige Entscheidung, wie die Einführung einer IKT Anwendung, nicht so einfach gestartet.

Die Qualitätsfrage ist das wichtige und akzeptierte Argument für die Einführung von IKT Anwendungen in der Pflege und Betreuung. Sollten sich die Einrichtungen dazu auf allgemein gültige Standards und Formalisierungen einigen können, liegt hier das größte generell anerkannte Potenzial von IKT Anwendungen in Pflege und Betreuung.

Ein gravides Argument in der Entscheidung, ob Potenziale einer IKT Anwendung genutzt werden, sind die Kosten. Etwaige Einsparungen und Rationalisierungen können durch die hohen Investitionskosten und laufenden Kosten im gängigen Kalkulationsmodell nicht aufgezeigt werden. Am Beispiel einer extramuralen Pflege- und Betreuungseinrichtung wird anhand der Prozesskostenrechnung und der dynamischen Investitionsrechnung exemplarisch die Kostenwirkung einer IKT Anwendung aufgezeigt. Gerade in der mit Kosten hinterlegten Prozessanalyse können die Einsatzpotenziale von IKT gemessen werden.

Drei Fallstudien aus Unternehmen, die in den letzten drei Jahren IKT Anwendungen eingeführt haben, dokumentieren, welche Möglichkeiten sich aus den Anwendungen für Kunden und Unternehmen ergeben. Sie zeigen, dass es keinen Widerspruch zwischen der Nutzung von neuen Technologien und Einstellungen von Pflegefachkräften gibt. Die Anwendungen werden als Unterstützung und Ergänzung erfahren.

Die Ausführungen der Arbeit wollen Unternehmen in der Pflege und Betreuung ermutigen, Einsatzpotenziale von IKT strategisch zu betrachten und sich den Herausforderungen einer IKT Anwendung zu stellen. Es wird sehr deutlich, dass ein Unternehmen in der Pflege und Betreuung, das an seiner Geschäftsstrategie arbeitet, im Rahmen seiner Maßnahmenplanung die Frage der Einführung einer IKT Anwendung nicht ignorieren kann. Die Planung ist in einem zweiten Schritt dazu aufgefordert, praktikable Lösungspakete für den Alltag zu konfigurieren, Rahmenbedingungen für eine ethisch vertretbare Umsetzung zu schaffen, Unsicherheiten und Irritationen zu vermeiden und ökonomische Konsequenzen anzusprechen. Der resultierende Kundennutzen, die verbesserte Ressourcenpolitik und Qualitätssicherung, die aus der Vernetzung erzielbaren Synergien garantieren wesentliche Wettbewerbsvorteile und Nachhaltigkeit.