

Ausgabe: 14.09.2023

## Fachartikel Alter:n neu denken – Schwerpunkt: Pflege der Zukunft

# Digitale Kompetenz der Pflege Schlüsselfertigkeit für gesundes Altern\*

Judith Goldgruber<sup>1</sup>, Wolfgang Kratky<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Leiterin des Albert Schweitzer Instituts, Geriatriischen Gesundheitszentren der Stadt Graz

<sup>2</sup> Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Albert Schweitzer Institut und Digital Health Manager, Geriatriische Gesundheitszentren der Stadt Graz

Veröffentlicht am 14.09.2023: Erstveröffentlichung: Goldgruber, J. & Kratky, W. (2023). Digitale Kompetenz der Pflege. Schlüsselfertigkeit für gesundes Altern, *ProCare*, 28(6-7): 46-49

### Kurzfassung

Unser Gesundheitswesen befindet sich im Wandel. Dieser wird insbesondere durch die Digitalisierung und den technologischen Fortschritt getragen. Über die Notwendigkeit, digitale Kompetenzen im Rahmen der Aus- und Fortbildung von Health Professionals zu fördern, besteht breiter Konsens. Gerade in der Altenpflege und -betreuung erfährt sie aber noch eine weitere Dimension. Hier spielt auch Wissensvermittlung an Seniorinnen und Senioren eine wichtige Rolle. Ein Beispiel für die Umsetzung in der Weiterbildung ist die Pilotmodulreihe „Digi-Begleiter für Seniorinnen und Senioren“, die gemeinsam mit Pflege- und Betreuungskräften entwickelt wurde und aus fünf Modulen und einem Abschlusszertifikat besteht. Neun zertifizierte Digi-Begleiter geben seit 2022 digitale Kompetenzen und den Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien an Seniorinnen und Senioren in den Geriatriischen Gesundheitszentren weiter. Damit tragen sie dazu bei, die Akzeptanz für digitale Technologien zu erhöhen.

Schlüsselwörter: *Digitale Kompetenz, Pflege und Betreuung, Seniorinnen und Senioren, Technologieakzeptanz, Digitalisierung*

### Abstract

Our healthcare system is in the midst of a transformation. This is being driven in particular by digitalization and technological progress. There is broad consensus on the need to promote digital competencies in the education and training of healthcare professionals. However, it also has another dimension, especially in geriatric care. Here, knowledge transfer to seniors also plays an important role. One example of implementation in continuing education is the pilot module series Digi-Coach for Seniors, which was developed together with nursing and care staff and consists of five modules and a final certificate. Nine certified Digi-Coaches have been passing on digital skills and the use of information and communication technologies to seniors in geriatric health centers since 2022. In this way, they help increase the acceptance of digital technologies.

Keywords: *Digital competence, digital literacy, care and support, older adults, technology acceptance, digitalization*





## **Ein Blick in die Literatur mit Public Health-Brille ...**

„Digitale Kompetenz umfasst die sichere, kritische und verantwortungsvolle Nutzung von und Auseinandersetzung mit digitalen Technologien für die allgemeine und berufliche Bildung, die Arbeit und die Teilhabe an der Gesellschaft. Sie erstreckt sich auf Informations- und Datenkompetenz, Kommunikation und Zusammenarbeit, Medienkompetenz, die Erstellung digitaler Inhalte (einschließlich Programmieren), Sicherheit (einschließlich digitales Wohlergehen und Kompetenzen in Verbindung mit Cybersicherheit), Urheberrechtsfragen, Problemlösung und kritisches Denken.“ (Der Rat der Europäischen Union 2018, C189/9)

### **Neue Entwicklungen**

Unser Gesundheitswesen befindet sich im Wandel. Dieser wird insbesondere durch die Digitalisierung und den technologischen Fortschritt getragen. Die digitale Transformation lässt u.a. durch eHealth und künstliche Intelligenz (KI) neue Ansätze in der Gesundheitsversorgung entstehen. Damit einhergehend erfordert sie nicht nur in den Gesundheitsberufen, sondern auch bei Konsumentinnen und Konsumenten veränderte Kompetenzen. Denn es kommt zunehmend zu einer digitalen Ausgrenzung insbesondere älterer Menschen von innovativen Gesundheitsdienstleistungen, was deren Möglichkeiten zu aktivem und gesundem Altern einschränkt. Zum einen bildet ein fundiertes Verständnis technischer und medizinisch-pflegerischer Grundlagen die Voraussetzung für eine erfolgreiche und nutzenstiftende Digitalisierung im Gesundheitswesen. Zum anderen wird die Akzeptanz von digitalen Technologien stark von Health Professionals und ihrer Affinität und Begeisterung für digitale Anwendungen beeinflusst.

In den vergangenen Jahren hat die digitale Transformation wesentliche Gesellschafts- und Lebensbereiche sukzessive durchdrungen und nachhaltig verändert. Die EU hat digitale

Kompetenz als eine von acht notwendigen Schlüsselkompetenzen für ein erfolgreiches Leben in der Wissens- und Informationsgesellschaft des 21. Jahrhunderts definiert (Der Rat der Europäischen Union 2018). Digitale Kompetenz wird somit (auch) im Gesundheitswesen augenscheinlich zunehmend eine Grundvoraussetzung einer erfolgreichen und nutzenstiftenden Digitalisierung. Es geht nicht nur um grundlegende IT-Anwendungen, sondern auch darum, technischen Innovationen gegenüber offen zu sein und die Potenziale digitaler Technologien als sinnvolle Unterstützung zu erkennen und anzunehmen. Gesundheitseinrichtungen müssen ein hohes Maß an Anpassungsfähigkeit an den Tag legen, um von der Digitalisierung nicht überrollt zu werden, sondern diese aktiv mitzugestalten. Dies betrifft auch den Sektor der Altenpflege und -betreuung. Pflege und Betreuung weisen als personenbezogene Dienstleistung zwar einen vergleichsweise geringeren Digitalisierungsgrad auf, denn sie sind überwiegend geprägt von sozialer Interaktion und zwischenmenschlicher Fürsorge. Jedoch hält auch hier digitale Technik Einzug und verändert die Arbeitsweise, die Anforderungen an Beschäftigte und deren Arbeitsbedingungen (Daum & Kolb 2022).

Um Gesundheitseinrichtungen auf ihrem Weg in eine digitale Versorgung zu unterstützen, bedarf es daher einer Förderung digitaler Kompetenzen aller Akteurinnen und Akteure und die Schaffung neuer einschlägiger Berufsbilder. Die Notwendigkeit der Förderung digitaler Kompetenzen im Rahmen der Aus- und Weiterbildung von Health Professionals findet breiten Konsens (Bündnis Digitalisierung in der Pflege 2021, Daum & Kolb 2022). In den Ausbildungsplänen der Gesundheitsberufe ist dieser Themenbereich bisher jedoch noch wenig berücksichtigt. (Hofstetter 2022, Becka 2020). Gerade in der Altenpflege und -betreuung hat die Förderung digitaler Kompetenzen aber noch eine weitere Dimension. Hier spielt auch Wissensweitergabe durch Schulung und Begleitung von Seniorinnen und Senioren eine wichtige Rolle. Speziell ausgebildetes Personal



könnte in Zukunft digitale Kompetenzen und den Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien an Seniorinnen und Senioren weitertragen und damit deren Akzeptanz für unterstützende Technologien und digitale Angebote steigern. Ein Konzept, das auch im Positionspapier des Bündnisses Digitalisierung in der Pflege (2021) gefordert wird.

\* In diesem ersten unserer zweiteiligen Reihe über digitale Kompetenz als Schlüsselfertigkeit für gesundes Altern beleuchten wir, wie Pflege- und Betreuungskräfte in der Altenpflege und -betreuung befähigt werden können, die Potentiale der Digitalisierung als Unterstützung zu erkennen und zu nutzen. Der zweite Teil dieser Reihe in PROCARE 8/2023 beschäftigt sich mit einer besonders vulnerablen Gruppe im Gesundheitswesen, den Seniorinnen und Senioren, und welchen Einfluss ihre digitale Kompetenz auf die Akzeptanz unterstützender Technologien sowie auf die Möglichkeiten zu aktivem und gesundem Altern hat.



### Im Gespräch mit...

**Valentina Pettinger, MA, die Digi-Begleiter ausbildet. Sie ist**

**Geschäftsführerin des Vereins nowa, ein in der Erwachsenenbildung tätiger, überparteilicher und gemeinnütziger Regionalverein in Graz und Graz-Umgebung, der Bildungsangebote für Frauen und Projekte für Gleichstellung umsetzt. Die Kurse und Coachings sind mit dem Gütesiegel „Digitale Senior:innenbildung“ des Österreichischen Sozialministeriums ausgezeichnet.**

*Wie ist es um die digitale Kompetenz der Erwachsenen in unserer Gesellschaft bestellt?*

In meinem Alltag begegne ich oft Menschen, die bei der Bedienung von PC oder Smartphone noch viele Unsicherheiten haben. Laut Erhebungen auf europäischer Ebene verfügen in Österreich etwa ein Drittel der Menschen nicht über elementare digitale Kompetenzen (Reidl et al. 2020). Alter, Wohnort, Geschlecht und Bildung wirken sich statistisch gesehen auf die Ausprägung der Kompetenzen aus. Gleichzeitig ist es wichtig zu sehen, dass Unterschiede innerhalb einer Gruppe sehr groß sein können. Frauen etwa sind gesellschaftlich betrachtet benachteiligt, wenn es um digitale Teilhabe

geht, gleichzeitig gibt es immer auch Frauen, die technisch affin sind, Digitales in ihrem Alltag mündig und sicher nutzen. Auch die digitale Geschichte wäre ohne Frauen wie Ada Lovelace heute eine andere.

In unseren Bildungsangeboten begegnen uns bei nowa zum einen Frauen über 75, die KI nutzen, kleinere Videos am Handy schneiden, Fotobücher online gestalten. Zum anderen begegnen uns auch wesentlich Jüngere, die keine E-Mail-Adresse haben oder sich mit PC und Smartphone gerade so gut auskennen, dass sie mit einem Minimum im Alltag durchkommen.

*Der Pflegebereich ist mit einem Frauenanteil von 81,5 Prozent (Bundeskanzleramt 2021) stark weiblich dominiert. Was bedeutet das für die Digitalisierung der Pflege?*

Hinsichtlich der Frage von Gender und digitaler Kompetenz zeigen Forschungsergebnisse, dass Frauen gesamtgesellschaftlich weniger an Digitalisierung teilhaben (Schwarze & Schwaderer 2020). Digitalisierung darf kein Selbstzweck sein, vielmehr soll sie Mittel zum Zweck sein. Sie soll Menschen dabei unterstützen, ihre Tätigkeiten zufriedenstellend ausüben zu können.

Ich bin davon überzeugt, dass Gleichstellung und gleiche Teilhabe ein gutes Leben für alle bewirken. Für die Pflege bedeutet das, noch gezielter für eine gerechte Teilhabe zu sorgen und ihre Bedarfe mitzudenken. Für diese Teilhabe müssen Rahmenbedingungen, die für alle Pflegekräfte geeignet sind, strukturell geschaffen werden.

*Im Gesundheitswesen wird mit Nachdruck nach Fachkräften in der Pflege gesucht. Kann die Stärkung digitaler Kompetenzen die Attraktivität des Pflegeberufs steigern?*

Aus Interviews und Fokusgruppen mit Personen in der Pflege habe ich dazu öfters gehört, dass der „sinnvolle“ Einsatz von digitalen



Anwendungen in der Pflege ein Unternehmen auch attraktiv macht. So hat uns eine Pflegerin erzählt, dass es für sie eine Wertschätzung ihrer Arbeit ist, wenn ein tolles neues Gerät, mit dem sie viel Spaß mit den Bewohnerinnen und Bewohnern hat, angeschafft wird.

*Gemeinsam mit den GGZ hat nowa im Jahr 2021 die Pilotmodulreihe „Digi-Begleiter für Seniorinnen und Senioren“ ins Leben gerufen. Diese Fortbildung zielt darauf ab, Pflege- und Betreuungskräfte in ihren digitalen Kompetenzen so weit zu stärken, dass sie befähigt werden, ihr Wissen in seniorengerechter Form weiterzugeben. Was war die Motivation dafür?*

Zu Pflegende haben immer öfter ein Smartphone oder Tablet und nutzen digitale Geräte in ihrem Alltag. Gerade jene, die erst kürzlich damit gestartet haben, haben laufend Fragen dazu. Ihre Fragen stellen sie den Menschen, die sie begleiten und denen sie vertrauen. Die Pflege- und Betreuungskräfte wollen den technischen Anliegen mit kompetenten Antworten begegnen. Sie finden sich aber manchmal in der Situation wieder, nicht genau zu wissen, wo das Problem liegt oder wie die Lösung verständlich erklärt werden kann. Wir haben als Verein über 25 Jahre Erfahrung, was helfen kann, Digitales leicht zu erklären oder in Gruppen einzusetzen. Wir wollen unser Wissen nicht nur weitergeben, genauso ist es im Sinne unserer Vision, einen Raum zu öffnen und zu begleiten, in welchem Digitalisierung nicht nebenbei mitgemacht, sondern von den Menschen gestaltet wird, für die sie ja da ist.



### **Esther erzählt ...**

**Über seinen Arbeitsalltag als Digi-Begleiter und wie er dank seiner Fortbildung einer Seniorin konkret helfen konnte, berichtet Diplomsozialbetreuer Michael Neureuter.**

*Motivation für die Ausbildung zum Digi-Begleiter*  
Zum einen habe ich ein großes persönliches Interesse an allem was mit „Digitalisierung“ zu tun hat. Zum anderen war ich schon immer ein Ansprechpartner, wenn es darum ging, Fragen zu digitalen Themen zu beantworten; sei es im familiären oder beruflichen Umfeld. Auch ist es mir ein Herzensanliegen, der älteren Generation die „moderne“ Welt näherzubringen.

### *Arbeitsalltag als Digi-Begleiter*

Der Arbeitsalltag ist extrem unterschiedlich. Manchmal kommen die älteren Damen und Herren mit Fragen rund um Smartphone und Co direkt auf mich zu. Manchmal ergeben sich Gespräche zu digitalen Themen aus der Situation heraus. Gemeinsam mit meiner Kollegin biete ich als regelmäßiges Veranstaltungsformat eine Digi-Fragerunde an. Abseits davon bieten wir unseren Seniorinnen und Senioren auch die Möglichkeit, mittels Virtual Reality (VR)-Brille Kurzausflüge quer durch Österreich und das benachbarte Ausland zu machen. Die VR-Brillen kommen sehr gut an.

### *Digitale Themen, die Seniorinnen und Senioren am meisten interessieren*

Bei uns dreht sich sehr viel um das Smartphone. Die Themen beziehen sich auf das Beherrschen der Smartphone-Basics vom (Video-)Telefonieren über das Chatten und Photographieren bis hin zum Einstellen diverser Funktionen. Wir beantworten Fragen wie: Wie funktioniert die Kamera? Wo werden meine Photos gespeichert? Was sind Apps? Was genau ist das Internet? Werde ich digital überwacht? Auch von hohem Interesse ist die Frage, wie man seine Daten im Internet schützen kann und daran anschließend, wie Internetbetrug vorgebeugt werden kann.

### *Konkrete Hilfe bei möglichem Internetbetrug – ein Beispiel*

Eine Seniorin hatte auf einer Internetplattform einen Mann kennengelernt. Als er ihr Vertrauen gewonnen hatte, begann er Geld zu fordern.



Nun war die Seniorin unsicher und wusste nicht, was sie tun sollte. Mit ihrem Einverständnis begann ich den Chat zu lesen. Dabei fielen mir sofort die typischen Muster eines Betrugs auf (schlechter Schreibstil, unübersichtliche Lebensgeschichte, etc.). Mit meiner Unterstützung meldete die Dame den Betrugsversuch umgehend der Polizei. Dann half ich ihr, ihr Konto zu löschen und die Nummer zu blockieren. Die Dame war mir sehr dankbar. Sie wird in Zukunft vorsichtiger im Umgang mit solchen Plattformen sein.

\* Esther: eine historische und zugleich symbolische Person, die als eine Repräsentantin für Personen mit komplexen Bedürfnissen steht. Erfunden von den Gründerinnen und Gründern des südschwedischen ESTHER-Netzwerks.



## Unser Projekt...

Wie kann die digitale Kompetenz von Pflege- und Betreuungskräften gestärkt werden, damit diese befähigt sind, Seniorinnen und Senioren bei Fragen zu und im Umgang mit digitalen Technologien zu unterstützen? Diese Frage war Grundlage für die Entwicklung der Pilotmodulreihe „Digi-Begleiter für Seniorinnen und Senioren“ des Vereins nowa in Zusammenarbeit mit den Geriatrischen Gesundheitszentren. Gefördert wurde das Projekt aus Mitteln des Projektfonds Arbeit 4.0 der Arbeiterkammer Steiermark. Zwischen April 2022 und März 2023 wurden neun Pflege- und Betreuungskräfte ausgebildet.

Entlang der vier Co-Creation-Phasen

\_Verstehen

\_Konzeptionieren

\_Testen und

\_Evaluieren

erfolgten im Projektverlauf zunächst Beobachtungen im Stationsalltag. Auch wurden Interviews und eine Fokusgruppe zum digitalen

Alltag der Pflege- und Betreuungskräfte durchgeführt. Auf dieser Grundlage wurden fünf Module entwickelt und durchgeführt:

\_ „Wie verdeutliche ich die Vorteile von digitalen Anwendungen für Seniorinnen und Senioren?“

\_ „Wie erkläre ich digitale Technologien seniorengerecht?“

\_ „Wie setze ich digitale Angebote seniorengerecht um?“

\_ „Wie löse ich Technikprobleme von Seniorinnen und Senioren?“

\_ „Wie erkläre ich mobile Geräte seniorengerecht“?

Die Evaluierungsergebnisse zeigen, dass die Ausbildung weiterer Digi-Begleiter gewünscht und wichtig ist. So läuft der zweite Durchgang der Modulreihe aktuell mit zwölf neuen Pflege- und Betreuungskräften. Für 2024 und die Folgejahre sind weitere Durchgänge geplant. Parallel dazu ist eine Sensibilisierung der Führungskräfte für digitale Tätigkeiten des Pflege- und Betreuungspersonals notwendig. Ein Digi-Netzwerk, das multiprofessionell besetzt ist und ein digitales Kompetenzteam mit Multiplikatorfunktion bildet, ergänzt die Fortbildung. Dieses beinhaltet ein niederschwelliges Austauschformat für Absolventinnen und Absolventen der Modulreihe sowie alle interessierten und technikbegeisterten Kolleginnen und Kollegen zur praxisnahen Anwendung der Lerninhalte in realen Szenarien, zur individuellen Unterstützung bei spezifischen Herausforderungen und zum Kennenlernen und Ausprobieren neuer Technologien und damit zur kontinuierlichen Weiterentwicklung ihrer digitalen Kompetenz.

Fragen und Anregungen zur Fachartikelreihe Alter:n neu denken und zum Thema Pflege der Zukunft:

**Albert Schweitzer Institut für Geriatrie und Gerontologie der Geriatrischen Gesundheitszentren der Stadt Graz**



Albert-Schweitzer-Gasse 36, 8020 Graz

Tel.: +43 316 7060 1060

[ggz.asigg@stadt.graz.at](mailto:ggz.asigg@stadt.graz.at)

## Quellen

---

1. Der Rat der Europäischen Union (2018). Empfehlung des Rates vom 22. Mai 2018 zu Schlüsselkompetenzen für lebenslanges Lernen. Amtsblatt der Europäischen Union. Verfügbar unter: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=SV#:~:text=Schl%C3%BCsselkompetenzen%20sind%20diejenigen%20Kompetenzen%2C%20die,Lebensgestaltung%20und%20aktive%20B%C3%BCrgerschaft%20ben%C3%B6tigen.](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=SV#:~:text=Schl%C3%BCsselkompetenzen%20sind%20diejenigen%20Kompetenzen%2C%20die,Lebensgestaltung%20und%20aktive%20B%C3%BCrgerschaft%20ben%C3%B6tigen.)
2. Becka, D. et al. (2020). Forschung Aktuell, 08/2020. Institut Arbeit und Technik (IAT), Gelsenkirchen.
3. Bundeskanzleramt (2021). Frauen und Männer in Österreich. Zahlen, Daten, Fakten 2020. Verfügbar unter: <https://www.bundeskanzleramt.gv.at/dam/jcr:8ca56dbf-aa9f-4ac2-935e-99564faa9aa0/gender-index-2020.pdf>
4. Bündnis Digitalisierung in der Pflege (2021). Positionspapier Verbändebündnis Digitalisierung in der Pflege: Eckpunkte einer nationalen Strategie. Verfügbar unter: <https://deutscher-pflegerat.de/2021/05/27/positionspapier-verbaendebuendnis/>
5. Council of the European Union (2018). Recommendations on key competences for lifelong learning. Official Journal of the European Union. Verfügbar unter: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01))
6. Daum, M. & Kolb, J. (2022). Follow-up-Studie. Die Digitalisierung der Pflege in Deutschland. Status quo, digitale Transformation und Auswirkungen auf Arbeit, Beschäftigung und Qualifizierung. DAA-Stiftung Bildung und Beruf, Hamburg. ISBN 978-3-9823294-9-9
7. Hofstetter, S. et al. (2022) Bundesgesundheitsbl 65:891–899. <https://doi.org/10.1007/s00103-022-03575-2>
8. Reidl, S., Streicher, J., Hock, M., Hausner, B., Waibel, G. & Gürtl, F. (2020). Digitale Ungleichheit. Wie sie entsteht, was sie bewirkt... und was dagegen hilft. Verfügbar unter: [https://www.ffg.at/sites/default/files/allgemeine\\_downloads/strukturprogramme/Laura%20Bassi%204.0/Studie\\_Digitale\\_Ungleichheit\\_barrierefrei\\_final.pdf](https://www.ffg.at/sites/default/files/allgemeine_downloads/strukturprogramme/Laura%20Bassi%204.0/Studie_Digitale_Ungleichheit_barrierefrei_final.pdf)
9. Schwarze, B. & Schwaderer, H. (2020). Digital Gender Gap. Lagebild zu Gender(un)gleichheiten in der digitalisierten Welt. Verfügbar unter: [https://initiated21.de/uploads/03\\_Studien-Publikationen/Digital-Gender-Gap/d21\\_digitalgendergap.pdf](https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/Digital-Gender-Gap/d21_digitalgendergap.pdf). ISBN: 978-3-98118331-8-8

