

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

PPZ.
PFLEGEPRAXISZENTRUM
NÜRNBERG

2022

Werkstattbericht myo die Kommunikations- App für die Pflege

AUTORIN

JACQUELINE WÜRDIG, NÜRNBERGSTIFT



NürnbergStift

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	2
1.1.	Pflegepraxiszentrum Nürnberg.....	2
1.2.	Werkstattbericht	2
1.3.	Eckdaten der Erprobung	3
2.	Produktbeschreibung	3
2.1.	Ziel und Funktionsweise.....	3
2.2.	Zielgruppen und Ausschlusskriterien.....	4
2.3.	Datenschutz und rechtliche Hinweise.....	5
2.4.	Technische Voraussetzungen	5
3.	Erfahrungen aus dem NürnbergStift.....	6
3.1.	Digitale Kommunikation – Herausforderungen in der Teilnehmerakquise.....	6
3.2.	Benutzerfreundlichkeit.....	7
3.3.	Zuständigkeiten festlegen und Erwartungen kommunizieren.....	8
3.4.	Kleine Tücken des Alltags	9
3.5.	Bewohnende und Mitarbeitende im Tandem	9
3.6.	Auswirkungen der Pandemie.....	10
3.7.	myo entwickelt sich weiter	12
4.	Pflege im Wandel	13
4.1.	Schöne neue Zukunft?	13
4.2.	Vertrauen und selbstständige Gestaltung.....	14
4.3.	Ein unmittelbares Feedback - Wertschätzung	14
4.4.	Selbstbild und Qualifizierung.....	15
5.	Resümee	16
	Autorin und Kontaktdaten	18
	Literaturverzeichnis	19
	Tabellen- und Abbildungsverzeichnis	19
	Anhang	19

1. Einleitung

1.1. Pflegepraxiszentrum Nürnberg

Neue Pflorgetechnologien haben das Potenzial, den Alltag von Menschen, die in Pflegeheimen, Krankenhäusern und in der häuslichen Pflege tätig sind, zu erleichtern. Täglich sind mehrere Millionen Menschen in Deutschland auf Pflege angewiesen und die Zahl der Pflegebedürftigen steigt weiter.

Obwohl bereits umfangreiche Förder- und Projektmittel für technische Innovationen in der Kranken- und Altenpflege bereitgestellt wurden, ist die Anzahl der Produkte, die den Sprung in die Pflegepraxis geschafft haben, vergleichsweise gering. Gründe hierfür sind u. a. ethische Fragestellungen, zu kompliziertes Handling, mangelnde Aussicht auf Finanzierung und ungeklärte Schnittstellen zur IT. Hinzu kommen Fragen nach dem Datenschutz, des Zusammenwirkens mehrerer Technologien, deren Auswirkungen auf Arbeitsprozesse und Veränderungen der beruflichen Identitätsbestimmung. Ebenso bedeutsam ist hierbei der Erwerb notwendiger Handlungskompetenzen in regelmäßigen und wiederkehrenden Fort- und Weiterbildungen für die erfolgreiche Implementierung von Pflorgetechnologien und die unterschiedlichen Pflegeprofessionen.

Das Pflegepraxiszentrum Nürnberg (PPZ Nürnberg) ist eine BMBF-Fördermaßnahme im Rahmen des Förderschwerpunktes „Zukunft der Pflege, Modul 2“ (Förderkennzeichen: 16SV7898). Das PPZ Nürnberg ist ein Verbund pflegepraktischer, wissenschaftlicher und netzwerkbildender Einrichtungen mit dem Ziel, Mensch-Technik-Interaktionen (MTI) zu prüfen und in die Anwendung zu bringen sowie Produktentwicklungen zu unterstützen. Es erprobt und bewertet im Echtbetrieb von Klinik und Pflegeeinrichtungen neue Technologien und Dienstleistungen auf deren Praxistauglichkeit, Akzeptanz und Nutzen für Pflegendе und Gepflegte. Zum Konsortium gehören die Praxispartner NürnbergStift, Klinikum Nürnberg und Diakoneo. Wissenschaftlich wird das Projekt durch das Forschungsinstitut IDC der SRH - Wilhelm Löhe Hochschule und das Forschungsinstitut IREM der Hochschule Würzburg-Schweinfurt begleitet. Mit dem Forum MedTech Pharma e.V. als Netzwerkplattform wird das PPZ Nürnberg vervollständigt.

1.2. Werkstattbericht

Mit diesem Format möchten wir in erster Linie Erfahrungen aus dem Praxisalltag einer Produktimplementierung aufzeigen. Dieser Bericht legt u. a. die Hürden und Gelingensfaktoren sowie individuelle Aussagen und Einschätzungen hinsichtlich der Erprobung der myo Kommunikations-App im NürnbergStift offen, jedoch lässt sich daraus keine grundsätzliche Übertragbarkeit des Projektverlaufes auf andere Einrichtungen sowie wissenschaftliche Belastbarkeit der Ergebnisse ableiten.

1.3. Eckdaten der Erprobung

Der erste Berührungspunkt zu myo kam durch einen Hinweis einer Mitarbeiterin aus dem NürnbergStift zustande. Es folgte eine direkte Kontaktaufnahme zum Hersteller und im November 2018 stellten die Geschäftsführer der Myosotis GmbH Berlin, Jasper Böckel und Felix Kuna, erstmals ihr Produkt „myo – die Kommunikations-App für die Pflege“ in der Geschäftsstelle des PPZ Nürnberg vor. Nach weiteren Gesprächen mit dem Hersteller sowie internen Prüfprozessen im Konsortium, entschieden sich der Praxispartner NürnbergStift sowie die beiden Wissenschaftspartner, das Forschungsinstitut IDC der SHR-WLH Fürth und das IREM der Hochschule Würzburg-Schweinfurt, myo im Echtbetrieb der Pflege zu erproben. Anhand eines Bewerbungsverfahrens wurde jeweils ein Pflegebereich in zwei verschiedenen Einrichtungen des NürnbergStift ausgewählt. Neben der Erstellung einer Erprobungskonzeption wurden seitens des Projektteams Aspekte wie Datenschutz, technische Voraussetzungen, Akquise und Aufklärung der Teilnehmenden sowie finanzielle und pflegepraktische Fragestellungen geprüft und abschließend bearbeitet. Im August 2019 startete über einen Zeitraum von sechs Monaten die Implementierungsphase von myo. Als Adressaten der zu untersuchenden Hypothesen wurden die Mitarbeitenden sowie die Angehörigen definiert und zu zwei Zeitpunkten befragt. Die Ergebnisse der Befragungen wurden dem Hersteller durch unsere Wissenschaftspartner*innen präsentiert (Loose, 2021), (Zerth, 2021).

2. Produktbeschreibung

2.1. Ziel und Funktionsweise

Im Jahr 2017 absolvierten die beiden Gründer Jasper Böckel und Felix Kuna ein Pflegepraktikum in einer Pflegeeinrichtung in Berlin. „Dort konnten sie reichlich Einblick in den Alltag und die Arbeit von Pflegern erhalten und haben festgestellt, wie wenig die Angehörigen von dem Leben ihrer Liebsten mitbekommen und wie wenig Wertschätzung der Beruf unter anderem dadurch erfährt. Somit ist die Idee entstanden, Angehörige mithilfe von myo am Leben der Liebsten teilhaben zu lassen und Einblicke in den Alltag im Pflegeheim zu gewähren. myo ist außerdem die Kurzform von Myosotis, lateinisch für die Vergiss mein nicht Pflanze – wobei „Vergiss mein nicht“ sinnbildlich für das Thema von myo steht“ (myo, Über myo, 2022). So können Mitarbeitende der Pflege und Sozialen Betreuung Fotos, Videos sowie Text- und Sprachnachrichten gemeinsam mit den Bewohnenden erstellen und an die jeweiligen Angehörigen verschicken (siehe Abbildung 1 und 2).



Abbildung 1: myo-Version 2019



Abbildung 2: myo-Version 2019

Die Botschaften können soziale/emotionale, organisatorische, medizinische oder sonstige Inhalte widerspiegeln und werden für eine strukturierte und schnell einsehbare Übersicht chronologisch auf einer Zeitleiste angezeigt. Neben einer gesteigerten Teilhabe und vertrauensvolleren Kommunikation können die Mitarbeitenden ihre Arbeit transparenter präsentieren und motivierende Anerkennung u. a. durch die Kommentarfunktion seitens der Familien erhalten. Im gesamten Kontext soll myo zu einer höheren Zufriedenheit aller Beteiligten beitragen.

2.2. Zielgruppen und Ausschlusskriterien

Myo möchte in erster Linie eine Verbesserung der Kommunikation, des Informationsaustausches und der damit einhergehenden Transparenz zwischen Pflegenden, Bewohnenden und ihren Angehörigen erzielen. Daraus ergeben sich die wesentlichen Adressaten und Nutzergruppen. Daneben sind individuelle und einrichtungsbezogene Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Bezogen auf die Erprobung im NürnbergStift wird darauf unter 3.1. nochmals eingegangen. Myo bietet zudem den Pflegemitarbeitenden einen internen Kommunikationskanal, auf dem dienstbezogene Informationen geteilt werden können.

2.3. Datenschutz und rechtliche Hinweise

Die Kommunikations-App myo bietet Angehörigen die Möglichkeit, betreffend ihres im Seniorenheim lebenden Familienmitgliedes durch Bild-, Video-, Sprach- und Textnachrichten verschiedenste Informationen und Eindrücke zu erhalten. Da es sich auch um besonders schützenswerte personenbezogene Daten handelt, ist deren Sicherheit in der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) geregelt. Auf der Homepage von myo ist nachzulesen: „Ihre Datensicherheit hat bei uns höchste Priorität. Neben der Erfüllung rechtlicher Sicherheitsauflagen ist myo von zusätzlichen unabhängigen Stellen geprüft und zertifiziert worden. Wir erfüllen die ISO 27001 – die internationale Norm für Informationssicherheits-Managementsysteme. Alle operativen Prozesse wurden vom TÜV Süd auf internationalem Standard geprüft und abgenommen“ (myo, Über myo, 2022). Im NürnbergStift ist im Zuge der vorbereitenden Maßnahmen zur Implementierung eine zusätzliche Prüfung durch die Abteilungen des Datenschutzes und der Informationssicherheit erfolgt, woraus eine Freigabe des Produkteinsatzes resultierte. Neben der Revision der DSGVO Datenschutzkonformität liegt es zudem in der Verantwortung der Einrichtung, zusätzliche träger- und organisationsbezogene Richtlinien und Vorgaben zu prüfen und deren Einhaltung sicherzustellen. Dies betrifft auch die Bildrechte der Mitarbeitenden, welche zwingend berücksichtigt werden müssen. Es empfiehlt sich eine schriftliche Einwilligung von den betreffenden Personen einzuholen, sodass auch Bilder an Angehörige versendet werden dürfen, auf denen Mitarbeitende abgebildet sind. Auch wenn bei der Auflösung eines Accounts die jeweiligen Daten in myo gelöscht werden, ist z. B. ein Screenshot auf dem Endgerät der Angehörigen davon ausgeschlossen. Jedoch haben im Allgemeinen die Mitarbeitenden z. B. beim Ausscheiden aus einem Dienstverhältnis Anspruch darauf, dass ihre persönlichen Daten gelöscht werden.

Die aktuellen detaillierten Datenschutzhinweise von myo sind der Homepage <https://www.myo.de> zu entnehmen bzw. im direkten Kontakt zu erfragen.

2.4. Technische Voraussetzungen

Die Kommunikations-App myo kann auf einem Smartphone/Tablet der Betriebssysteme iOS und Android installiert werden. Für das Versenden und Empfangen der Nachrichten ist WLAN oder ein mobiles Datenvolumen erforderlich, wogegen die Erstellung von Nachrichten auch im Offline-Modus möglich ist.

Myo verfügt über verschiedene Administratorenrechte und Nutzungsoberflächen. Die Steuerung des Web-Tools, welche mit erweiterten Nutzerrechten verbunden ist, erfolgt am besten über einen PC.

3. Erfahrungen aus dem NürnbergStift

3.1. Digitale Kommunikation – Herausforderungen in der Teilnehmerakquise

Grundsätzlich eignet sich myo für einen Großteil der Bewohnenden und Angehörigen. Das Vorhandensein von Angehörigen/Freunden und der Wunsch nach Kontakt und Kommunikation sowie die technische Ausstattung auf beiden Seiten gehören zu den Mindestvoraussetzungen.

Die Bereitschaft über eine App zu kommunizieren ist jedoch nicht immer gegeben. Zudem gibt es weitere einrichtungsspezifische Aspekte, die eine Anwendung ausschließen können. Dazu zählen insbesondere Bewohnende in palliativen Situationen, wenn eine Zustimmung des Betroffenen nur eingeschränkt erfolgen kann oder ethische Fragestellungen hinsichtlich des Erstellens von Bildern und Videos in der letzten Lebensphase nicht hinreichend thematisiert werden können.

Die Gewinnung von Interessierten für die Erprobung der App erfolgte in mehreren Schritten. Zuerst wurde mit den verantwortlichen Mitarbeitenden der Pflege und Sozialen Betreuung ein Bewohner-Screening hinsichtlich Indikationen und Ausschlusskriterien durchgeführt sowie konkrete Anwendungsszenarien identifiziert und bewertet. Von einer Kontaktaufnahme zu den Angehörigen wurde abgesehen, wenn schwerwiegende innerfamiliäre Konflikte bekannt waren, die Bewohnenden keinen Kontakt wünschten oder bereits palliativ betreut wurden. Bei einem Teil unserer Bewohnenden besteht ausschließlich Kontakt zu Berufsbetreuern. Aus diesem Grund wurde bei einem Treffen des ansässigen Betreuungsvereins die geplante Implementierung von myo durch das NürnbergStift vorgestellt. Überwiegender Konsens dieser potentiellen Anwendergruppe war, dass die Nutzung von myo nur dann sinnvoll sei, wenn überwiegend organisatorische Inhalte, die den Aufgabenkreis der Betreuer und Betreuerinnen umfassen, mitgeteilt würden. Letztendlich nahmen an der Erprobung von myo daher ausschließlich Familienangehörige teil.

Im nächsten Schritt erhielten die Angehörigen ein Informationsschreiben zur Ankündigung der Erprobung. Anschließend wurden sie telefonisch kontaktiert und ihnen ausführlich das Produkt sowie das Testsetting unterbreitet. Im Zuge dieser Telefonate wurden für einen Erprobungsbereich mögliche Ablehnungsgründe der Teilnahme systematisch erfasst. Selbstverständlich erfolgte die Dokumentation der anonymen Daten nur mit dem Einverständnis der betreffenden zwölf Angehörigen.

Im Rahmen einer optionalen Mehrfachnennung resultierte folgende Reihung:

Ablehnungsgründe:	Häufigkeit:
Die Erwartung, keinen persönlichen Nutzen oder Vorteil in der Anwendung zu erkennen (häufig wurden regelmäßige Besuche vor Ort als Grund hierfür genannt)	9 Nennungen
Nicht teilnehmen zu können wegen fehlender technischer Voraussetzungen wie Smartphone und/oder E-Mail	7 Nennungen
Nicht über eine App kommunizieren zu wollen	5 Nennungen
Die Einschätzung, dass Technikanwendungen persönlich oft als zu kompliziert erlebt werden	5 Nennungen
Nicht an einem wissenschaftlichen Projekt teilnehmen zu wollen	4 Nennungen

Tabelle 1: Ablehnungsgründe

Auch wenn die Anzahl der Befragten hier nur einen kleineren Kreis umfasst, können solche Erkenntnisse sowohl dem Hersteller als auch der Einrichtung von Nutzen sein und in künftige Überlegungen und Planungen mit einfließen, um die Akzeptanz des Produktes zu erhöhen.

Zusätzlich zur telefonischen Kontaktaufnahme wurde anhand von Plakaten und Rollups, die von myo zur Verfügung gestellt wurden, sowie mittels persönlicher Ansprache durch verantwortliche Mitarbeitende vor Ort die Angehörigenakquise ergänzt. Aus den Erfahrungen im NürnbergStift erwies sich die direkte Kontaktaufnahme als am zielführendsten, da so auf Fragen und mögliche Bedenken sofort eingegangen werden konnte. Zudem war die Wirksamkeit von Aushängen und Plakaten wohl insgesamt relativ gering, da sie häufig scheinbar flüchtig oder gar nicht wahrgenommen wurden.

3.2. Benutzerfreundlichkeit

Der Impuls für die Entwicklung der myo-App entstand aus einem konkret wahrgenommenen Bedarf der Pflegepraxis. Während ihrer Hospitation in einer Pflegeeinrichtung lernten die beiden Geschäftsführer Abläufe und Prozesse sowie damit verbundene hinderliche Faktoren und Konfliktpotentiale kennen. Praxisnähe zeigt sich nicht nur in der Entwicklungsgeschichte von myo, sondern auch in der tatsächlichen Ausgestaltung und Umsetzung der App. Die Entwickler haben sich mit ihren Designlösungen in erster Linie auf ihr Zielpublikum und dessen Bedürfnisse ausgerichtet - eine leicht bedienbare, übersichtliche und verlässliche Anwendung, die sich gut in den Arbeitsalltag integrieren lässt und dabei auch einen Freiraum für Kreativität und Freude schafft. So zeichnet sich die Usability durch ein benutzerfreundliches Oberflächendesign aus, wobei die Anordnung und graphische Darstellung der verschiedenen Funktionselemente sowie die Menüführung übersichtlich und intuitiv verständlich gestaltet sind. Zudem wurden die Funktionalitäten in ein optisch ansprechendes Layout eingebettet. Dazu gehört

auch das Feature, dass die einzelnen Accounts der Mitarbeitenden, Bewohnenden und Angehörigen durch ein Hintergrundbild ausgestaltet werden können. Neben den unterstützenden Anwenderfunktionen, die im Aufbau und in der Funktionsweise der App berücksichtigt und realisiert sind, wurden die Mitarbeitenden in einer gemeinsamen Schulung mit dem Hersteller auf den Einsatz von myo vorbereitet. Im Laufe der Erprobung entwickelte das myo-Team neue ergänzende Schulungsmaterialien in Form von Videos und einem myo-Handbuch, in denen Anwenderperspektiven näher beleuchtet und konkrete Einsatzgebiete inspirierend visualisiert sind. Ein wesentlicher Faktor zur gelingenden Implementierung ist neben einer Schulung auch die anschließende Begleitung des Personals vor Ort, um auftretende Fragen und Hürden gemeinsam zu meistern, Lerninhalte zu vertiefen und neue Anwenderprozesse zu stabilisieren. Im Rahmen der Erprobungen im PPZ Nürnberg wird dies durch die jeweils verantwortliche Projektmitarbeitende realisiert. Jedes Unternehmen sollte daher vorab prüfen, welche personellen Ressourcen für die punktuelle Einführung eines Produkts, aber auch für die längerfristige unterstützende Begleitung zur Verfügung gestellt werden können. Das Prinzip *Einkaufen, schulen, fertig!* ist häufig unzureichend und kann dazu führen, dass Produkte bald in einer Nische ungenutzt verstauben.

3.3. Zuständigkeiten festlegen und Erwartungen kommunizieren

Die Anwendung der Kommunikations-App erfolgt durch heterogene Nutzergruppen, denen unterschiedliche Rollen und rechtliche Befugnisse zugeordnet werden können. Es ist daher erforderlich, die jeweiligen Mitarbeitenden zu identifizieren und ihre neuen Aufgaben und damit einhergehenden Leitlinien (siehe Anhang) entsprechend zu definieren. Die Rolle von Administratoren erhalten i. d. R. Personen in Leitungsfunktionen, die damit Zugriff auf das sogenannte „Web-Tool“ erhalten und dadurch Daten der Nutzenden einsehen, Benutzerkonten bearbeiten, Registrierungseinladungen versenden, Nachrichten stoppen oder auch rückwirkend löschen können. Im Rahmen der Erprobung im NürnbergStift wurde diese Funktion den Leitungen der Sozialen Betreuung übertragen. Für die Rolle „Mitarbeitende“ sind schreibende Rechte hinterlegt, durch die sie für einen zugeordneten Bereich Nachrichten erstellen, versenden und empfangen können. Das Personal der Sozialen Betreuung ist wesentlich für die Ausgestaltung und Begleitung unterschiedlichster Angebote und Aktivitäten für die Bewohnenden verantwortlich. Daher wurde diese Berufsgruppe im NürnbergStift mit dem Erstellen und Versenden der myo-Nachrichten betraut. Im engen Austausch mit den Pflegefachkräften entstanden aber auch zusätzliche Synergieeffekte, indem die Betreuungskräfte auch pflegerrelevante Themen an die Angehörigen weiterleiteten. Dies kann sich beispielsweise auf das Mitbringen von individuellen Pflegeprodukten für Bewohner*innen durch die Angehörigen beziehen. Selbstverständlich können Pflegefachpersonen auch aktiv die myo-Kommunikation mit übernehmen. Dies ist nach Bedarf und Zweckmäßigkeit in der jeweiligen Einrichtung gemeinsam mit den Mitarbeitenden zu entscheiden.

Angehörige sollten vor dem Start des neuen Kommunikationskanals mittels Nutzungsvereinbarungen und Leitfäden (siehe Anhang) nicht nur über Art, Umfang und Häufigkeit der Nachrichten informiert werden, sondern auch über die Ziele und Begrenzungen. Sensible pflegerische und gesundheitliche Fragen sollten beispielsweise nicht über die App, sondern weiterhin

im persönlichen Gespräch geklärt werden. Eine Befürchtung, die im Vorfeld vereinzelt geäußert wurde, betraf eine mögliche Mehrbelastung durch zu viele Rückmeldungen und hohe Erwartungen an die Zahl der Nachrichten seitens der Angehörigen. Daher wurde in der Nutzungsvereinbarung auf einen Richtwert hinsichtlich der durch die Mitarbeitenden verschickten wöchentlichen „Postings“ hingewiesen. Die reale Anwendung zeigte, dass die Angehörigen mit der Anzahl der eingehenden Nachrichten i. d. R. zufrieden waren, hingegen ein Teil der Mitarbeitenden sich eher häufiger eine Reaktion gewünscht hätte, als dies der Fall war: „Mehr Antworten der Angehörigen wären gut“ (Mitarbeiter*in, 2019) und es sei „...befremdlich, wenn wenige Rückmeldungen auf die gesendeten Nachrichten kommen“ (Mitarbeiter*in, 2019). Häufiger wurden aber positive Erfahrungen beschrieben: „In der Regel geben die Angehörigen Rückmeldungen und freuen sich“ (Mitarbeiter*in, 2019). Myo führte später die vereinfachte Kommentarfunktion „Daumen hoch“ ein, um den Familien ein niedrigschwelliges Versenden eines positiven Feedbacks zu ermöglichen.

3.4. Kleine Tücken des Alltags

Die relativ niedrigschwelligen technischen Voraussetzungen als auch die gute Bedienbarkeit der App führten dazu, dass Supportmaßnahmen durch den Hersteller und das Projektteam insgesamt wenig gebraucht wurden. Zu Beginn der Implementierung konnten die erstellten Fotos noch nicht in der App gespeichert werden und mussten somit unmittelbar versendet werden. Dies ließ sich z. B. im Kontext einer Veranstaltung nur eingeschränkt realisieren. Diese Funktionalität hat das Entwicklerteam schon bald modifiziert, um ein Bearbeiten und Versenden der Bilder zu einem flexiblen Zeitpunkt zu ermöglichen.

Um spontane Momente für die myo-Kommunikation besser einfangen zu können, wurden die Mitarbeitenden im NürnbergStift mit Smartphones ausgestattet, da sich diese im Gegensatz zu Tablets gut in der Berufskleidung mitführen lassen. Den Mitarbeitenden sollte ein für sie gut zugänglicher Raum für die Lagerung der Geräte zur Verfügung gestellt werden, der sowohl eine sichere Aufbewahrung als auch ausreichend Lademöglichkeiten bietet.

3.5. Bewohnende und Mitarbeitende im Tandem

Die Kommunikations-App myo dient in erster Linie dazu, Angehörige über das Alltagserleben ihrer zugehörigen Bewohner*innen in Pflegeeinrichtungen zu informieren. Eine ebenfalls wichtige Rolle spielt myo für die Ausgestaltung der Beziehung und der gemeinsamen Aktivitäten zwischen zu Pflegenden und Mitarbeitenden. Grundsätzlich wurde der neue Kommunikationskanal nur mit vorliegendem Einverständnis der Bewohner*innen genutzt und das Personal respektierte stets tagesaktuelle Bedürfnisse, d. h., Bilder und Videos wurden nur aufgenommen, wenn die Senioren auch Lust dazu verspürten und manch eine/r entwickelte sogar große Freude an kreativen Fotoshootings. Die im Laufe der Zeit entstandenen Aufnahmen flossen u. a. auch in die Erinnerungsarbeit mit ein. Nachrichten und Bilder, welche wiederum

die Angehörigen an ihre Familienmitglieder sendeten, integrierten die Mitarbeiter*innen aktiv in die Einzelbetreuung, woraus sich oft neue und spannende Gesprächsinhalte ergaben.



Abbildung 3: Bewohnerin und Mitarbeiterin im NürnbergStift

3.6. Auswirkungen der Pandemie

Das bisher unbekanntes Szenario umfassender Kontakt- und Besuchsverbote durch die Corona-Pandemie, stellte alle Beteiligten vor große Herausforderungen, ließ Ängste, Sorgen und manchmal auch das Gefühl der Hilflosigkeit wachsen. Den Bewohnenden und Angehörigen fehlten der persönliche Kontakt, Gespräche und Umarmungen sowie die Gewissheit, dass es dem Anderen gut geht. Dieser Leidensdruck wirkte sich auch auf das Erleben der Mitarbeitenden aus. Sie spendeten Trost, psychische und soweit möglich auch physische Nähe und wollten aktiv die zum Teil unerträgliche Situation zum Besseren wenden.

Zum Zeitpunkt der Besuchsbeschränkungen war die Erprobung von myo eigentlich schon in der Abschlussphase. Im engen Austausch mit dem Hersteller wurde die App jedoch über die Erprobung hinaus den Angehörigen im NürnbergStift angeboten. Dank vieler engagierter Helfer*innen vor Ort, aber auch seitens des PPZ Nürnberg und der Stadt Nürnberg, konnte die plötzlich gestiegene Nachfrage der Angehörigen nach der App in kurzer Zeit bearbeitet, weitere Mitarbeitende geschult und die notwendige Technik bereitgestellt werden. Die sorgenvollen Gedanken der Familien wurden durch Bild- und Videobotschaften aufgefangen:

„Hallo mein Kind. Mir geht es gut. Wie du siehst, bin ich in guten Händen. Hoffe, dir geht es gut und du bist gesund. Gruß deine Mutti“ (Bewohnerin, 2020). Die Mitarbeitenden erhielten für ihren unermüdlichen Einsatz viele liebe Worte des Dankes: „Vielen Dank für das hübsche Video. Ja die Musik hat es ihm schon immer angetan, super wie er mitmacht! Sagen sie ihm bitte viele liebe Grüße! ... Auch vielen Dank an das ganze Team für die liebevolle Pflege 😊!“ (Angehörige, myo-Nachricht, 2020). Oder: „Vielen Dank für die großartige Arbeit, die Sie und Ihre Kolleginnen machen!“ (Angehörige, myo-Nachricht, 2020).

Myo stellte zwischenzeitlich auch die Option der Videotelefonie bereit, welche rege nachgefragt und eingesetzt wurde. Dank der verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten, welche die App offeriert, entwickelte sich ein reger Austausch, der die negativen Auswirkungen der Kontaktverbote reduzierte und allen wieder eine Handlungsoption bot. Gefühle des Ausgeliefertseins und der Hilflosigkeit konnten gemildert werden: „Hallo. Das sind ja schöne Bilder. Das freut mich, sie so entspannt zu sehen. Vielen Dank für diese Zeilen. Das beruhigt uns in diesen Zeiten. Vielen Dank an alle, die so eifrig durchhalten und die Situation so spitzenmäßig meistern!“ (Angehörige, myo-Nachricht, 2020).



Abbildung 4: Bewohnerin und Mitarbeiterin NürnbergStift

3.7. myo entwickelt sich weiter

Die App des Startup Myosotis GmbH wurde 2019 im Pflegepraxiszentrum Nürnberg erprobt. Zum damaligen Zeitpunkt waren sowohl der Leitgedanke der beiden Gründer: „Durch Austausch und Transparenz mehr Teilhabe und Vertrauen schaffen“ (myo, 2022), als auch die datenschutzkonforme Umsetzung der Entwicklung einer Kommunikations-App für die Pflege innovativ und zukunftsweisend ausgerichtet. Die verschiedenen Features ermöglichten seitens der Bewohnenden und Mitarbeitenden der Pflegeeinrichtungen das Versenden von Text-, Bild-, Sprach- und Videobotschaften an die Angehörigen. Diese konnten anfangs nur mit einer Textnachricht antworten, was sowohl vom Personal als auch von den Familien häufiger bedauert wurde: „Als Angehöriger kann man keine Bilder zurücksenden, das ist nicht gut“ (Angehöriger, 2019). Im Rahmen der Weiterentwicklung der App wurde für die Angehörigen dann ebenfalls die Möglichkeit eingerichtet, neben Textnachrichten auch Fotos versenden zu können. Dieses neue Feature ist von allen Beteiligten besonders positiv bewertet und gern genutzt worden, zumal es kurz vor Weihnachten zur Verfügung stand und das sehr beliebte Motiv - die Enkelkinder vorm Weihnachtsbaum - große Freude bereitete.

Ein weiterer Meilenstein war das Angebot der Videotelefonie, da sich somit das gegenseitige Erleben des persönlichen Kontaktes und Austausches, wenn auch digital, intensivierte. Dies alles war besonders wichtig, weil andere Plattformen nicht immer den datenschutzrechtlichen Ansprüchen genügen. In der abschließenden Angehörigenbefragung zitierte ein User: „Ich hatte keine Erwartungen. War aber angenehm überrascht und immer positiv dazu eingestellt. Super, so eine App braucht man. Ich denke, das Ganze wäre ausbaufähig“ (Angehöriger, 2020).

In die myo-App wurden im Zuge der weiteren Entwicklung neue hilfreiche Funktionen integriert und sie ist mittlerweile Bestandteil der Kommunikation in verschiedensten Pflegeeinrichtungen geworden und „...in über 200 Pflegeheimen vertreten ...“ (myo, Über myo, 2022).

Die konsequente Ausrichtung an den Bedarfen der jeweiligen Stakeholder, die vielseitigen Supportangebote sowie ein kreatives Marketing scheinen diese Entwicklung positiv zu beeinflussen.



Abbildung 5: myo-Version 2022

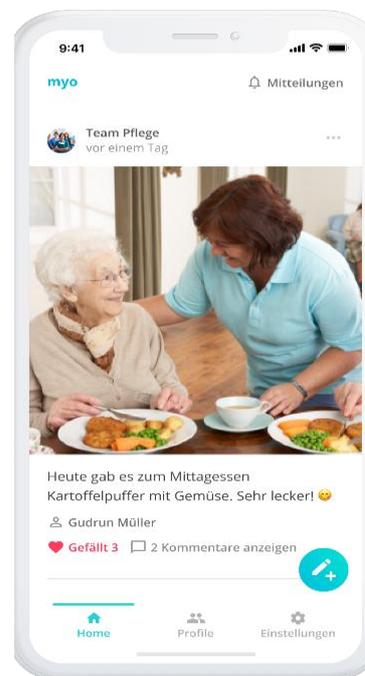


Abbildung 6: myo-Version 2022

4. Pflege im Wandel

4.1. Schöne neue Zukunft?

„Begriffe wie „Digitalisierung“ oder „digitale Transformation“ verweisen auf grundlegende Veränderungen der Arbeits- und Lebenswelt von Menschen durch den technologischen Fortschritt“ (Carolin Freier, 2021). Doch wie wirkt sich dieser Wandel auf unser persönliches Erleben, unsere Zufriedenheit und Motivation aus? „Ein Teil ist geradezu euphorisch begeistert, ein anderer Teil winkt genervt und desillusioniert ab, und einem weiteren Teil fällt es schwer, sich von den gewohnten Vorgehensweisen zu verabschieden, und er hat Angst vor der ungewissen Zukunft“ (Maehrlein, 2020).

Wie die Graphik veranschaulicht, weitet sich die Digitalisierung zunehmend auch auf die Pflegebranche aus.

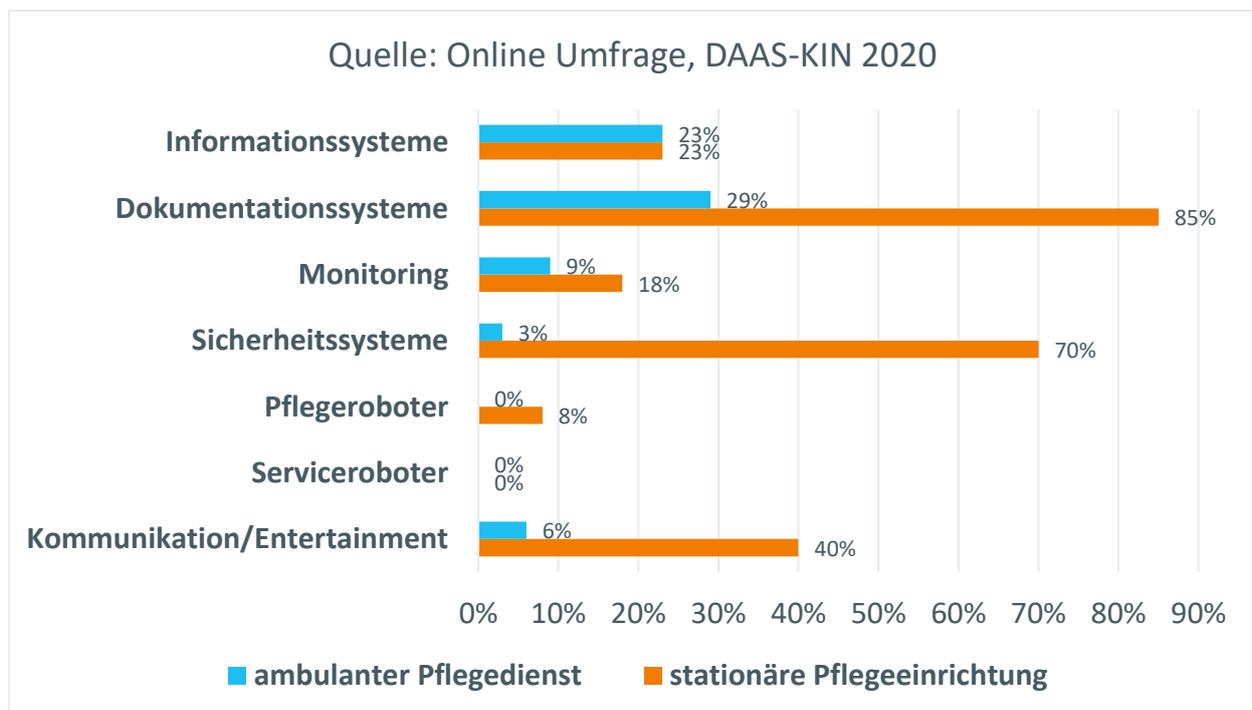


Abbildung 7: Online Umfrage, DAAS-KIN 2020

Der technologische Wandel ist angekommen, wenn auch zum Teil noch zaghaft. Um ihn erfolgreich zu gestalten, bedarf es einer *Hand-in-Hand-Strategie*. Die Träger/Organisationen und ihre Mitarbeiter*innen sowie die Entwickler und Hersteller stehen vor der Aufgabe, ein kooperatives Umfeld zu kreieren, indem durch Austausch auf Augenhöhe Entwicklungen bedarfsgerecht erfolgen, Führung als ein Miteinander verstanden wird und Verantwortung übertragen bzw. gemeinsam getragen wird. Eine solch tiefgreifende und strukturelle Veränderung braucht ein *WIR*.

4.2. Vertrauen und selbstständige Gestaltung

Im NürnbergStift wurde im Erprobungszeitraum die App in erster Linie von Mitarbeitenden der Sozialen Betreuung eingesetzt, da sie einen hohen Anteil zur Tagesgestaltung der Gepflegten beitragen und sich während der gemeinsamen Aktivitäten oft gute Gelegenheiten für Alltagsimpressionen bieten. Mit ihnen wurde das einvernehmliche Ziel vereinbart, im regulären Pflegealltag möglichst zwei Nachrichten pro Woche des jeweiligen Bewohnenden an die Angehörigen zu versenden. Je nach Teamstruktur und Ausprägung des selbstständigen Arbeitens kann es besonders anfänglich hilfreich sein, klare Vorgaben und Strukturen, z. B. durch die Festlegung personeller Verantwortlichkeiten im Wochenplan zu definieren. Ein anderer Teil der Mitarbeitenden lässt sich hingegen besonders fördern und motivieren, wenn ihm ein Gestaltungsfreiraum in der Anwendung der neuen Technologie übertragen wird. Gelebtes Vertrauen stärkt das Team und übertragene Verantwortung trägt dazu bei, dass es sich weiterentwickelt. Hier ist die Teamleitung in besonderem Maße gefragt, die Fähigkeiten und Potentiale jedes einzelnen Mitglieds zu erkennen und aktiv einzuflechten. Eine wertschätzende Team- und Fehlerkultur sowie ein ausgewogenes Verhältnis von Führung und Vertrauen können den Verlauf einer Implementierung positiv beeinflussen und sollten daher von Beginn an berücksichtigt werden.

4.3. Ein unmittelbares Feedback - Wertschätzung

Neben gelebter Transparenz und Teilhabe ist eine wachsende Wertschätzung gegenüber den Pflegenden eines der wesentlichen Ziele von myo. Durch die verschiedenen Nachrichtenformate der App erhielten die Angehörigen zum Teil völlig neue und intensivere Eindrücke vom Alltag ihrer Lieben aber auch von der fürsorglichen Betreuung sowie kreativen und aktivierenden Tagesgestaltung, die das Personal leistete. In den Reaktionen der Angehörigen wurden Worte der Anerkennung, der Freude und des Dankes deutlich spürbar, die sie häufig noch mit entsprechenden Emojis unterstrichen. Wenn Antworten jedoch wiederholte Male ausblieben, machte sich vereinzelt bei den Mitarbeitenden auch ein Gefühl der Enttäuschung bemerkbar. Es ist also ratsam, Erwartungen und Wünsche auf beiden Seiten offen anzusprechen – auch und gerade in einem beruflichen Beziehungskontext.

Neben der gewonnenen Wertschätzung für das Pflege- und Betreuungspersonal spielt auch eine unmittelbar positive Rückkopplung, die durch den Produkteinsatz ursächlich hervorgerufen wird, für eine gelingende Implementierung eine nutzbringende Rolle. Wenn die Technikanwendung möglichst direkt mit einem positiven Erleben besetzt wird, fördert dies erfahrungsgemäß ihren wiederkehrenden Gebrauch.

4.4. Selbstbild und Qualifizierung

Fragt man Mitarbeitende im pflegerischen/sozialen Bereich nach ihrer persönlichen Motivation der Berufswahl, sind Antworten wie z. B. Menschen helfen zu wollen, ihre Lebensqualität zu verbessern, Gutes zu tun und auch etwas zurückzubekommen, weit verbreitet. Ich gehöre selbst zu dieser Personengruppe und würde all dies unterstreichen. Doch was hat dies mit myo zu tun? Tätigkeiten im sozialen Kontext sowie deren Auswirkungen sind nicht beiläufig messbar und in Zahlen zu fassen, sodass ihre Komplexität und Bedeutsamkeit teilweise unzureichend wahrgenommen werden. Betrachtet man beispielsweise den Aspekt der Lebensqualität, so kann diese wissenschaftlich erfasst und ausgewertet werden. Allerdings ist dies kaum im beruflichen Alltag realisierbar. Myo geht hier einen anderen Weg – ein Video, auf dem der eigene Vater textsicher und lauthals mitsingt, eine Sprachnachricht, auf der Opa seinen Enkeln zufrieden von seinen Erlebnissen erzählt oder ein Foto, auf dem die Mutter herzlich lacht, ... „Du siehst gut aus! Freut mich sehr das zu sehen! Fühl dich lieb umarmt. Bussi“ (Angehörige, myo-Nachricht, 2020). All dies veranschaulicht die Bedeutung dieses Arbeitsfeldes. Kleine Momente machen hier Großes sichtbar.



Abbildung 8: Bewohner und Mitarbeiterin NürnbergStift

Doch nicht nur die Empfänger*innen der Nachrichten sehen was geleistet wird, auch die eigene Wahrnehmung und das Bewusstsein können sich positiv verändern: „...sich durch die Fotos zu reflektieren: Was habe ich geschaffen, was mache ich“ (Mitarbeiter*in, 2020).



Abbildung 9: Bewohnerinnen und Mitarbeiterin NürnbergStift

5. Resümee

Die Projektförderung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung ermöglicht es dem Pflegepraxiszentrum Nürnberg im Rahmen des Clusters Zukunft der Pflege, digitale Technologien auf ihren Reifegrad und ihre Praxistauglichkeit zu prüfen sowie durch die Produkterprobungen im Realbetrieb der Pflegebranche wesentliche multidimensionale Erkenntnisse hinsichtlich Hürden und Gelingensfaktoren zu gewinnen. Aus den praxisnahen Erfahrungen verschiedenster Erprobungen im NürnbergStift lässt sich schlussfolgernd sagen, dass neben vielfältigen einrichtungsabhängigen und personellen Aspekten auch der Hersteller, dessen Produkt und Supportmaßnahmen maßgeblich den Implementierungsprozess beeinflussen. Diesbezüglich konnten für myo unterstützende Faktoren identifiziert werden: die App wurde aus einem konkreten Bedarf der Pflege heraus und gemeinsam mit einer Pflegeeinrichtung entwickelt, ihre Nutzeroberfläche wurde den Erfordernissen der Zielgruppen angepasst, die Anwendung ist verhältnismäßig leicht in bestehende Prozesse zu integrieren, die technischen Voraussetzungen sind realisierbar, umfassendes Schulungs- und Anschauungsmaterial wird bereitgestellt und der Nutzen ist für alle beteiligten Stakeholder wahrnehmbar.

Hieraus lassen sich allgemeine Thesen für die Technikeinführung und -/Anwendung im Bereich der Pflege anführen:

- Digitalisierung benötigt insbesondere personelle, technische und finanzielle Ressourcen sowie Zeit, Verständnis und Geduld. Nur mit einem tragfähigen Fundament kann die Einbindung neuer Technologien gelingen und die damit einhergehenden Veränderungen zu einem neuen stabilen System wachsen.
- Wenn Sie mit niedrighschwelligen, intuitiv bedienbaren Produkten beginnen, die einen schnell spürbaren Nutzen bringen, dann wird die Einführung neuer Technologien in Ihr Team erfolgreicher sein.
- Digitalisierung funktioniert nicht nach dem Gießkannenprinzip. Je individueller Sie Ihr Team fördern und weiterentwickeln, desto gelingender und ressourcenoptimierter werden Sie gemeinsam die Implementierung neuer Technologien meistern.
- Digitalisierung braucht Mitarbeitende, die Verantwortung tragen wollen. Je deutlicher und spürbarer Sie hinter Ihrem Team stehen und ein Umfeld psychologischer Sicherheit bieten, desto mehr Mitarbeitende werden Sie gewinnen.

Jede Implementierung einer neuen Technologie birgt ihre eigenen Herausforderungen, manchmal auch nicht zu überwindende Hürden. Doch es ist lohnenswert und zukünftig wohl auch unumgänglich, sich den aufkommenden Fragen und Aufgaben zu stellen. Denn gelingt es Ihnen ein Produkt in die Anwendung zu bringen, dessen Nutzen und Vorteile deutlich erkenn- und erlebbar sind, können Sie eine höhere Zufriedenheit der Beteiligten, insbesondere der Mitarbeitenden generieren und im besten Falle auch deren Motivation für eine künftige gemeinsame und achtsame Erkundung des stetig wachsenden Digitalisierungsfeldes steigern.

Autorin und Kontaktdaten

Jacqueline Würdig, Dipl. Sozialpädagogin (FH), Projektmanagerin Pflegepraxiszentrum
Nürnberg/NürnbergStift, jacqueline.wuerdig@ppz-nuernberg.de

Literaturverzeichnis

- Angehörige, N. (2020). myo-Nachricht.
- Angehörige, N. (2020). myo-Nachricht.
- Angehöriger, N. (2019).
- Angehöriger, N. (2020).
- Bewohnerin, N. (2020). myo-Nachricht.
- Carolin Freier, J. K.-M. (2021). *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit*. Wiesbaden: Springer VS.
- Loose, T. (2021). Digitale Kommunikation mit Angehörigen von Pflegeheimbewohnern - Erprobung einer Kommunikations-App unter Berücksichtigung der besonderen Herausforderungen bei Kontaktbeschränkungen.
- Maehrlein, K. (2020). *Wie Agilität gelingt*. Offenbach: Gabal Verlag.
- Mitarbeiter*in, N. (2019).
- Mitarbeiter*in, N. (2020).
- myo. (2022). *Home*. Von <http://www.myo.de> abgerufen
- myo. (2022). *Über myo*. Von Unsere Geschichte: <http://www.myo.de> abgerufen
- myo. (2022). *Über myo*. Von Rechtliches/Sicherheit: <http://www.myo.de> abgerufen
- Zerth, J. (2021). Konferenzband. *Kann Digital Pflege(Teil 2)*, 18-22.

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: myo-Version 2019, Abbildung 2: myo-Version 2019.....	4
Abbildung 3: Bewohnerin und Mitarbeiterin im NürnbergStift.....	10
Abbildung 4: Bewohnerin und Mitarbeiterin NürnbergStift.....	11
Abbildung 5: myo-Version 2022, Abbildung 6: myo-Version 2022.....	12
Abbildung 7: Online Umfrage, DAAS-KIN 2020.....	13
Abbildung 8: Bewohner und Mitarbeiterin NürnbergStift.....	15
Abbildung 9: Bewohnerinnen und Mitarbeiterin NürnbergStift.....	16

Anhang

Anhang 1: Nutzungsleitfaden myo Mitarbeitende	20
Anhang 2: Nutzungsleitfaden myo Angehörige	21

Liebe Mitarbeitende des NürnbergStift,

wir freuen uns, dass Sie die myo App nutzen möchten. myo ermöglicht es Ihnen schnell und unkompliziert tägliche Aktivitäten zwischen Ihnen und den Angehörigen zu teilen. myo schafft es Ihre Arbeit professionell, transparent und DSGVO-konform abzubilden und hoffentlich so Ihren Alltag zu erleichtern.

Um Sie bei der Erstellung von Inhalten und Nutzung der Geräte zu unterstützen, haben wir einen Leitfaden für Sie erstellt:

- Gute und fürsorgliche Pflege hat stets Priorität.
- Bitte versetzen Sie sich in die Rolle eines Angehörigen, es liegt in Ihrem Feingefühl und Ermessen unter Berücksichtigung der Privat- und Intimsphäre, über welche Inhalte sich ein Angehöriger freuen würde. Bedenken Sie, dass der Angehörige diese Bilder auch an andere Personen weiterleiten kann.
- Die Frequenz der Einträge liegt in Ihrem Ermessen. Bewährt haben sich ca. 1-2 Beiträge pro Bewohner pro Woche.
- Bitte formulieren Sie Inhalte und Kommentare stets zu Ihrem Besten und in freundlicher Natur. Emojis sind natürlich erlaubt und wir ermutigen Sie diese zu benutzen.
- Bitte verschicken Sie nur Inhalte von Bewohnern, die der Benutzung der App zugestimmt haben bzw. deren Bevollmächtigte.
- Jegliche Inhalte der App gehören dem Bewohner bzw. Pflegeheim. Die Inhalte dürfen nicht auf private Geräte verschickt werden.
- Die Nutzung der PPZ-Handys erfolgt ausschließlich im Rahmen der myo-Anwendung. Eine private Nutzung sowie das Herunterladen weiterer Apps ohne Absprache mit dem PPZ ist nicht erlaubt.
- Sollten bei der Anwendung der myo App Probleme auftreten oder Sie Fragen zur Anwendung haben, informieren Sie bitte umgehend Ihre Bereichsleitung oder nehmen Sie direkt Kontakt zum PPZ auf.
- Feedback und Verbesserungsvorschläge aller Art sind essenziell für die weitere Entwicklung der App und werden daher sehr gerne von uns aufgenommen!

Unsere Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite.

Gutes Gelingen und viel Freude mit der myo-App!

Ansprechpartner PPZ:

Ansprechpartner myo:

Liebe Angehörige,

wir freuen uns, dass Sie an unserer myo App Interesse haben! myo erleichtert die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Pflorgeteam und ermöglicht Ihnen am Leben Ihrer Angehörigen teilzuhaben. Natürlich kann es auch zu Problemen kommen, wenn die App nicht richtig eingesetzt wird. Aus diesem Grund haben wir folgendes Regelwerk aufgestellt:

- myo soll den persönlichen Kontakt nicht ersetzen, sondern ist ein zusätzlicher Weg Sie auf dem Laufenden zu halten.
- myo wird Sie über besondere Momente und Highlights im täglichen Leben Ihres Angehörigen informieren und Sie können gerne über die App auf die gesendeten Beiträge antworten. Da der Service über die App jedoch als zusätzlicher Bonus zu den Pflegeleistungen zu verstehen ist, ist die App kein Chat und Ihre Fragen werden nicht immer umgehend, und in manchen Fällen gar nicht beantwortet werden können.
- Gute und fürsorgliche Pflege hat Priorität, daher respektieren Sie bitte, dass nur in wichtigen Fällen geantwortet wird. Auch hier gilt, dass die App kein Chat ist.
- Die Frequenz der Tagebucheinträge liegt im Ermessen des Pflorgeteams, wir bitten Sie dies zu respektieren. Mehr als 2 Beiträge pro Bewohner pro Woche können von den Betreuern und Pflégern im Zweifelsfalls nicht geleistet werden.
- Die Beiträge werden von den Pflégern persönlich erstellt und versendet, sodass im Einzelfall Fehler auftreten können. Sollte es passieren, dass ein versendetes Foto aus Versehen bei einem falschen Angehörigen ankommt, bitten wir Sie daher um Ihr Verständnis.
- Bitte formulieren Sie die Inhalte und Kommentare stets zu Ihrem Besten und in freundlicher Natur. Emojis sind natürlich erlaubt und wir ermutigen Sie diese zu benutzen.
- Bei Fragen zur Handhabung und Inhalt der App würden wir Sie bitten, sich an den myo-Beauftragten (s.u.) zu wenden, um zu garantieren, dass Ihnen bestmöglich geholfen werden kann.
- Feedback und Verbesserungsvorschläge aller Art sind essenziell für die weitere Entwicklung der App und werden daher sehr gerne von uns aufgenommen!

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ansprechpartner PPZ:

Ansprechpartner myo:

Pflegepraxiszentrum Nürnberg

Regensburger Straße 388 - 90480 Nürnberg - Tel. 0911/21531-8600

info@ppz-nuernberg.de - www.ppz-nuernberg.de

