
Digitalisierung und Technologie in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf

Kontext

Digitalisierung im Vormarsch

Zunehmend gewinnen neue, oftmals digitale Technologien und Infrastrukturen in allen Lebensbereichen an Bedeutung. Die Digitalisierung als Prozess der Verbreitung digitaltechnischer Systeme und Dienstleistungen erfasst und verändert dabei auch die verschiedenen Bereiche der Gesellschaft. Auf Bundesebene ist die Digitalisierung ein prioritäres Thema und entsprechend wurde die Strategie «Digitale Schweiz»¹ verabschiedet. Die Schweiz sieht sich darin einer digitalen Zukunft verpflichtet, die Behörden, Wirtschaft, Wissenschaft, Zivilgesellschaft und Politik zusammenbringen soll, um den digitalen Transformationsprozess gemeinsam zu gestalten. Veränderungen in Bezug auf die Digitalisierung beschäftigen auch die Schweizer Behörden und das E-Government zeigt beispielhaft, dass es noch Nachholbedarf gibt, bis alle Angebote und Dienstleistungen digital und schweizweit verfügbar sind.² Zudem schafft die Digitalisierung neue Bedürfnisse bei den Anwenderinnen und Anwendern. Dies hat eine stetige Anpassung der digitalen Infrastruktur und digitalen Angebote zur Folge, welches ein entsprechend ausgebildetes Personal für die Installation und den Support bedingt.

Herausforderung für Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf

Die Branche der Pflege-, Behinderten- sowie Kinder- und Jugendinstitutionen sieht sich aktuell den vielschichtigen und tiefgreifenden Veränderungen im Zuge der Digitalisierung und Technologisierung der Arbeitswelt gegenübergestellt. Sich mit den damit einhergehenden Herausforderungen zu befassen birgt die Chance, sich als modernes und den Bedürfnissen ihrer Bewohnenden gerecht werdendes Unternehmen zu positionieren. Die Digitalisierung von Dienstleistungen und Prozessen fordert in den Institutionen eine mehr oder weniger umfassende Neuausrichtung, wie sie sich als Unternehmen mit Blick auf das Thema Digitalisierung positionieren. Denn betroffen davon sind nicht nur die technische Infrastruktur, sondern auch die Geschäftsprozesse – bis hin zur Firmenkultur. Die erforderlichen Veränderungsprozesse greifen dabei tief in bestehende Abläufe ein. Folglich bedarf es einer sachlichen Diskussion der Vor- und Nachteile der zunehmenden Digitalisierung und Technologisierung in den Institutionen sowie darüber, wie die neuen Technologien in den Arbeitsabläufen eingesetzt werden sollen und welche Haltung die Institution gegenüber dem Einsatz vertritt.

Momentan gibt es auf diese Fragen keine verlässlichen Antworten für die Schweiz, sondern nur Einzelfallberichte. Es bestehen Wissenslücken, wenn es um die Beschreibung der Digitalisierung in der Branche geht. Sie betreffen die Einsatzmöglichkeiten, das Wissen über die neuen Technologien sowie den Zugang der Bewohnenden zu diesen Technologien.

¹ Bundesamt für Kommunikation (2018). Digitale Schweiz. <https://www.bakom.admin.ch/bakom/de/home/digital-und-internet/strategie-digitale-schweiz.html>

² Buess, M., Ramsden, A., & Bieri, O. (2019). National eGovernment Study 2019. <https://www.egov.ch/files/6515/5126/2762/National-eGovernment-Study-2019-short-report.pdf>

Vorgehen und Untersuchungsgegenstand

2019 lancierte CURAVIVA Schweiz eine Umfrage zur Digitalisierung und Technologie bei den Mitgliederinstitutionen aus den Bereichen Menschen im Alter, Menschen mit Behinderung sowie Kinder- und Jugendliche, um einen Teil der bestehenden Wissenslücken schliessen zu können. Angesprochen wurden primär die Institutionsleitungen, da diese eine tragende Rolle und eine Querschnittsfunktion im Prozess der Anschaffung von Technologien in ihren Institutionen einnehmen.

Die Fragen wurden in einem Beteiligungsprozess mit Forschenden aus fünf Hochschulen und acht Expertinnen und Experten aus der Praxis der Fachrichtungen Menschen im Alter, Menschen mit Behinderung, Kinder und Jugendliche sowie der Aus- und Weiterbildung erarbeitet.

CURAVIVA Schweiz beauftragte zur Durchführung und Auswertung der Umfrage das Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich (Projektleitung: Dr. Alexander Seifert).

Folgende Fragekomplexe waren Teil der Befragung:

- Erhebung des aktuellen Digitalisierungsgrads, gemessen an der aktuellen Nutzung bestimmter (neuer) Technologien im Arbeitsablauf
- Technikeinstellung und -affinität der Leitungspersonen mit Blick auf (neue) Technologien
- Rahmenbedingungen, welche den Digitalisierungsgrad und den Einsatz von Technologien beeinflussen
- Bestehender Unterstützungsbedarf seitens der Institutionen mit Blick auf (neue) Technologien

Insgesamt konnten mit der Befragung 690 Institutionen in der gesamten Schweiz erreicht werden, was einem guten Rücklauf von rund 33 Prozent entspricht. 13,3 Prozent der Institutionen gehörten dem Bereich Kinder und Jugendliche, 17,6 Prozent dem Bereich Menschen mit Behinderung und 69 Prozent dem Bereich Menschen im Alter an. Diese Verteilung entspricht in etwa der tatsächlichen Grössenordnung der Bereichszugehörigkeit der Mitglieder von CURAVIVA Schweiz.

Ausgewählte Resultate

Gemäss dem Technik-Akzeptanz-Modell³ hängt die faktische Nutzung einer Technologie von der Akzeptanz ihrer Anwenderin bzw. Anwender ab. Diese individuelle Haltung (Technikakzeptanz) ist durch unterschiedliche Faktoren wie zum Beispiel die Technikbiografie, das eigene Technikinteresse und die erlebten Bedienungsschwierigkeiten geprägt. Von zentraler Bedeutung ist dabei auch der erwartete Nutzen: Nur, wenn einer Technologie auch eine gewisse Nützlichkeit in Bezug auf eine Problemlösung zugesprochen wird, ist von einer positiven Haltung ihr gegenüber auszugehen – damit die Technologie überhaupt angeschafft und genutzt wird. Die Technikeinstellungen der Leitungspersonen interessieren in diesem Sinn ebenso wie Einschätzungen des Nutzens von Technologien im Arbeitsumfeld der Institutionen. Weiter wird der Blick auf Rahmenfaktoren gerichtet, welche den digitalen und technologischen Wandel fördern oder hindern.

³ Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Die Ergebnisse aus der Umfrage zeichnen häufig für alle drei Institutionstypen – Institutionen für Menschen im Alter, für Menschen mit Behinderung sowie für Kinder und Jugendliche – ein ähnliches Bild. Nachvollziehbare Unterschiede gab es insbesondere hinsichtlich Fragen nach den in den Institutionen genutzten Technologien und der Einschätzung ihrer Wichtigkeit. Für eine detaillierte Betrachtung der Ergebnisse zu den drei Institutionstypen steht der Schlussbericht zur Verfügung.⁴

Technikaffinität: Der Mittelwert über die entsprechenden Einstellungsfragen zur Techniknutzung zeigt, dass die Institutionsleitungen eine relativ hohe Technikaffinität (oder Technikakzeptanz) besitzen. Entsprechend lässt sich daraus eine vorhandene Offenheit der Leitungspersonen für digitale und technologische Möglichkeiten schliessen. Die Technikaffinität unterscheidet sich allerdings in Bezug auf bestimmte Umstände: So weisen Frauen, ältere Personen und Leitungen aus ländlichen Gebieten im Durchschnitt eine tiefere Technikaffinität auf als Männer, jüngere Personen und Leitungen aus städtischen Gebieten.

Wichtigkeit, Vorteilhaftigkeit und Sachdienlichkeit: Die befragten Leitungspersonen sprechen technologischen Neuerungen in ihrem Arbeitsumfeld, generell betrachtet, eine hohe Wichtigkeit sowie Sachdienlichkeit zu. Weiter werden im Durchschnitt beim Einsatz von Technologie in den Institutionen mehr Vorteile als Nachteile gesehen. Zwischen der Einschätzung der Wichtigkeit und der Vorteile besteht ein positiver und signifikanter Zusammenhang. Dies bedeutet, dass Personen, die den Einsatz von Technik als wichtig erachten, auch mehr Vorteile darin sehen. Zudem schätzten die Befragten die Wichtigkeit des Technikeinsatzes nach einzelnen Einsatzbereiche ein: Die genannten Technologien werden dabei in den jeweiligen Einsatzbereichen als unterschiedlich wichtig angesehen, jedoch haben alle Bereiche insgesamt mittlere bis hohe Wichtigkeitsbewertungen erhalten. Zudem existieren einzelne Einsatzbereiche, in denen der Einsatz von Technik als besonders wichtig erachtet wird (zum Beispiel Administration, Berichtswesen und Diagnostik, Sicherheit der Klientel). Technik wird damit aber nicht in allen Bereichen als wichtig erlebt. Dies spricht zum Teil auch für eine Relativierung des Technikeinsatzes zum Beispiel bei der sozialen Komponente der Arbeit in der Betreuung von Bewohnenden.

Nutzung und Einschätzung der Nützlichkeit einzelner Technologien: Abbildung 1 zeigt die Häufigkeit, mit der die einzelnen Technologien in den Institutionen genutzt werden. Besonders häufig werden Verwaltungssoftware, Fernseher, Computer sowie Softwarelösungen zur internen Dokumentation eingesetzt. Die Schlusslichter sind Roboter verschiedenster Art sowie telemedizinische Lösungen. Interessanterweise sind es gerade jene, im Institutionsalltag kaum eingesetzten Technologien, welchen medial überdurchschnittlich viel Aufmerksamkeit geschenkt wird. Was schliesslich die Einschätzung der Nützlichkeit der einzelnen Technologien betrifft (siehe Abb. 2), zeigt sich eine interessante Sachlage: Alle Technologien, und

⁴ Seifert, A., Ackermann, T. (2019). Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz. Zürich: Zentrum für Gerontologie.

zwar auch diejenigen, welche selten in den Institutionen eingesetzt werden, werden als (potenziell) eher nützlich eingeschätzt.⁵ Grundsätzlich gilt aber, dass häufig eingesetzte Technologien auch eher positiver in der Nützlichkeit bewertet wurden.

Digitalisierungsindex: Auf der Basis der Angaben zu den genutzten Technologien konnte ein nach Institutionstyp gewichteter und zentrierter Index erarbeitet werden (siehe Abb. 3). Der Mittelwert liegt bei 0, und je höher der Wert auf dem Index ist, desto mehr Technologien werden eingesetzt. Der Index zeigt, dass alle Institutionen einen bestimmten Grad der Digitalisierung aufweisen und es keine Institutionen gibt, welche von der Digitalisierung besonders abgehängt werden wird. Insgesamt wird jedoch auch erkennbar, dass noch viel Potenzial hinsichtlich der Technikausstattung in den Institutionen besteht. Ein multivariates Erklärungsmodell zeigt, dass der Digitalisierungsgrad und damit die Anschaffung von Technologien durch die Institution nicht nur von strukturellen Merkmalen (zum Beispiel Institutionsgrösse), sondern auch durch Persönlichkeitsmerkmale der Leitungsperson wie das Alter, den Bildungsstand, das Geschlecht sowie die Einstellung gegenüber Technologie beeinflusst wird.

Mitentscheidung von Mitarbeitenden und Klientinnen und Klienten: Schliesslich stellt sich die Frage nach der Beteiligung von Mitarbeitenden sowie Klientinnen und Klienten bei der Entscheidung, ob neue Technologien in den Institutionen Einzug halten sollen. Es zeigt sich, dass eher die Mitarbeitenden, weniger häufig die Klientinnen und Klienten oder noch seltener deren Angehörige einbezogen werden. Wird zwischen den drei Institutionstypen unterschieden, zeigt sich grundsätzlich ein ähnliches Bild, wenn auch der Institutionstypus Menschen mit Behinderung die Klientinnen und Klienten mehr miteinbezieht, als es bei den beiden anderen Institutionstypen der Fall ist. Insgesamt zeigt sich damit ein deutliches Potential für den partizipativen Einbezug aller Personen in die Entscheidungsprozesse.

Bedarf seitens Institutionsleitungen: Die Ergebnisse aus der Umfrage zeigen einerseits einen klaren Bedarf an der Bereitstellung von Informationen zu technischen Neuerungen in der Branche, insbesondere über die Gefässe Newsletter, Tagungen und Weiterbildungen. Ein verbessertes Angebot, um den Zugang zu technischen Neuerungen zu vereinfachen, wird in Ausbildungen sowie in der finanziellen Unterstützung gesehen. Um allfälligen Bedenken seitens Mitarbeitenden und Klientinnen und Klienten adäquat begegnen zu können, sehen die Befragten Klärungsbedarf hinsichtlich des Datenschutzes und der Sicherheit sowie des Aufwandes zum Erlernen der Bedienung. Bedenken bezüglich eines Arbeitsplatzverlustes gibt es kaum. Zwischen den drei Institutionstypen ergeben sich zum Teil jedoch Unterschiede hinsichtlich der unterschiedlichen Bedenken.

⁵ Jedoch ist hier darauf hinzuweisen, dass es immer um die Nützlichkeit für die Institutionen und deren Arbeitsabläufe geht und weniger um eine Nützlichkeitsbewertung für die Klientel oder die Mitarbeitenden.

Ausblick

Die aktuelle Digitalisierungswelle nimmt tendenziell eher Fahrt auf. Dies bedeutet für Institutionen, dass sie sich mit einer zunehmenden Technologisierung der Arbeitsabläufe beschäftigen müssen. Die vorliegende Befragung zeigt, dass die Ausgangslage insbesondere mit Blick auf die bestehende Einstellung der Leitungspersonen zu (neuen) Technologien in ihren Arbeitsfeldern an sich gut ist. Parallel dazu konnten Felder identifiziert werden, in denen sich die Branche weiter engagieren muss, damit Technologien nutzenstiftend und nachhaltig in den Alltag der einzelnen Institutionen Einzug halten können.

Die vorliegende Befragungsstudie konnte erste Ergebnisse in Bezug auf offene Fragen zur Situation der Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf im Kontext der Digitalisierung und der Technologisierung bereitstellen. Jedoch war bereits bei der Initiierung dieser Studie klar, dass es sich hierbei um eine Initialbefragung handelt: Es bedarf weiterer Forschung zum Gesamtthema «Digitalisierung in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf». Die ersten Schritte hierfür sind getan und werden weitere Diskussionen zwischen Praxis und Forschung anstossen.

Empfehlungen⁶



⁶ Diese Empfehlungen wurden der Sonderauswertung zu den Institutionen für Menschen im Alter entnommen: Seifert, A., Ackermann, T. (2020). Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen im Alter. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz, Fachbereich Menschen im Alter. Zürich: Zentrum für Gerontologie. www.curaviva.ch/Im-Fokus/Digitalisierung.

Herausgeber

CURAVIVA Schweiz

Zieglerstrasse 53 - Postfach 1003 - 3000 Bern 14

Zitierweise

CURAVIVA Schweiz (2020) (Hg.). Faktenblatt: Digitalisierung in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf.

Auskünfte / Informationen

Anna Jörger, Wissenschaftliche Mitarbeiterin Fachbereich Menschen im Alter, E-Mail: a.joerger@curaviva.ch

Patricia Jungo, Stabsmitarbeiterin Forschungsk Kooperationen, E-Mail: p.jungo@curaviva.ch

Download

www.curaviva.ch/Im-Fokus/Digitalisierung

© CURAVIVA Schweiz, 2020

Anhang Abbildungen

Abbildung 1: Nutzung einzelner Technologien

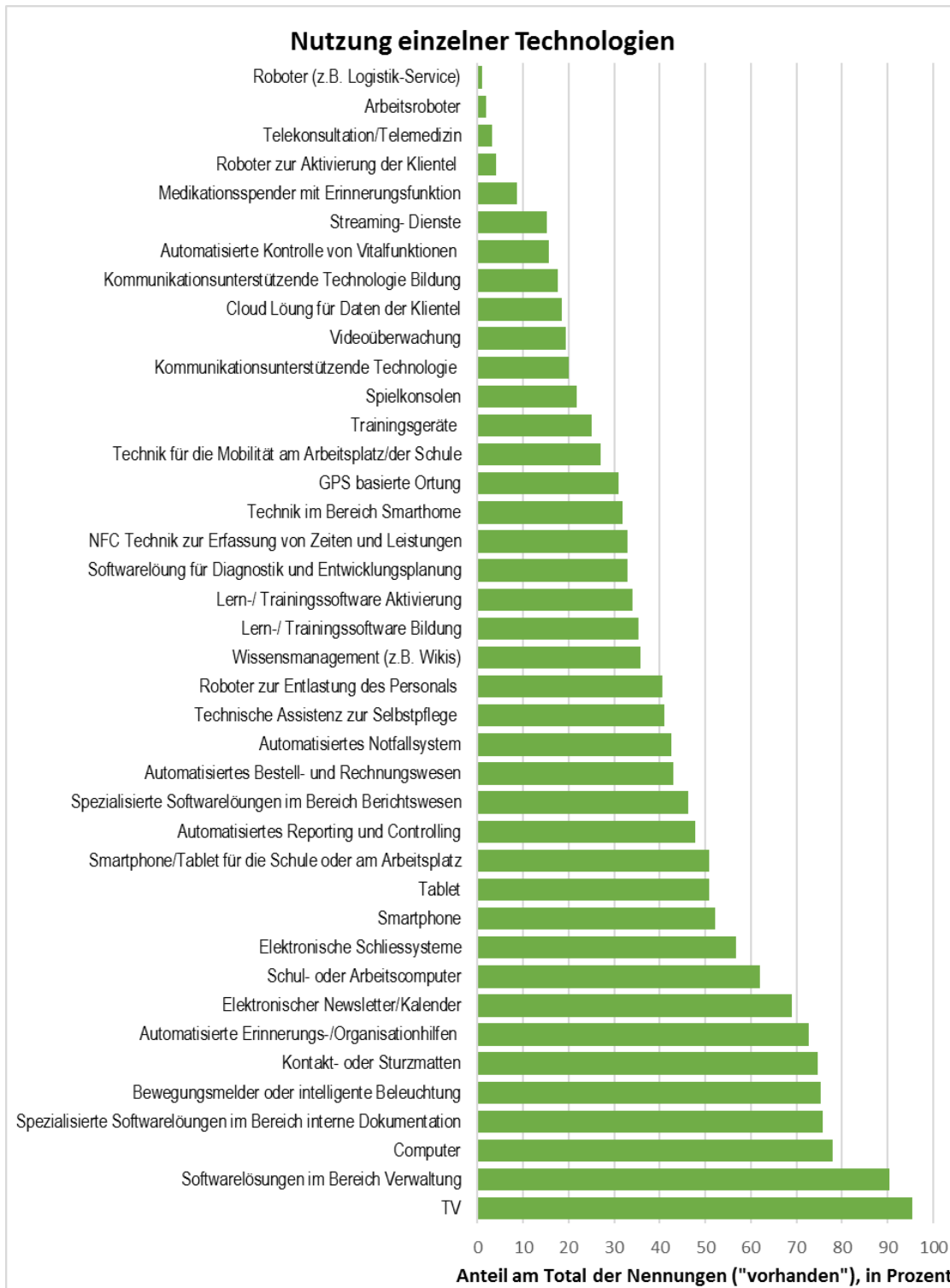


Abbildung 2: Nützlichkeit einzelner Technologien

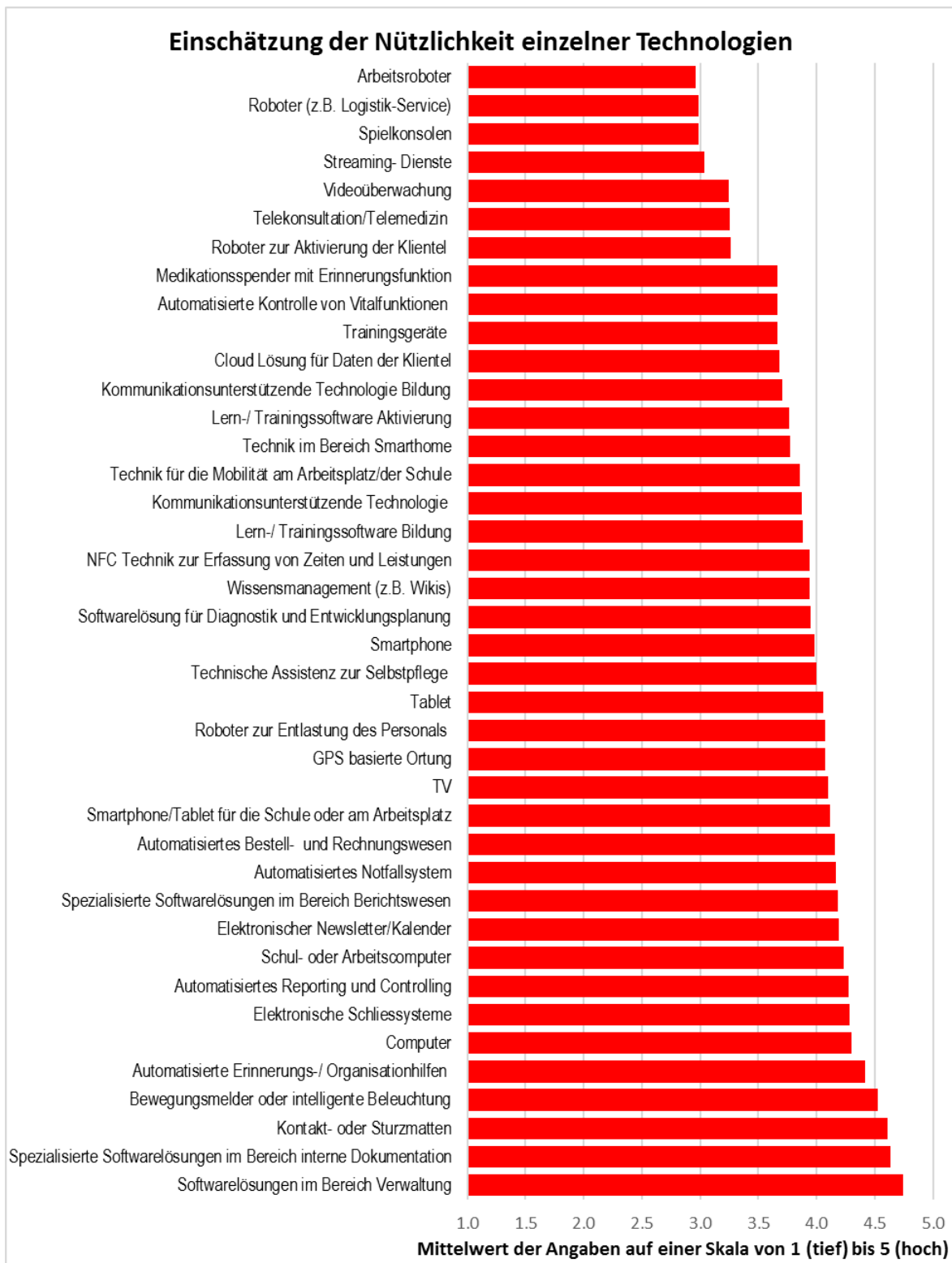


Abbildung 3: Digitalisierungsindex

