

2 Pflege mit Plan – Digitalisierung entlastet Angehörige

Frank Neumann

Die Diskussion über Digitalisierung im Bereich „Pflege“ läuft auf Hochtouren. Dabei wird die präzise Bedarfssituation der Patienten überwiegend durch eine vom Anbieter geprägte Einschätzung des Bedarfs ersetzt. Im Folgenden wird das häusliche Umfeld aus der Sicht pflegender Angehöriger betrachtet. Dieser Beitrag will die tatsächliche Lebenssituation mit Vorschlägen einer Digitalisierung von Prozessen, die pflegenden Angehörigen helfen können, verbinden.

Ausgangssituation

Mit drei Pflegestärkungsgesetzen wurden Leistungen ausgebaut, ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff inklusive Begutachtungsinstrument eingeführt und die Stärkung der Pflegeberatung verankert. Der Beitrag wurde von 2,05% (bis 2014) auf 2,55% (seit 2017) erhöht – immerhin mehr als 20% in drei Jahren für eine „Teilkasko-Versicherung“. Schlagworte wie „Überregulierung“ oder „Unterfinanzierung“ sind ausgeblieben, was zeigt, wie notwendig die Reformen für die Akzeptanz bei den Betroffenen sind. Inzwischen kennt tatsächlich nahezu jeder im Bekannten- oder Verwandtenkreis jemanden, der gepflegt wird. Damit aber gleichzeitig auch die Probleme, die trotz der veränderten Rahmenbedingungen unverändert sind.

Neben den aufgeführten Neuregelungen wurde die Pflegeberatung, hier verstanden als gezielte, auf den Einzelfall gemünzte, Unterstützung ausgebaut. Parallel entwickelten sich neue Angebote, wie haushaltsnahe Dienstleistungen und Begleitsdienste, die basierend auf einer teilweisen Erstattung durch die Kostenträger auf pflegen-

de Angehörige und Pflegebedürftige als Endkunden setzen. Für Pflegebedürftige und deren Angehörige ist ein Angebot an Beratungsleistungen entstanden, das ihnen intransparent und wenig koordiniert erscheint – mit großen regionalen Unterschieden. Für Pflegebedürftige mit Demenz wurde das im zweiten Pflegereport Nordost des GeWINO (Gesundheitswissenschaftliches Institut Nordost der AOK Nordost) untersucht. In den Regionen Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern und Berlin wurde z. B. das Angebot an Tagespflegeeinrichtungen und deren Inanspruchnahme untersucht. Dabei zeigten sich einerseits eine steigende Anzahl solcher Einrichtungen im Zeitraum 2011 bis 2015 etwa in Brandenburg von 164 auf 230, während die Anzahl in Berlin um 3 auf 94 zurückging. Für die Informationen über diese Angebote heißt es: „Offen bleibt, wie diese Informationen besser gebündelt und zielführender vermittelt werden können.“

Dies ist zunächst eine Aufgabe der Gesetzlichen und Privaten Pflegekassen, der Pflegestützpunkte der Kommunen und des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (für Privatversicherte Mediproof). Für sie ist die Beratung gesetzlich normiert, bis 31.07.2018 soll es dazu einheitliche Richtlinien geben (§ 17 SGB XI). Nach vorsichtigen Schätzungen in Fachkreisen wird etwa nur jeder zweite Fall ausführlich beraten und entsprechend dokumentiert in die häusliche Pflege überführt. Parallel flutet die Vielfalt des Internets binnen kürzester Zeit den Ozean der Pflegeberatung mit immer neuen Inhalten, die hinsichtlich ihrer Qualität und Werthaltigkeit selbst von Experten nur schwer zu differenzieren sind. Begleitet wird diese Entwicklung von Start-ups mit zahlreichen Apps, die sich der Digitalisierung der Pflege widmen.

Aus Sicht pflegender Angehöriger stellt sich die Frage, wie ein persönliches Beratungsangebot sinnvoll und nützlich mit digitalen Angeboten im Tagesablauf verknüpft werden kann. Als „User“ steht für sie zunächst die Pflege des Angehörigen im Mittelpunkt und weniger die Nutzung von Smartphone oder Tablet. Mehrere Passwörter für mehrere Anwendungen und häufige Registrierungen sind für die Zielgruppe ungeeignet. Es fehlt schlicht die Zeit, sich durch unzählige Beratungsangebote zu klicken. Damit das nicht falsch verstanden wird: Es ist ein Glücksfall, dass rund um die Pflege Ideen kreiert werden und nach wertvollen Anwendungen gesucht wird. Hier geht es darum, ob der eingeschlagene Weg geordnet und koordiniert genug ist.

Digitaler Versorgungsplan – Aufgaben, Termine und Kontakte aus einer Hand

Pflege zu Hause lässt eine neue Welt für alle Beteiligten entstehen. Angehörige werden damit häufig unvorbereitet konfrontiert. Unter Zeitdruck sind Entscheidungen zu treffen, die alle Lebensbereiche betreffen und verändern. Die Sorge und die Verantwortung für den nahestehenden Menschen beherrschen das Denken und Handeln. Das wiederum führt zu einer Belastung, die das normale Maß deutlich übersteigt und damit den Angehörigen selbst zum Pflegefall macht.

Zentrales Instrument der Pflegeberatung ist der „individuelle Versorgungsplan“ (§ 7a Abs. 1 Satz 3 Nr. 2 SGB XI). Er soll sämtliche Hilfen enthalten, die zur Bewältigung der Pflegeaufgabe benötigt werden. Die umfangreichen Erläuterungen müssen nicht nur verstanden, sondern insbesondere verarbeitet werden, wenn sie tatsächlich eine

Entlastung darstellen sollen. Nicht jede Pflegesituation gleicht der anderen. Es ist gerade die Stärke digitaler Anwendungen, personalisiert und zielorientiert den Einzelfall zu berücksichtigen.

Das Verfahren von der Feststellung des Pflegegrades mit allen Formalitäten bis hin zum Alltäglichen ist zu untersuchen. Papiergebundene Kommunikation wird digital abgelegt, aus dem Inhalt werden Priorisierungen vorgenommen und Handlungsnotwendigkeiten ermittelt. Es erfolgt die digitale Ablage nach Suchbegriffen etc.

Für die erfolgreiche Anwendung dieser Hilfen ist die Frage nach dem lesenden und schreibenden Zugriff auf diese und andere Informationen zu beantworten. Datenschutz und Datensicherheit sind im Bereich Pflege wie in der Krankenversicherung gesetzlich normiert (§§ 93ff. SGB XI). Speziell in der Pflege kommt hinzu, dass mit dem Pflegebedürftigen und seinem Angehörigen mindestens zwei Zugriffsberechtigte vorhanden sind. Aufgabe eines Transformationsprozesses wäre es demnach, ein flexibles, gleichzeitig geschütztes System zu entwickeln, zumal der Pflegebedürftige selbst oftmals nicht in der Lage sein dürfte, seine Anliegen digital zu verwalten.

Der Versorgungsprozess – Digitales Fallmanagement

Eine noch größere Herausforderung als die administrative Entlastung ist die Koordination der Unterstützungsangebote. Angehörige sollen professionell pflegen (Schulungen Pflegekurse), Anträge korrekt stellen (Pflegeberatung) und die Gesamtorganisation mit An- und Abwesenheiten steuern.

Die Digitalisierung kann nach gewichteten Faktoren und im Dialogverfahren mit dem Angehörigen, die Pflegesituation situativ im Echtzeitverfahren abbilden. Dazu passend „errechnet“ sich dann der Unterstützungsbedarf, werden Helfer benachrichtigt, Aufgaben erstellt und verteilt sowie Termine organisiert. So werden die Hilfsangebote übersichtlich gebündelt, geordnet und gewichtet und jederzeit verfügbar gemacht. Durch die „Brille der Angehörigen“ betrachtet, entsteht nach allgemeiner und persönlichen Präferenzen eine Guideline für die Pflege zu Hause. Medizinische Inhalte, wie Hausarztberichte und Medikationspläne, könnten Bestandteil des Fallmanagements sein. Unterstützt durch die persönliche Beratung durch Pflegeberater kann so im Dialog der Pflegefall geführt werden. Wenn der Angehörige im Bilde ist, das offensichtlich Falsche herauszufiltern, gibt es ihm zugleich Sicherheit. In vielen Fällen stellt sich heraus, dass das fehlende Wissen über die richtige Pflege ein großer Belastungsfaktor ist. Den digitalen Angeboten kommt insoweit eine wichtige Vertrauensstellung zu.

Mehrstufiges Vorgehen

Akteure im Handlungsfeld Digitalisierung in der Pflege agieren auf unterschiedlichen Plattformen mit unterschiedlichen Produkten (Apps und Co.). Umsatz- und Gewinnerwartungen an einen „Endkundenmarkt“ gehen einher mit Interessen der großen Anbieter wie Pflegekassen. Es ist zweifelhaft, ob so pflegende Angehörige wirklich entlastet werden. Hier auf ein Zusammenwirken der Anbieter zu hoffen, wäre naiv. Digitalisierung ist der Schlüssel, Angehörige mit ihren Ein- und Vorstellungen zu den zentralen Steuerern des Pflegeprozesses zu machen.

Dafür sind zuerst Informations- und Administrationshilfen auf einer neutralen Plattform zu hinterlegen. Aufbauend auf dem ersten Glied der Kette, dem Gutachten des Medizinischen Dienstes (Medicproof) können dann weitere Details folgen. So entwickeln sich von Beginn an Relevanz (elektronisch gespeicherte Behandlungsempfehlung) und Nutzen (Informationen auf die konkrete Bedarfssituation zugeschnitten).

Es entsteht eine Vernetzungsplattform mit Basisdaten des Patienten und eindeutiger (administrativer) Berechtigung eines Angehörigen. Von dieser Plattform kann auf andere Dienste vernetzt werden – so wie es Angehörige und Pflegebedürftige wollen: Anbieter von Pflegekursen, Einkaufs- und Begleithilfen und der Anschluss der Pflegekassen mit PKV, ambulante Pflegedienste, Medikationsplan, Lieferanten von Hilfsmitteln, usw.

Risiken und Chancen

Gesellschaftlich ist Digitalisierung im Gesundheitswesen oft mit marketingträchtigen Bonusmodellen verbunden, die Nutzung erfolgt freiwillig und wenig vernetzt. In der Krankenversicherung ist die elektronische Gesundheitskarte an überzogenen Erwartungen gescheitert. Für die Pflegeversicherung wird bezweifelt, ob die geschilderten Instrumente und Einsatzmöglichkeiten überhaupt gebraucht werden. Wird die Debatte so wie in der Krankenversicherung geführt, die Frage der Interoperabilität als technischer Voraussetzung verdrängt, ist Stagnation absehbar.

In einer unzureichenden Bedarfsanalyse liegt ein weiteres Risiko. Im Kern sind digitale Anwendungen davon abhängig, genutzt zu werden. User Experience, das Nutzererlebnis, die Benutzerfreundlichkeit, ist genauso entscheidend wie Relevanz und Nutzen. Es empfiehlt sich, sämtliche Ideen intensiv mit der Frage nach dem tatsächlichen Nutzen zu validieren.

70% aller Pflegebedürftigen werden zu Hause gepflegt. Risiko Nummer 3 ist die Frage, wie weit sich Angehörige tatsächlich „digitalisieren“ lassen wollen. Immerhin bedeutet die konsequente Nutzung im häuslichen Umfeld Transparenz und erfordert einen offenen Dialog. Dazu wären neben ausreichenden Lösungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit Formate für einen vertraulichen Dialog mit einer spezifischen Ausrichtung auf die Zielgruppe zu schaffen.

Berufstätige, die sich kümmern, organisieren und damit als „Fallmanager“ agieren, könnten am ehesten empfänglich für die geschilderten Entlastungen sein. Für sie ist die Nutzung von Smartphone und Tablet im Hier und Jetzt Bestandteil ihres Alltags. Demgegenüber läge der Schwerpunkt für ältere Pflegepersonen stärker auf kommunikativen Elementen analog einer „Pflege-WhatsApp“ zur „sozialen Verankerung“.

Trends

Die Digitalisierung ist die Antwort auf die Frage, wie ein unbegrenztes Beratungsangebot, ein wachsender Versorgermarkt und ein administrativ komplizierter Vorgang vereinfacht werden kann. Für die steigende Zahl Pflegebedürftiger liegt die Lösung

ihrer Probleme in einer stärkeren Vernetzung. Pflege ist auf dem Weg, einen Bewusstseinswandel zu erfahren: Je alltäglicher das Problem wird, desto bereiter werden wir, uns nicht erst nach dem Bescheid der Pflegekasse Gedanken über ein Leben mit einem Pflegebedürftigen zu machen. Es sollte bald möglich sein, Pflege und ihre Versorgung durchaus unterhaltsam und informativ darzustellen, ohne die Wirklichkeit aus dem Auge zu verlieren, wonach mit dem Eintritt von Pflegebedürftigkeit oft nur die letzten Schritte aus dem Leben begleitet werden.