



Digitale Workflows

Die fleißigen Bausteine für nachhaltige Effizienzgewinne

Von Jan Appel

Das Heilsversprechen der Digitalisierung in der Altenhilfe lautet in der Regel: „Mehr Zeit für die Pflege – mehr Zeit für die Bewohner:innen“. Abstrakt scheint die Argumentation trivial. Wenn die Digitalisierung einen Mehrwert bringt, dann sicherlich erstmal abseits der pflegerischen Kerntätigkeit. Und wenn wir den „Mehrwert“ übersetzen in „Zeitersparnis“, dann ist es mathematisch so, dass erstmal mehr Zeit für die „Arbeit am Menschen“ bleibt. Beim Zurückdenken an die letzten Softwareeinführungen, werden aber wahrscheinlich die wenigsten direkte zeitliche Einsparungen gemerkt haben. Das liegt zum einen daran, dass diese Effizienzsteigerungen typischerweise erst nach einigen Monaten realisiert werden, und zum anderen, dass viele Digitalisierungsmaßnahmen nicht in erster Linie die Effizienzsteigerung im Sinne von 1:1 Zeitersparnis bei gleicher Leistung bewirken.

Eine Kategorie von Digitalisierungsmaßnahmen, bei denen dies allerdings häufig der Fall ist, sind Prozessautomatisierungen. Die Idee ist einfach: Ein Prozess, der heute durch

(aufwendiges) Zutun von Menschen durchgeführt wird, soll morgen vollautomatisch durchgeführt werden. Doch der Weg dahin ist weder klar noch einfach. Die erste Etappe auf dem Weg zur Prozessautomatisierung sind die sogenannten digitalen Workflows.

Workflow bezeichnet dabei in der Regel nichts anderes als einen (geschäftlichen) Arbeitsvorgang, der sich in regelmäßigen Abständen wiederholt. Im Zusammenhang mit der Digitalisierung kann versucht werden, solche Vorgänge möglichst gut in die digitale Sphäre zu heben und Qualitäts- sowie Effizienzsteigerungen zu erzielen. Hierbei können drei typische Schritte identifiziert werden.

Schritt 1: Analysieren und optimieren: Jeder der schon einmal im oder mit Qualitätsmanagement gearbeitet hat, weiß, wie wichtig und anstrengend eine konsequente Prozessfokussierung ist. Moderne digitale Tools erlauben die einfache Erfassung, Modellierung und Analyse von Prozessen. Der reine „digitale Schatten“ eines Prozesses kann Optimierungen nach sich ziehen. Prozessmonitoring und -steuerung gehen mit diesem ersten Schritt einher.

Schritt 2: Integrieren und reduzieren: Sind wesentliche Teile des fraglichen Prozesses (z. B. entlang der Tagesdoku-

mentation) schon digital abgebildet, lassen sich schnell die beteiligten Mitarbeiter:innen über grafische Oberflächen in den Workflow integrieren. Die Interaktion ermöglicht es, die echten Prozesse zu steuern, die Qualität zu kontrollieren und Arbeitslast zu reduzieren (bspw. indem durch den digitalen Workflow eine Doppelarbeit oder das Vergessen von relevanten Dokumentationen vermieden wird).

Schritt 3: Standardisieren und Automatisieren: Über die Interaktion zwischen digitalem Workflowmanagement und Mitarbeitenden lassen sich über die Zeit häufig Arbeitsschritte identifizieren, die prinzipiell auch ohne die Bewertung der eingreifenden Person möglich wären. Diese Schritte können dann automatisiert werden. Hierbei entfalten digitale Workflows bereits ein enormes Arbeitsentlastungspotenzial. Greifbar wird dies bei vielen Altenhilfeeinrichtungen in Form von digitalen Rechnungseingangsworkflows, betrifft aber vermehrt auch den pflegerischen Alltag z. B. im Bereich der Assessments und Pflegeplanung. Das spart in der Regel nicht nur viel Zeit, sondern sorgt auch für die sichere Erfüllung gesetzlicher Vorgaben und die Umsetzung neuer Standards (e.g. im Bereich der digitalen Rechnungen).

Standardisierung ist dabei Maßgabe und Pferdefuß zugleich. Für eine gute Automatisierung ist bei diesem Digitalisierungsgrad meist ein hoher Grad an Standardisierung und passenden Schnittstellen notwendig. Das ändert sich auf der nächsten Etappe.

Die nächsten Etappen: Software-Roboter, KI und komplexe interoperable Systeme: Sind wir abseits der schon analog hochstandardisierten Prozesse des Rechnungswesens unterwegs, hilft uns die moderne Technik. Sogenannte Software-Roboter können „Klick-Wege“ und Formular-Bedienung erlernen und digitale Aufgaben übernehmen, die keiner menschlichen Bewertung bedürfen. Dabei gelten diese klassischen Software-Roboter eher als Brückentechnologie.

Der Goldstandard bleiben weiterhin interoperable Systeme, die über Schnittstellen miteinander kommunizieren. Die Inhalte können dabei heute von künstlicher Intelligenz verstanden werden, auch wenn diese nicht standardisiert vorliegen. Viele Programme erlauben es heutzutage, dass die Anwender:innen in natürlicher Sprache nach der gesuchten Information fragen, anstatt einen komplizierten Befehl auszuführen.

In der Zukunft werden diese Fähigkeiten genutzt, um komplette digitale Prozessketten zu automatisieren. Die KI kann dabei auch Bewertungsanteile übernehmen und menschliche Sprache (geschrieben und gesprochen) verstehen. So entstehen komplexe interoperable Systeme, die einen Großteil der digitalen Arbeit in Altenhilfeeinrichtungen abnehmen. Bis es soweit ist, lohnt es, sich zunächst auf die klassischen digitalen Workflows zu konzentrieren.

Der Autor ist Leiter Research & Analytik bei Borchers & Kollegen.

Nachlässe bei der Vergabe von Bauleistungen möglich

Situation hat sich entspannt

Die Vergabesituation von Bauleistungen hat sich in den letzten Monaten deutlich entspannt, stellt die Beratungs- und Planungsgesellschaft für Sozial- und Gesundheitsimmobilien soleo fest.

So befänden sich die Angebotspreise zwar noch auf einem hohen Niveau, und dies insbesondere bei der Kostengruppe 400, also bei der technischen Gebäudeausrüstung. Jedoch sei das Interesse, insbesondere bei der Vergabe von Bauleistungen an Generalunternehmen, stark gestiegen.

Ralf Weinhold, Geschäftsführender Gesellschafter der soleo GmbH, stellt nicht nur ein starkes Interesse bei der Angebotsbearbeitung von Generalunternehmerleistungen fest, vielmehr sieht er in den letzten sechs Monaten auch ein verändertes Wettbewerbsverhalten. So habe sein Unternehmen in dem letzten halben Jahr an der Vergabe zur Erstellung von gut vierhundert Pflegeplätzen durch Generalunternehmer mitgewirkt. Es konnten in einzelnen Fällen Nachlässe

8

PROZENT Nachlässe waren in einzelnen Fällen möglich.

bis zu acht Prozent erzielt werden. „Insbesondere die Bereitschaft der Generalunternehmen, an technischen kostengünstigen Alternativlösungen mitzuwirken, stieg in den letzten Monaten erheblich. Dies führte dazu, dass wir in allen Fällen zum Beispiel in Nordrhein-Westfalen die indizierte Angemessenheitsgrenze einhalten konnten“, so Weinhold abschließend. (ck)

„Häusliche Pflege wird immer wichtiger werden“

Sozialstiftung Köpenick erweitert Angebot



Team der fidelitas Hauskrankenpflege GmbH

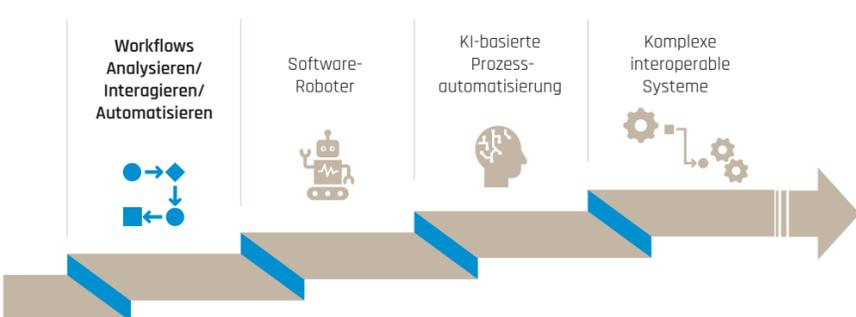
Foto: Sozialstiftung Köpenick

Die Sozialstiftung Köpenick erweitert ihr stationäres Pflegeangebot um den ambulanten Pflegedienst fidelitas mit Sitz in Berlin-Kaulsdorf. Das gab das Unternehmen in einer Pressemitteilung am 1. Februar bekannt. „Mit dem Kauf der fidelitas Häusliche Krankenpflege GmbH schließt die Sozialstiftung den Kreis von der häuslichen über die stationäre Pflege bis hin zur Hospizarbeit. So ist sie gut auf die Zukunft vorbereitet, in der die häusliche Pflege immer mehr an Bedeutung gewinnt“, heißt es in der Meldung weiter.

Gegründet wurde die fidelitas demnach von Cosima Müller und Jacqueline Spruth im Jahr 1991. Heute beschäftigt das Unternehmen ein Team von über 50 Mitarbeiter:innen. Nach 32 Jahren schieden die Gründerinnen zum 10. Januar aus und übergaben das Unternehmen an die Sozialstiftung Köpenick. Geschäftsführerin ist Nadin Bily, eine langjährige Mitarbeiterin der fidelitas. Sie werde das operative Geschäft leiten.

„Wir freuen uns, dass wir mit der fidelitas Häusliche Krankenpflege GmbH nun unser stationäres Angebot um einen ambulanten Pflegedienst erweitern können. Gerade für Menschen, die nur ein wenig Unterstützung brauchen, aber ihren Alltag zu Hause erleben wollen, ist der ambulante Pflegedienst die Möglichkeit, länger selbstständig und in den eigenen Räumen zu leben. Wir freuen uns, als Stiftung pflegebedürftigen Menschen nun auch diese Leistungen anbieten zu können“, sagt Ronald Jahnke, kaufmännischer Vorstand der Sozialstiftung Köpenick. (ck)

VORGÄNGE SCHRITTWEISE DIGITALISIEREN



Bei der Digitalisierung lassen sich typische Schritte identifizieren.

Quelle: Borchers & Kollegen