



Christian Helbig / Sandra Hofhues / Jonathan Schiller

Perspektiven auf (digitale) Technologien von Fachkräften in der Pflege

Forschungsbericht

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Europäischer Sozialfonds
für Deutschland

PARTNER IM PROJEKTVERBUND:



Universität zu Köln



UNIVERSITÄT
MANNHEIM

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	4
2. GRUPPENDISKUSSIONEN IN DER QUALITATIVEN SOZIALFORSCHUNG.....	5
3. STRUKTURIERENDE QUALITATIVE INHALTSANALYSE.....	7
4. ERGEBNISSE	9
5. LITERATUR.....	21

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Strukturierende Inhaltsanalyse (Kuckartz 2016).....	8
Abbildung 2: Ankerbeispiel K1b.....	10
Abbildung 3: Ankerbeispiel K2a.....	12
Abbildung 4: Ankerbeispiel K2b.....	13
Abbildung 5: Ankerbeispiel K3a.....	14
Abbildung 6: Ankerbeispiel K3b.....	15
Abbildung 7: Ankerbeispiel K3c.....	15
Abbildung 8: Ankerbeispiel K4a.....	17
Abbildung 9: Ankerbeispiel K4b.....	18
Abbildung 10: Ankerbeispiel K5a.....	19

1. EINLEITUNG

Die nachfolgende Ergebnisdarstellung bezieht sich auf eine Gruppendiskussion (sog. Multi-Stakeholder Dialog) am 14.10.2019. An der Gruppendiskussion haben acht Mitarbeitende der Brücke Südwestfalen gGmbH teilgenommen.

Die selbstläufige Diskussion wurde durch den wissenschaftlichen Mitarbeiter der Professur für Mediendidaktik/Medienpädagogik an der Universität zu Köln (UzK) geplant und begleitet. Die Themenstellung wurde im Vorfeld gemeinsam mit der Kolping-Bildungswerk Paderborn gGmbH entwickelt und geht folgenden Fragestellungen nach:

*Welche arbeitsprozessbezogenen Probleme werden von Mitarbeiter*innen in Pflegeeinrichtungen beschrieben?*

Welches Lösungspotenzial schreiben sie (neuer) Technik zur Unterstützung ihrer Arbeit zu?

Die Diskussion wurde mit einem digitalen Aufnahmegerät aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Die Auswertung der Gruppendiskussion folgt methodisch der „strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse“ (Mayring 2015; Kuckartz 2016). Mit der Auswertungsmethode wird das Ziel verfolgt, bestimmte Kriterien, die die Gesamtheit des Textmaterials vollständig abbilden, systematisch herauszuarbeiten.

Im Folgenden werden zuerst methodische Hinweise zur Erhebungs- und Auswertungsform der qualitativen Daten gegeben und anschließend die Ergebnisse der Analyse dargelegt.

2. GRUPPENDISKUSSIONEN IN DER QUALITATIVEN SOZIALFORSCHUNG

Die sog. Multi-Stakeholder Dialoge in *#ko.vernetzt* orientieren sich an den theoretischen Konzepten zu Gruppendiskussionen. In Abgrenzung zu Fokusgruppen und Gruppeninterviews, die keine Interaktion zwischen den Teilnehmenden intendieren, zielen Gruppendiskussionen im forschungsmethodischen Sinn darauf ab, Daten durch die Interaktion der Gruppenmitglieder zu gewinnen, wobei die Thematik durch das Interesse der Forschenden bestimmt ist (vgl. Mäder 2013, S. 25).

Je nach Forschungsgegenstand wird bei Gruppendiskussionen zwischen drei Formen von Gruppen unterschieden. Sie machen sich an der Zusammensetzung der Beteiligten fest: Während „künstliche Gruppen“ vor allem für Gruppeninterviews genutzt werden, um möglichst vielfältige Interviewaussagen zu einer Frage zeiteffizient zu erheben, dienen „Real-“ und „Quasi-Realgruppen“ der Initiierung von natürlichen und authentischen Diskussionen von Themen. Da sich die Beiträge der Teilnehmenden auf gemeinsame Ereignisse eines geteilten Erfahrungszusammenhangs beziehen, könnten die geäußerten Sichtweisen und präsentierten Erfahrungen der anderen Teilnehmenden hinterfragt und ergänzt werden. Des Weiteren stellen die bestehenden Gruppen einen sozialen Kontext dar, in dem sich die Einstellungen und Ideen der interessierenden Personen entwickeln. Dabei müssen die Beteiligten nicht zwangsläufig eine real existierende Gruppe (sog. Realgruppe) darstellen, die z.B. als Abteilung oder Team fest zusammenarbeiten. Es ist hinreichend, dass die Beteiligten gemeinsame Erfahrungszusammenhänge teilen, d.h. sog. Quasi-Realgruppen sind. Sie werden, durch gleiche Berufe, Aufgaben, Milieus etc. erzeugt (vgl. ebd., S. 26; Kitzinger 1994).

Nach Wilkinson (1998) bieten interaktive Gruppendiskussionen die Gelegenheit, den Prozess der Sinnkonstruktion nachzuzeichnen (ebd., S. 193). So könne untersucht werden, wie Meinungen artikuliert, modifiziert, verhandelt und verteidigt werden (vgl. Kitzinger 1994). Nach Bohnsack (2014) können dadurch kollektive Sinn- und Bedeutungszuschreibungen rekonstruiert werden, die z.B. auf Geschlechter-, Alters- oder Milieustrukturen hinweisen und sich in den Gruppendiskussionen nicht erst konstruieren, sondern nur aktualisieren. Nach Amling/Vogt (2017) können demnach auch organisationale Milieus und Organisationskulturen durch Gruppendiskussionen tiefergehend betrachtet werden.

Wie bereits in der Gruppendiskussion mit Fokus auf Bedingungen technik-unterstützter Lehre in einem Schulnetzwerk, folgte die Durchführung im *vorliegendem Fall* dem Kriterium der Selbstläufigkeit von Gruppendiskussionen mit (Quasi-)

Realgruppen. Demnach dient der Diskussionsgestaltung nur eine grobe Themenvorgabe – auch das Moderationsverhalten ist zurückhaltend (vgl. Mäder 2013, S. 39). Dadurch sind die Teilnehmenden aufgefordert, selbst Themenschwerpunkte zu setzen, die ihren Interessen und Erfahrungen entsprechen. Um den Forschungsgegenstand angemessen bearbeiten zu können, kann die Moderation allerdings mit impliziten und, wenn nötig, mit expliziten Fragen eingreifen, um ein zu starkes Abweichen der Gruppendiskussion zu verhindern.

Nach der Begrüßung, der Erläuterung des Projektrahmens und des Diskussionsformats sowie der Einholung der Einverständniserklärung zur Erhebung qualitativer Forschungsdaten, startete die Moderation die Gruppendiskussion mit einem offenem Erzählimpuls:

„Erinnern Sie sich an eine Situation, in der digitale Technologien wie Computer, Laptop, Tablet, Smartphone oder bestimmte Software und Apps eine besondere Rolle gespielt haben?“

Diese Erzählaufforderung generierte bereits eine Selbstläufige Diskussion, die einen Großteil der im Vorfeld festgehaltenen Teilfragen aufnahmen:

- Welche Bedeutung haben digitale Technologien für Ihre tägliche Arbeit? Wenn (keine) Bedeutung: Warum (nicht)?
- Wie beziehen Sie digitale Technologien in die Planung Ihres Arbeitsalltags ein?
- Erzählen Sie doch einmal anhand einer konkreten Situation, wie Sie mit technischen Anforderungen in Ihrer Arbeit umgehen. (ggf. Beispiele: Dokumentation, Patientendaten, Kommunikation)
- In Japan werden bereits Pflegeroboter im Arbeitsalltag eingesetzt: Welche Bedeutung haben die jüngsten technischen Entwicklungen in der Pflege für Sie?
- Angenommen, Sie würden künftig mit einem Pflegeroboter zusammenarbeiten: Wie denken Sie würde das Ihre Arbeit verändern?
- Generell gefragt: Wie bewerten Sie die technische Entwicklung in der Pflege?

Die Gruppendiskussion umfasst insgesamt eine Länge von 1 Stunde und 15 Minuten.

3. STRUKTURIERENDE QUALITATIVE INHALTSANALYSE

Zur Auswertung der qualitativen Forschungsdaten wurde sich für die Qualitative Inhaltsanalyse (Mayring 2015; Kuckartz 2016) in der strukturierenden Form entschieden. Die qualitative Inhaltsanalyse wurde als Erweiterung der quantitativen Inhaltsanalyse im deutschen Sprachraum vor allem von Mayring (2015) entwickelt und steht vermittelnd zwischen dem quantitativen und qualitativen Forschungsparadigma. So zeichnet die qualitative Inhaltsanalyse ein theorie- und regelgeleitetes Vorgehen aus. Die Analyse und Interpretation von qualitativen Daten wird in einzelne Schritte zerlegt und folgt einem zuvor festgelegten Ablauf, was das Vorgehen übersichtlich, für andere nachvollziehbar und intersubjektiv überprüfbar macht. Im Zentrum der qualitativen Inhaltsanalyse steht die Entwicklung eines Kategoriensystems. Es dient dazu, aus der Fülle des Materials die Aspekte herauszufiltern, die für die Beantwortung der Forschungsfrage relevant sind.

Kategorien können nach Mayring (2015) sowohl deduktiv als auch induktiv gebildet werden. Deduktiv bedeutet, dass die Kategorien aus der Theorie abgeleitet werden, induktive Kategorien werden hingegen aus dem Material selbst entwickelt. Beide Verfahren der Kategorienentwicklung können miteinander kombiniert werden. Eine etablierte Kombination deduktiver und induktiver Kategorien orientiert sich wie folgt: Die Oberkategorien werden bereits vor der Durchführung der Interviews deduktiv aus der Theorie heraus entwickelt. Sie sind die Grundlage für das Erhebungsinstrument (z.B. Interviewleitfäden). Die Unterkategorien werden dann später anhand des Interviewmaterials induktiv gebildet.

Der methodische Ablauf der qualitativen Inhaltsanalyse folgt einem systematischen Modell, bei dem zwischen spezifischen Techniken unterschieden wird. Es handelt sich dabei um die drei Grundformen der zusammenfassenden, explizierenden und strukturierenden Inhaltsanalyse. Da nur die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse für die vorliegende Arbeit als relevant angesehen wird, beschränken sich die Erläuterungen auf dieses Auswertungsvariante.

Kern der inhaltlich-strukturierenden Vorgehensweise ist es, am Material ausgewählte inhaltliche Aspekte zu identifizieren, zu konzeptualisieren und das Material im Hinblick auf solche Aspekte systematisch zu beschreiben. Diese Aspekte bilden zugleich die Struktur des Kategoriensystems; die verschiedenen Themen werden als Kategorien des Kategoriensystems expliziert.

Der Ablauf der inhaltlich-strukturierenden Inhaltsanalyse umfasst im Kern die folgenden Schritte, die z.T. auch mehrfach zu durchlaufen sind:

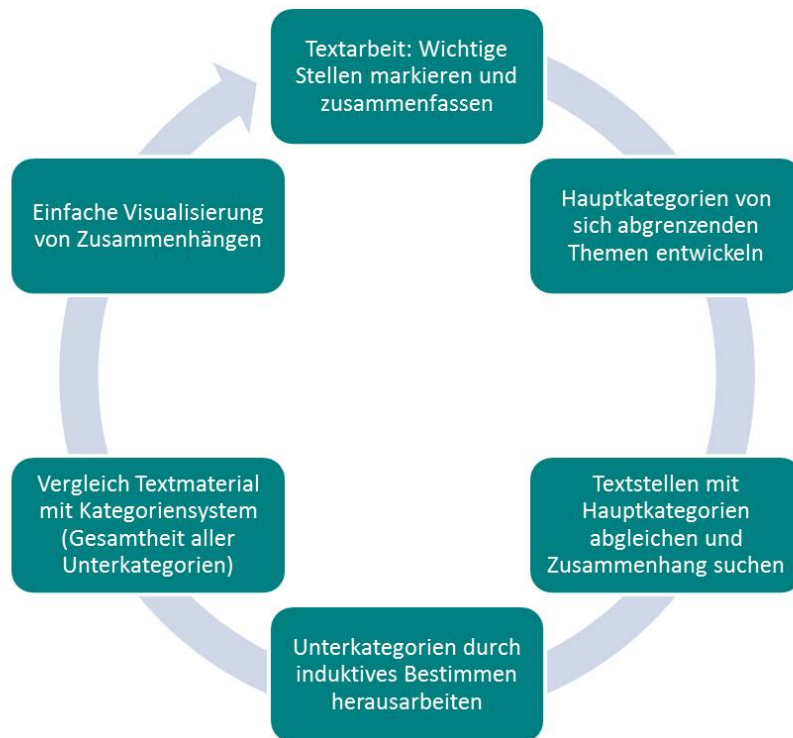


Abbildung 1: Strukturierende Inhaltsanalyse (Kuckartz 2016)

Kuckartz (2016) lässt offen, in welchem Ausmaß Kategorien theoriegeleitet oder induktiv am Material entwickelt werden. Wesentlich für ihn ist, dass zumindest ein Teil der Kategorien aus dem Material stammt und die Passung des Kategoriensystems an das Material sichergestellt ist. Dabei sind unterschiedliche Kombinationen eines gemischt deduktiv-induktiven Vorgehens möglich: Häufig werden die Oberkategorien theoriegeleitet, die Unterkategorien dagegen am Material entwickelt. Denkbar ist aber auch, dass sich bereits vor der Durchsicht des Materials aufgrund von Vorwissen bestimmte Unterkategorien anbieten.

Ferner weist Kuckartz darauf hin, dass das Grundmodell der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse sich für die Entwicklung unterschiedlicher Arten von Kategorien eignet. Diese können inhaltlich-thematischer Art sein, wobei auch hier wieder unterschiedliche Varianten denkbar sind. Das Spektrum reicht von Kategorien, die sich eng an das Datenmaterial und die Begrifflichkeiten im Material anlehnen („natürliche Kategorien“) bis hin zu stark konzeptualisierend-abstrahierenden Kategorien („analytische Kategorien“). Hinzu können evaluative oder formale Kategorien kommen (vgl. ebd., S. 43f.).

4. ERGEBNISSE

Die eingangs formulierte Forschungsfrage setzt den Fokus der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse auf arbeitsprozessbezogene Probleme und zugeschriebene Lösungspotenziale im Zusammenhang mit Technologien in der Pflege. In der Analyse wurde allerdings deutlich, dass sich die angeführten Perspektiven nicht in „Probleme“ und „Lösungen“ zusammenfassen lassen, weswegen eine allgemeine Systematisierung gewählt und im Folgenden mit dem Begriff „Perspektiven“ gearbeitet wird. Insgesamt können fünf Perspektiven (anknüpfend an Oberkategorien¹) systematisch aus der Gruppendiskussion herausgearbeitet werden. Die Perspektiven beinhalten jeweils Ausdifferenzierungen (Unterkategorien), die die Perspektiven spezifizieren.

Perspektiven:

- I: Arbeitsalltag
- II: Bewältigung organisationaler Anforderungen
- III: Zukünftige Technisierung
- IV: Bedingungen zur Einführung neuer Technologien
- V: Leitungsperspektiven

¹ Die Übersicht über die Kategorien mit Definitionen, Ankerbeispielen und Kodierregeln sind als Anhang I beigefügt.

Perspektive I: Arbeitsalltag

Die erste Perspektive, die sich in der Analyse der Gruppendiskussion herausgearbeitet werden konnte, thematisiert den Arbeitsalltag von Fachkräften und Leitungspersonen in der Pflege (K1). Die Teilnehmenden stellen zum einen fachliche Handlungspraktiken mit Technologien (K1a) und zum anderen Möglichkeiten zur Unterstützung im Umgang mit technischen Werkzeugen (K1b) heraus. In der Perspektive auf ihren Arbeitsalltag zeigt sich, dass digitale Technologien grundsätzlich genutzt und in Arbeitsprozesse produktiv integriert werden.

a) *Integration von Technologien in arbeitsalltägliche Abläufe*

Fach- und Leitungskräfte in der Pflege greifen in ihrem Arbeitsalltag vielfach auf Technologien zurück. Im Ankerbeispiel wird deutlich, dass insbesondere Smartphones für einen großen Teil der Kommunikation genutzt werden und Telefon wie auch E-Mail teilweise ersetzen. Insbesondere die asynchrone Kommunikationsform wird als Argument angeführt. Als weiteres Beispiel wird die Möglichkeit des Sendens von Daten angeführt, die ein Einsparen von Papier grundsätzlich fördern

„also mein meine Teilnehmer oder meine Mitarbeiter erreichen ich ausschließlich über über Handy das heißt wir sind runter- weggekommen von=eh Emails eh schreiben oder telefonieren weils einfach einfacher ist eh=ne Nachricht zu übermitteln weil man dann die Antwort ,irgendwann erhält (.) besser als ein Anruf der nie angenommen wird (.) ehm mh bedeutet das ist so das das was m- m- medial so umgestellt wurde ehm des weiteren ja m:m wenn ich dann weiter meine Angebote durchplane mache ich das eh auch in in der form das ich=eh es digital also quasi in Excel eine Datei erstelle und diese Datei an meine Mitarbeiter weitersende und sie eben v- ihre Information dann auf diesem Wech erhalten (.) ehm (.) ja also das wäre f- f- fast bei mir schon papierlos möglich wenn sich die Mitarbeiter darauf einstellen können“ (Zeile 185-194)

Abbildung 2: Ankerbeispiel K1b

könnte. Als einschränkend werden die Handlungspraktiken von Mitarbeitenden beschrieben, die eine höhere Affinität zu ausgedruckten Dokumenten haben.

Mit der stärkeren Nutzung von Smartphones im fachlichen Alltag sind allerdings Themen wie Datenschutz (z.B. Anonymisierung von Patient*innennamen) und Arbeitsschutz (z.B. Erreichbarkeit rund um die Uhr) neu in den Blick zu nehmen und an die technischen Bedingungen anzupassen.

b) *Unterstützungsmöglichkeiten*

Unterstützungsangebote wie IT-Abteilungen oder inhaltliche Beratungen gewinnen mit einer Veralltäglichung digitaler Technologien in allen Arbeitsfeldern an Normalität. Entsprechend wird die Kooperation und Kollaboration mit IT-Expert*innen zunehmend zu einem Teil beruflichen Handelns. In Bereichen, in denen Menschen im Fokus der Arbeit

stehen, werden allerdings besondere Anforderungen an IT-Unterstützungen gerichtet. Die hohe Bedeutung von pflegespezifischen Kenntnissen und Erfahrungen und die Zunahme feldspezifischer Software und Technologien erfordern eine gegenseitige Verständigung zwischen Pflege- und IT-Personal.

Perspektive II: Bewältigung organisationaler Herausforderungen

Perspektive II thematisiert organisationale Herausforderungen im Arbeitsalltag von Pflegefachkräften im Kontext digitaler Technologien. In der Auswertung der Gruppendiskussionen werden zwei Foki innerhalb dieser Perspektive deutlich, die teilweise ambivalent zueinanderstehen: Handlungsrouinen (K2a) und technische Potenziale (K2b). Die Perspektiven richten sich auf wahrgenommenes (a) und antizipiertes Handeln (b)

a) Fokus Handlungsrouinen

Technologiebezogene Herausforderungen mit Blick auf Handlungsrouinen zeigen sich in der Gruppendiskussion insbesondere in Beschreibungen von organisationalen und standardisierten Abläufen. Das Ankerbeispiel (Abb. 3) steht stellvertretend für Beschreibungen organisationalen Handelns und verdeutlicht die Herausforderung im kollektiven Umgang mit digitalen Dokumenten. Als Anforderung im Arbeitsalltag wird erläutert, dass Dokumente einerseits regelmäßig aktualisiert und in Intranets gespeichert werden. Andererseits müssen diese

„die Problematiken die wir im Pflegedienst auch immer hatten das war die Aktualität der ‚Dokumente unter dem ‚Zeitdruck glaub ich unter dem die Mitarbeiter dann vielleicht auch stehen oder auch aus Angst ehm das richtige zu verwenden oder das man nicht so wirklich weiß was steht wars bei uns doch auch oft gang und gebe oder sehr beliebt einfach nen Dokument zu nehmen und ehm ;zu kopieren und daraus hat sich dann natürlich die Problematik ergeben das verschiedene Dokumente dann [...] irgendwann im Umlauf waren und gar nicht mehr das aktuelle wir haben also jemanden dort sitzen gehabt der is fürs qm verantwortlich alles ist ‚toll alles ist ‚schön und so wies gepflegt sein sollte aber ehm es war sehr sehr schwierig ehm e- es dann tatsächlich auch umzusetzen bei den Mitarbeitern weils halt einfach eben einfacher ist zu sagen ich zieh mir das mal eben auf den Desktop und eh drucks dann halt eben einfach nur noch aus und ich ich nutze da nicht die Plattform und ehm das war immer so nen bisschen das ist schon @halt irgendwie auch kompliziert@“ (Z. 667-683)

Abbildung 3: Ankerbeispiel K2a

Dokumente für Nutzende einfach und schnell zugänglich sein. Aufgrund der begrenzten zeitlichen Ressourcen bewältigen Fachkräfte diese Anforderungen zu Gunsten eines schnellen Zugriffs, indem Dateien individuell gesichert werden. Dadurch werden auch veraltete Dokumente weiterhin genutzt.

Das Beispiel verdeutlicht individuelle Bewältigungsstrategien mit einer organisationalen Herausforderung. Die zeitlichen Anforderungen in der Pflegearbeit begünstigen pragmatische Umgangsweisen mit technischen Infrastrukturen. Deutlich wird zudem, dass eine Digitalisierung von Arbeitsprozessen eine häufig implizierte Effizienz nicht einlösen kann und in Konkurrenz zu Organisationskultur und Handlungsrouinen steht.

b) Fokus technische Potenziale

Der Fokus auf technische Potenziale seitens der Diskussionsteilnehmenden dokumentiert einerseits Wissen über die technischen Möglichkeiten für Arbeits- und Organisationsprozesse und andererseits Reflexionen über begrenzte technische Infrastrukturen in der Organisation. Das Ankerbeispiel (Abb. 4) verdeutlicht dies anhand von mobilen Endgeräten, denen Potenziale für Dokumentation und Kommunikation im Arbeitsalltag zugeschrieben werden. Aufgrund der fehlenden technischen Infrastrukturen können diese Potenziale aus Sicht der Diskussionsteilnehmenden aktuell nicht ausgeschöpft werden.

„Bm: das ist ganz klar eh ob man das gut diktieren kann das sind aber Sachen glaub ich (.) die:e nicht so (.) also das ist (.) kein großer schritt bis dahin sondern (.) die Technologie ist da:: und die muss man nur (.) sich auf den passenden (.) Level bringen um sie nutzen zu können
Ff: aber jetzt ist es so das also ,ja dann bräuchtest du ja erstmal die ganzen Tablets oder sowas aber
Ef: └ richtig ¬
Bm: └ absolut ¬
Ff: das ist ja bis jetzt alles n- n- nix also oder also
Ef: └ nein nein ¬
Ff: läuft aktuell alles mit Papierakten und sowas ne
Cf: ja
Ff: mhm
Bm: und wenn sie die Kolleginnen und Kollegen kontaktieren dann sind das deren priva:::ten (.) Smartphones und nicht ein dienstliches Endgerät okay“ (Z. 2248-2281)

Abbildung 4: Ankerbeispiel K2b

Das Wissen über Chancen digitaler Technologien zeigt, dass eine Auseinandersetzung mit mobilem Arbeiten seitens der Fach- und Leitungspersonen stattfindet. Die Hoffnungen, die an neue Technologien geknüpft werden, müssen allerdings in Verbindung mit Handlungsrountinen und Organisationskulturen (K2a) gesehen werden, da die erhofften Verbesserungen durch die Implementierung neuer Strukturen und Prozesse häufig lange Übergangszeiten und Ressourcen für Organisationsentwicklungen erfordern.

Perspektive III: Technisierung in der Pflege

Die dritte Perspektive der Gruppendiskussion stellt den Blick auf die Technisierung von Pflegeetätigkeiten dar, die sich in drei Aspekte unterteilt: Entlastung körperlicher Arbeit (K3a), Automatisierung wiederkehrender Tätigkeiten (K3b) und Widerstände der Patient*innen (K3c). Während die ersten beiden Aspekte positive Erfahrungen und Assoziationen zur Technisierung seitens der Teilnehmenden verdeutlichen, stellt der dritte Aspekt einen kritischen Gegenhorizont dar, den die Leitungs- und Fachkräfte anführen und reflektieren. Demnach ist die Zunahme von Technologien in der Pflege als Spannungsfeld zwischen einer Entlastung von Pflegenden zugunsten von zeitlichen Ressourcen und einer Belastung von Pflegebedürftigen durch die Verringerung menschlicher Kontakte zu verstehen. Insgesamt steht für die Teilnehmenden eine Verbesserung der Pflege von Patient*innen im Zentrum der Diskussion

a) Entlastung bei körperlicher Arbeit

Technisierung in der Pflege wird von den Diskussionsteilnehmenden assoziiert mit Möglichkeiten der Unterstützung bei körperlichen Pflegeetätigkeiten. Ein widerkehrendes Beispiel sind Lifte zur

„wenn man vom vom simpelstem mittel spricht nämlich von dem Lifter der ja auch eine @Form von Digitalisierung@ ist (.) eh kann ich mich sehr gut daran erinnern das das (.) für uns Mitarbeiter eine tolle Sache war rücken schonend Kräfte schonend (.)“ (Z. 136-150)

Abbildung 5: Ankerbeispiel K3a

Beförderung von Patient*innen. Im Ankerbeispiel (Abb. 5) wird deutlich, dass die körperlichen Belastungen seitens der Fachkräfte in der Pflege als Begründung für den Einsatz technischer Hilfsmittel angeführt werden. Auch zeitliche Entlastungen, die z.B. durch Mobilisierung von Patient*innen entstehen, werden mit einer positiven Perspektive auf eine Technisierung von Pflege verbunden, insbesondere dann, wenn dadurch die zeitlichen Ressourcen für individuelle Pflegeanforderungen von Patient*innen steigen.

Automatisierung wiederkehrender Tätigkeiten

Eine weitere positive Perspektive auf Technisierungen in der Pflege seitens der Diskussions- teilnehmenden ist die Automati- sierung wiederkehrender, sprich ausgeprägt routinierter Arbeiten. Im Ankerbeispiel (Abb. 6) wird dies durch das Stellen von Tabletten exemplifi- ziert. Dabei werden zwei Argu- mente für eine Zunahme von Technologie in diesem Bereich deutlich: Erstens wird Techno- logien eine höhere Zuverlässig- keit bei dieser sensiblen Arbeit im Vergleich zu Menschen zuge-

„Bm: aber könnt ich mir gut vorstellen das man das ne in Zukunft gar nicht mehr gar nicht mehr macht oder Medikamente holen
Ff: ↳ mhm ∩
Bm: da vertut sich der Ro- boter mit Sicherheit weniger (.) als eh der Mensch wenn das zeug ne
Af: ↳ mhm ∩
Bm: man kennt das aus Versandhäusern oder sie kennen Apotheken (.) die keine Schubladensysteme mehr haben da sitzen kleine Roboter und (.) organisieren das Lager genau das gleiche findet dann da statt (.) ehm und auch da denke ich sind das Aufgaben die (.) sie ,bisher immer eh durch ne speziell ausgebildete ,Fachkraft ,machen ?müs- sen glaub ich ;ja Tabletten zusammenstellen“

Abbildung 6: Ankerbeispiel K3b

geschrieben. Zweitens rücken wiederholt der Zeitfaktor von Pflegetätigkeiten und der Wunsch nach mehr individueller Zeit für Patient*innen in den Blick. Andere Felder aus dem sozialen Sektor zeigen allerdings, das zeitliche Entlastungen durch Digitalisierung- und Automatisierungsprozess häufig an Arbeitsverdichtungen geknüpft sind, wodurch z.B. mehr Patient*innen in der gleichen Zeit versorgt werden müssen.

b) Widerstände von Patient*innen

Der dritte Aspekt einer Techno- logisierung von Pflege, der von den Teilnehmenden angeführt wird, sind Widerstände seitens der Patient*innen. Im Ankerbei- spiel (Abb. 7) wird ein Perspek- tivwechsel vorgenommen und Abwehrreaktionen gegen Mensch-Technik-Interaktionen von Patient*innen werden be- schrieben. Gegenstand der Be- schreibung ist eine

„aber das diese Menschen die damit befördert wurden das gehasst haben wie die pest ,und die Kinder oder jugendli- chen die sich äußern konnten die immer gesagt haben ich will nicht in den Lifter zum Beispiel wenn wir ins Schwimm- bad gegangen sind (.) und das war so klar dieser (.) dieser Körperbezug ,also an so einem Körper kann man sich fest- krallen und weiß man man wird getragen aber dieses ver- trauen in den Lifter (.) die wurden ;so starr und und entwi- ckelten zum Teil Spastiken eh ,ja weil die Angst hatten (.) also das ist für mich so=nen Beispiel (.) für manche ist es ?gut (.) aber auf der anderen Seite kanns auch wirklich (.) angst machen“ (Z. 136-150)

Abbildung 7: Ankerbeispiel K3c

Differenzierung zwischen einem Menschen, der/die eine Patient*in trägt, und einem Lift. Demnach haben einige Patient*innen zu Pflegekräften mehr Vertrauen, während sie gegen Technologien physische und psychische Abwehrreaktionen entwickeln. Vor diesem Hintergrund werden die zuvor Beschriebenen Potenziale (K3a und K3b) aus Sicht der Fachkräfte relativiert. Um einen stärkeren Einsatz von Technologien aus Sicht der Fachkräfte zu legitimieren, ist zu konstatieren, dass Patient*innen in Entscheidungen zur Technisierung von Pflege stark einbezogen werden sollten, sowohl als Gruppe bei Entscheidungen über neue Pflegeprozesse als auch individuell in akuten Pflegesituationen. Neben Patient*innen wären ggf. auch Angehörige oder andere Personen im Umfeld der zu betreuenden Person zu involvieren. Sie werden jedoch in den Daten nicht fokussiert.

Perspektive IV: Bedingungen zur Einführung neuer Technologien

Während der Gruppendiskussion führen die Beteiligten wiederkehrend Themen an, die als Bedingungen zur Einführung neuer Technologien gewertet werden können. Der Fokus liegt weniger auf finanziellen oder technischen Voraussetzungen, sondern stärker auf inter- und intrapersonellen Aspekten. Drei Themen kristallisieren sich heraus: Weiterbildung (K4a), transparente Prozesse (K4b) und Adressat*innenorientierung (K4c).

a) Weiterbildung

Weiterbildung und Qualifizierung sind wiederholte Themen in Diskursen um Digitalisierung. Demnach erfordert Handlungsweisen mit neuen Technologien individuelle Kompetenzen. In der Gruppendiskussion werden Weiterbildungen von den Teilnehmenden zudem verknüpft mit der Entwicklung von Organisationsregeln und Organisationskultur, wie im Ankerbeispiel (Abb. 8) deutlich wird.

„Ff: ja da wird man nicht drum rum kommen umfangreiche Schulungen in irgendeiner Weise mit den Mitarbeitern zu machen also

Ef: ja

Ff: das wächst ja auch ne also son System da muss man sich dran gewöhnen und das wächst aber klar die Mitarbeiter müssen geschult werden

Ef: ja

Ff: wie weit ehm kann ich da was reinschreiben soll ich was muss ich reinschreiben das ist natürlich klar“ (Z. 404-415)

Abbildung 8: Ankerbeispiel K4a

Demnach braucht es zur Implementierung von Technologien ein „reinwachsen“ und „dran gewöhnen“, was auf die Entwicklung von Handlungsrou-tinen hinweist. Mit Blick auf die Perspektive „Bewältigung organisationaler Herausforderungen – Handlungsrou-tinen“ (K2a) ist es notwendig, kollektiv Handlungsweisen und Arbeitsprozesse (weiter) zu entwickeln und Strukturen zu etablieren. Weiterbildungen können diese Anforderung häufig nicht leisten; vielmehr bedarf es Organisationsentwicklungsprozessen, die an die fachlichen Bedingungen und den Wissensstand der Mitarbeitenden anknüpfen.

b) Transparente Prozesse

Die Forderung nach transparenten Prozessen durch die Diskussionsteilnehmenden knüpft an die Weiterentwicklung von Organisationskultur (K4a) an. Der Aspekt nimmt auf, dass viele Potenziale digitaler Technologien mit Risiken verknüpft. Im Ankerbeispiel (Abb. 9) wird dies anhand der Überwachung von mobilen Dienstgeräten verdeutlicht. Die Forderung der Beteiligten nach Transparenz umfasst demnach, sowohl positive als auch negative

„egal in welche Richtung man sich hier entscheidet das ist ja letztendlich ne Entscheidung die auf der geschäftsführe-rebene getroffen wird so ne die Leute von Anfang an irgend-wie mitzunehmen und denen genau die positiven Aspekte ,aber natürlich auch die negativen also ich sag mal negativ in an- aber dieses Tracking mehr oder weniger wenn man das muss man natürlich auch kommunizieren aber (.) dann eben auch klar sagen wir wollen jetzt nicht wir gucken da je- da sitzt jetzt ,keiner der die ganze zeit guckt wo bist du mit=m Auto und ne wie viele Minuten warst du jetzt sondern ein-fach das das da- das bringts halt einfach mit sich das ist so und eh offen dann auch transparent letztendlich mit den Leuten das kommuniziert dann hat man immer welche die das vielleicht nicht so doll finden (.)“ (Z. 1914-1930)

Abbildung 9: Ankerbeispiel K4b

Folgen der Implementierung digitaler Technologien in den Blick zu nehmen. Es gilt, im Dialog mit möglichst vielen Betroffenen abzuwägen, welche technischen Möglichkeiten gewünscht sind und welche nicht. Insbesondere der Einbezug von Skeptiker*innen können dabei einerseits neue Perspektiven und Positionen offerieren und andererseits Widerstände gegenüber Technologien abbauen.

c) Adressat*innenorientierung

Mit Bezug zur Kategorie K3c („Widerstände von Patient*innen“) wird von den Teilnehmenden der Gruppendiskussion die Bedeutung einer Orientierung an den Patient*innen stark gemacht. Demnach besteht aus Sicht der Leitungs- und Fachkräfte die Gefahr, dass Pflegebedürftige durch eine Zunahme standardisierter und technisierter Abläufe die Leittragenden von Entwicklungsprozessen in der Pflege sind. Entsprechend finden sich Hinweise darauf, dass insbesondere die Stärkung des persönlichen Kontakts zwischen Pflegenden und Pflegebedürftigen als Bedingung zur Einführung neuer Technologien aus Sicht von Fachkräften zu verstehen ist.

Perspektive V: Leitungsperspektiven

Die fünfte Perspektive fasst die Positionen von Leitungspersonen zusammen, die in der Gruppendiskussion häufig einen organisationsbezogenen Blick auf die Fragen eingenommen haben. Diese Perspektive umfasst insbesondere Leitungsentscheidungen und Aspekte der Ressourcenplanung, die von den Perspektiven der Mitarbeitenden abweichen können. In der Analyse wurde insbesondere eine leitungsspezifische Perspektive auf Personal und Qualitätsentwicklung (K5a) sichtbar.

a) Perspektive auf Personal- und Qualitätsentwicklung

Die beteiligten Leitungspersonen nehmen in den Blick, dass gesellschaftliche und technische Entwicklungsprozesse wiederkehrend Einfluss auf Dienstleistungen nehmen. In der Pflege sind diese Einflüsse insbesondere in der Personal- und Qualitätsentwicklungen sichtbar. Im Ankerbeispiel (Abb. 10) erläutert eine Leitungsperson rückblickend, dass die Einführung von Computern in organisationalen

„Bm: ⊥ jede Veränderung bringt natürlich auch ne Angst vor (.) un- ungewissen mit sich wir haben uns aufm hinweg hier noch unterhalten grundsätzlich über so=nen paar Dinge was war denn früher als man die Schreibmaschine aus den Büros geräumt hat da haben alle gesagt bleibt mir fort mit den Computern die ganzen Arbeitsplätze was passiert da ne das Gegenteil ist ja passiert das heißt es sind ja nicht weniger Leute notwendig als man angefangen hat eh grundsätzlich digitale (.) Arbeitsgeräte ins Haus zu tragen und natürlich wird=es nochmal ne ganz andere Qualität ,jetzt auf Grund ;der Möglichkeiten die da dran hängen ;positiv wie negativ ,aber ehm letzten Endes ausgehend davon das sich was ändern (.) wird muss man mal schauen“ (Z. 1853-1876)

Abbildung 10: Ankerbeispiel K5a

Prozessen mit Ängsten und Widerständen verknüpft waren. Insbesondere der Abbau von Personalstellen ist eine Befürchtung, die sich auch in Digitalisierungsdiskursen wiederfinden lässt. Aus Sicht von Bm hat sich diese Befürchtung nicht bewahrheitet. Allerdings sieht die Leitungsperson in der aktuellen Entwicklung eine neue Qualität in den Veränderungspotenzialen und Anforderungen an Organisationen und Fachkräften. Damit einhergehen Qualitätsentwicklungen, die sowohl positiv als auch negativ sein können. Unstrittig sei, dass Veränderungen unausweichlich sind.

In dieser Leitungsperspektive sind Erfahrungen mit gesellschaftlichen Entwicklungsprozessen und mit Führungsentscheidungen sichtbar. Demnach identifiziert Bm im Ankerbeispiel Reaktionen von Mitarbeitenden auf technische Entwicklungen und zieht Parallelen zu aktuellen Diskussionen. Im Ankerbeispiel wird des Weiteren deutlich, dass entgegen der Widerstände der Mitarbeitenden Computer eingeführt wurden und ihre Einführung retrospektiv eine positive Entscheidung war. Vor dem Hintergrund tiefgreifender Technisierungsprozesse, die Grenzlinien zwischen beruflich, privat und öffentlich

zunehmend verschwinden lassen, sind die Bedingungen zur Einführung neuer Technologien (K4) allerdings von großer Bedeutung. In der Folge verändern sich auch Anforderungen an Führung, wie sie z.B. in Konzepten von „digital Leadership“ beschrieben sind.

5. LITERATUR

- Amling, Steffen/Vogt, Werner. 2017. Dokumentarische Organisationsforschung. Perspektiven der praxeologischen Wissenssoziologie. Opladen: Barbara Budrich.
- Bohnsack, Ralf. 2014. Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. 9. überarb. Aufl. Opladen: Barbara Budrich.
- Jörissen, Benjamin/Marotzki, Winfried. 2009. Medienbildung. Eine Einführung. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.
- Kitzinger, Jenny. 1994. The Methodology of Focus Groups: The Importance of Interaction Between Research Participants. In. *Sociology of Health & Illness*, 16 (1), S. 103-121.
- Kuckartz, Udo. 2016. Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 3., überarb. Aufl. Weinheim: Beltz.
- Mäder, Susanne. 2013. Die Gruppendiskussion als Evaluationsmethode – Entwicklungsgeschichte, Potenziale und Formen. In. *Zeitschrift für Evaluation*, 12 (1), S. 23-51.
- Mayring, Philipp. 2015. Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12. überarb. Aufl. Weinheim: Beltz.
- Wilkinson, Sue. 1998. Focus Group Methodology: A Review. In. *International Journal of Social Research Methodology*, 1, S. 181-203.

