

Pflege im digitalen Wandel | 06.09.2022

Digitalisierung in selbstorganisierten Teams

Robert Wolf, Bosold Pflege GmbH

Kristin Gilbert, Arbeitsgruppe Wissen-Denken-Handeln, TU Dresden

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.



Agenda



Robert Wolf, Bosold Pflege GmbH

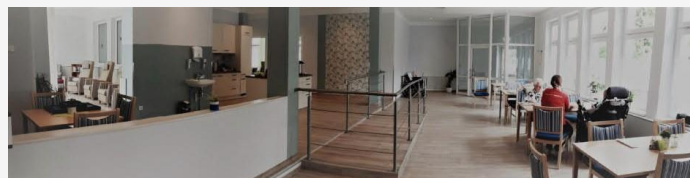
- Wer sind wir?
- Was meint „selbstorganisierte Arbeit“ (nicht)?
- Welche Softwarelösungen für die selbstorganisierte Arbeit braucht es?
- Was braucht oder bräuchte es funktionierende selbstorganisierte Arbeit darüber hinaus?

Kristin Gilbert, TU Dresden, AG Wissen-Denken-Handeln

- Wie kann selbstorganisierte Arbeit in der Pflege unterstützt werden?
- Welche Methode wurde in der Pflege Bosold GmbH eingesetzt?



Bosold Pflege GmbH / Buurtzorg Sachsen



Tagespflege Limburger Park



Vorteile von Digitallösungen?

- Leistungsgerechte Dokumentation in (weicher) Echtzeit
- Zentrale Datenverwaltung mit synchronen, ortsungebundenen Zugriff
- Vermeidung von Medienbrüchen
- Partizipation von Mitarbeitenden
- Schnittstellenproblematik
- Marktförmige Anbieterstruktur
- Usability
- Investitionsbedarf & Wartung
- Datenschutz u. -sicherheit
- Wissensvermittlung zur Nutzung
- Entscheider vs. Hauptnutzer

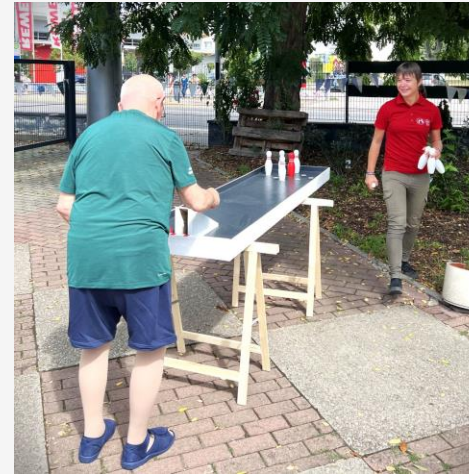


Anforderungsanalyse



Evaluation

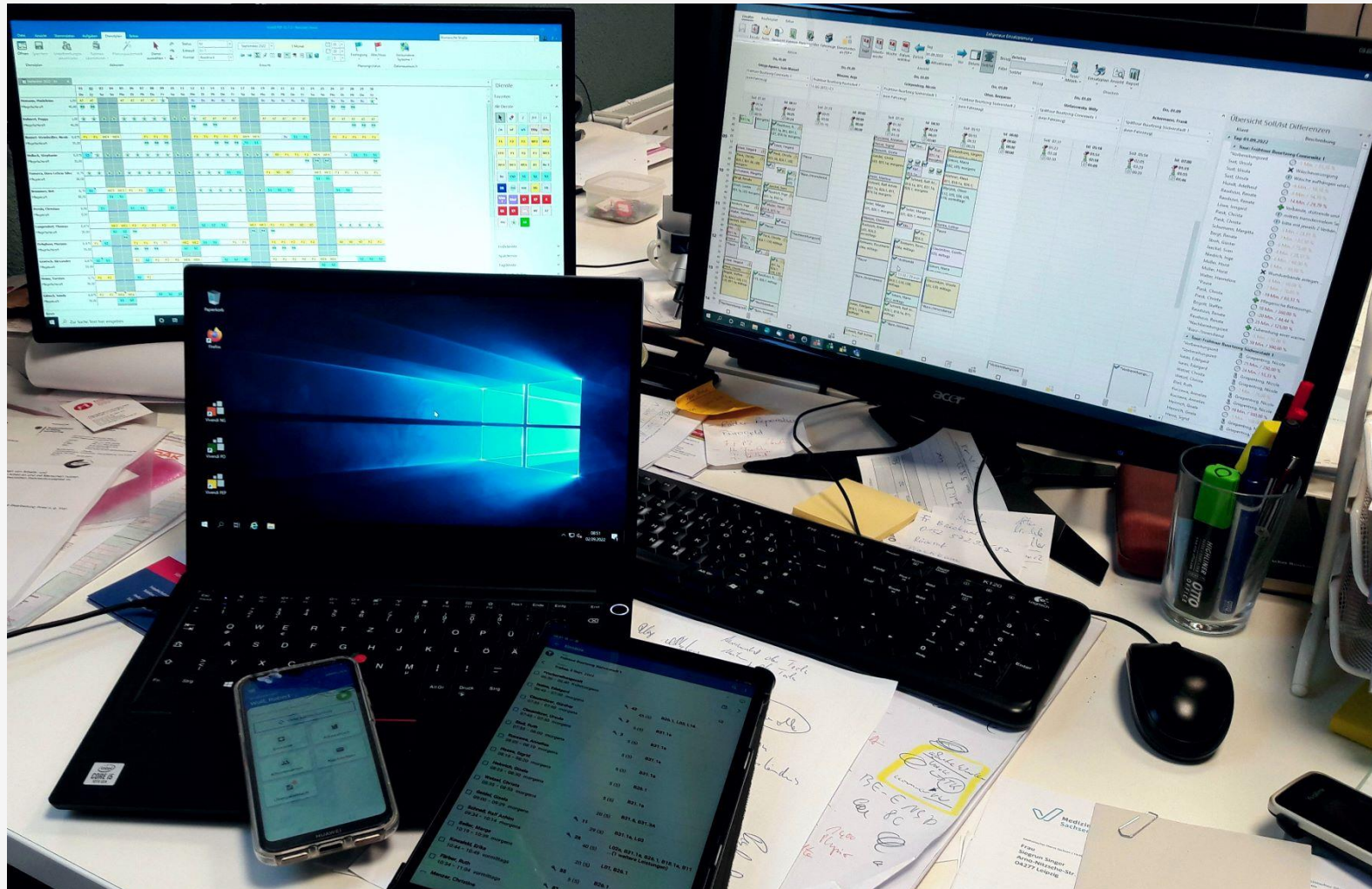
Planung



Durchführung

Doku.

Qual der Wahl



Bei der Wahl:

- der Softwarelösung,
- der Endgeräte und Zugänge,
- der Definition der Rechte-Rollen und
- deren Zuweisung!

Die Idee



Das Rollenverständnis





- Zufriedenheit von Pflegebedürftigen & Angehörigen
- Qualität der Pflege
- Mobilisierung/Hilfe zur Selbsthilfe
- Bereitschaft & Motivation zum Lernen
- Adäquates Leistungsgeschehen



- Zufriedenheit der Mitarbeitenden
- Heterogene Binnenorganisation
- Teamübergreifende Kooperation
- Dienst- und Urlaubspiangestaltung
- Abrechnungsfähige Leistungsgestaltung und -dokumentation
- Wirtschaftlichkeit

Herausforderungen teamorg. Pflege-Arbeit

Rolle?



**Wissen &
Fähigkeiten**



**Werte &
Vision**



BUURTZORG[®]
Nachbarschaftspflege

Mod.

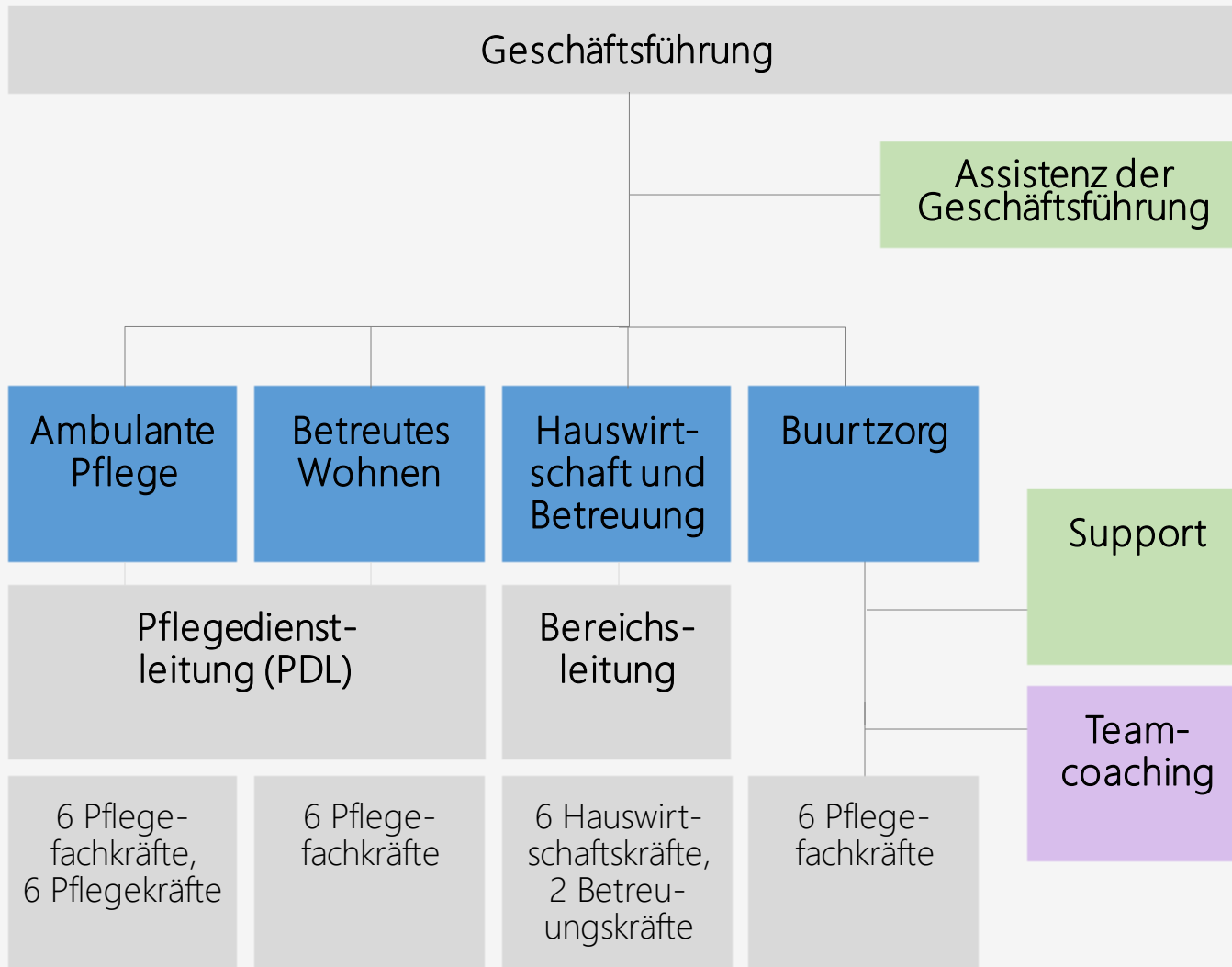


Unterstützung der teamorganisierten Arbeit im Projekt SO-SERVE



Synergien von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft für
die Verbesserung von Arbeit an und mit Menschen nutzen

Ausgangslage



- Pflegebereiche
- Personalunion
- extern

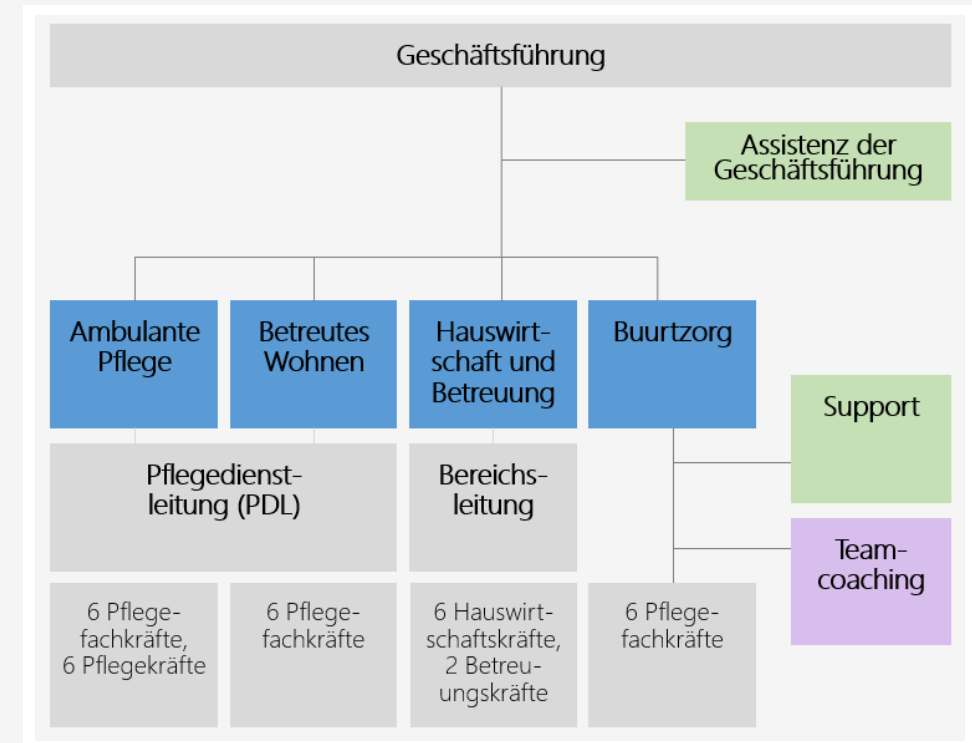
Sicherung eines reibungslosen Ablaufs (z. B. Lohnabrechnung, Bereitstellung Hard- und Software)

Unterstützung der Teamarbeit (z. B. Anleitung bei Kommunikation, Entscheidungsprozessen)

Ausgangslage

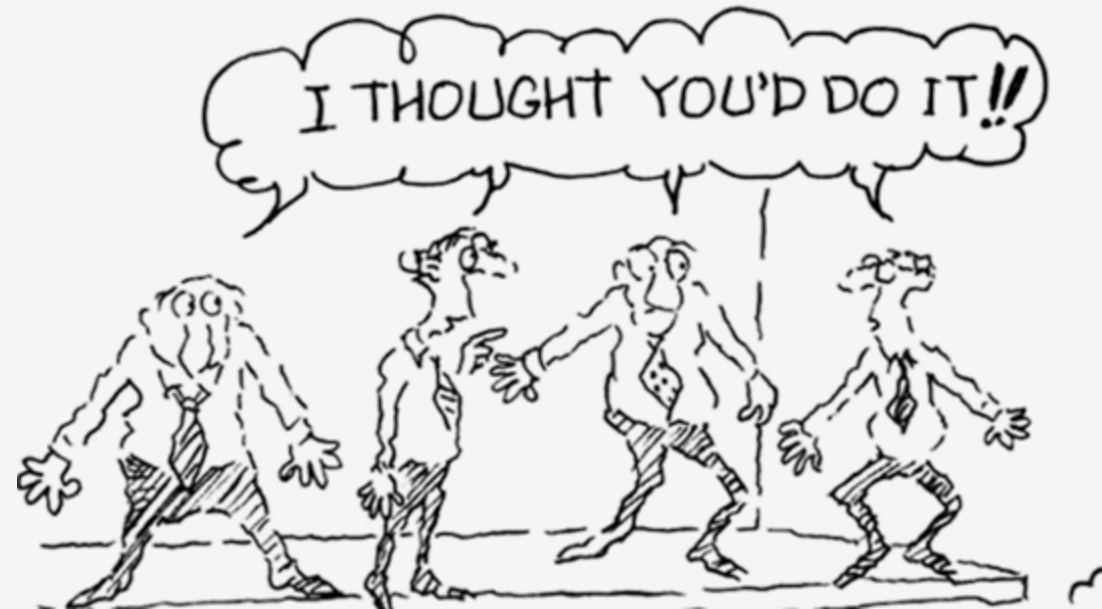
- (1) unklare Aufgabenverteilung
 - zwischen Teammitgliedern innerhalb des selbstorganisierten Teams
 - zwischen Geschäftsführung, Support und Coaching (Unterstützungsaufgaben)

- (2) mangelnde Transparenz hinsichtlich der Organisationsstruktur auch für Pflegekund:innen und Angehörige



Ausgangslage

- Verantwortungsdiffusion
- Aufgaben werden nicht oder zu spät erledigt
- Konflikte



Ziele

- einheitliches Verständnis über Aufgaben und Rollen
- Vermeidung von Rollen- bzw. Verantwortungsdiffusion sowie rollenbezogenen Konflikten









- Benennung von Hauptverantwortlichen und Stellvertreter:innen
- Benennung klarer Ansprechpartner:innen für die Angehörigen und Pflegekund:innen für bestimmte Themen (z. B. Pflegekräfte oder Geschäftsführung)
- ggf. Rotationsverfahren der Rollen

Role Model Canvas

Role Model Canvas

Rolle:
 Rollenbezeichnung

<p>Ziele & Mission</p> <p>Wofür wird die Rolle im Unternehmen benötigt? Wozu gibt es diese Rolle?</p> 	<p>Primäre Aufgabe</p> <p>Welche Hauptaufgaben werden durch die Rolle ausgeführt? Was tut die Rolle konkret?</p> 	<p>Informationsflüsse</p> <p>Welche Informationen muss die Rolle weitergeben (an wen) und auf welche Informationen ist sie angewiesen (von wem)?</p>	<p>Ansprechpartner:in</p> <p>Für wen ist die Rolle ein primärer Kontakt?</p> 
<p>Unterstützung</p> <p>Durch wen erhält die Rolle Unterstützung?</p>			
<p>Verantwortlichkeit</p> <p>In welchen Bereichen ist die Rolle berechtigt, eigenverantwortlich Entscheidungen zu treffen?</p> 	<p>NEIN!</p> <p>Wofür ist die Rolle explizit nicht zuständig?</p> 		<p>Kompetenzen</p> <p>Welche Kompetenzen (z. B. Wissen, Softskills) benötigen Mitarbeitende zum Ausführen der Rolle?</p> 

- Template bzw. Plakat
- Definition einer Rolle über 8 Felder
- Kleingruppen
 - Leitungsebene
 - Teammitglieder
- max. 5 Wörter pro Klebezettel

Dimension	Leitplanken	Indikatoren	Verantwortlichkeit
Pflege	individuelles Empowerment	Versorgungszeiten und 'Durchlauf'	Team
	Vermeidung von Langzeitpflege	Zufriedenheit (Pflegebedürftige, MA, Koop.Partner:innen)	Support (Wissensvermittler:in)
	Einbezug Netzwerke		
Wirtschaftlichkeit	Zielerreichungsgrad 90 - 110 %	monatliche Auswertung der Kennzahlen	Träger
	Verteilung Nettoarbeitszeit:		
	Koord.zeit/Leistungszeit: 1/4		
Team	Hierarchiefreiheit	Krankenstand	Teambegleiter:in
	Konfliktlösungskompetenz	fehlende Informationsweitergabe	Support
	Problemlösungskompetenz	Outsourcen von Konflikten	
	zielführende Komm. auf Augenhöhe	Krankenstand	
	Entwicklungs- & Reflektionsbereitschaft	fehlendes Rollenverständnis	
Recht & Verträge	Arbeitsrecht	abweichende Leistungserfassung	Träger (Vertragspartner)
	Sozialrecht (SGB V, XI, XII)	Rückrechnungen	Support (Wissensvermittler:in)
	Versorgungsverträge (Kostenträger)	Dienstplanfreigabe und -auswertung (inkl. Urlaubsplan)	
	Pflegeverträge		



<https://innovation.so-serve.de/methoden>

- Methoden zur Unterstützung von Interaktionsarbeit
- Steigerung der Zufriedenheit aller Akteure
- Beschreibung der SO-SERVE Methoden und Download-Bereich mit Werkzeugen (z. B. Arbeitsblätter oder PowerPoint-Vorlagen)

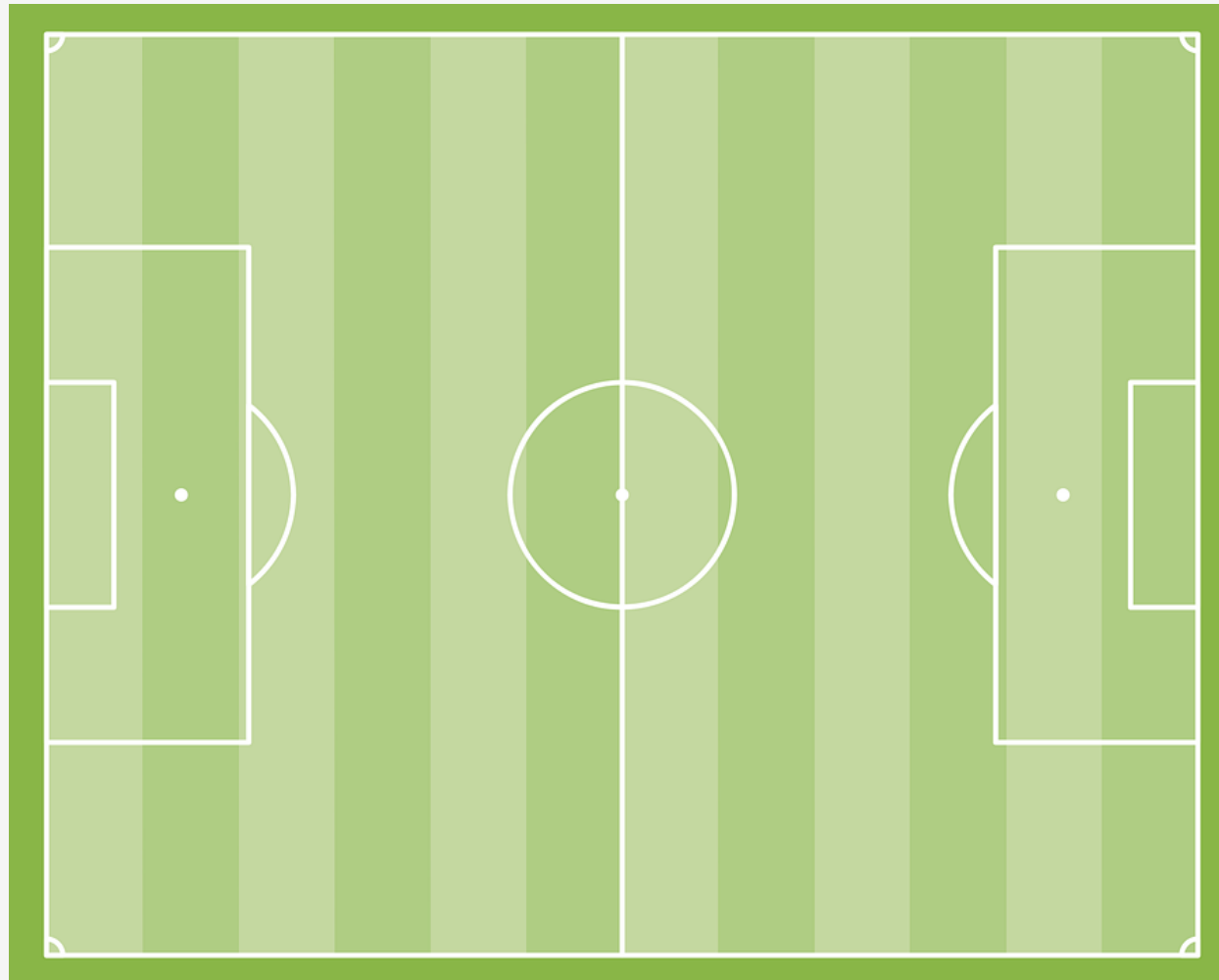
Fazit



**Bosold
Pflege GmbH**
Pflegedienst
Betreutes Wohnen
Tagespflege



**TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DRESDEN**



<https://pixabay.com/de/vectors/fu%c3%9fballfeld-fu%c3%9fball-fu%c3%9fballplatz-1428839/>



SO-SERVE
Interaktionsarbeit
gemeinsam gestalten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Erfahren Sie mehr über das Projekt SO-SERVE unter www.so-serve.de

Förderhinweis: Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt SO-SERVE (SOCIAL SERVICE ENGINEERING – Synergien von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft für die Verbesserung von Arbeit an und mit Menschen nutzen) wird durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Programm „Zukunft der Arbeit“ (Förderkennzeichen 02L18A180 ff.) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Präsentation liegt bei den Autor:innen.



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.

