

## ROBOTIK

# Eine Frage der Akzeptanz

VON NILS MÜLLER UND  
STEFFEN SCHUMANN



Dr. Nils Müller arbeitet für die contec – Gesellschaft für Organisationsentwicklung mbH als wissenschaftlicher Mitarbeiter im Projekt pulsnetz KI und gestaltet das Wissensmanagement für das Unternehmen. Sein Schwerpunkt liegt in der Digitalisierung von Prozessen und deren zielgruppengerechter Kommunikation.  
[www.contec.de](http://www.contec.de)



Steffen Schumann arbeitet für die contec – Gesellschaft für Organisationsentwicklung mbH als Organisationsberater im Projekt pulsnetz KI. Er berät mit Projekt »Truck der Digitalisierung« (TruDi) soziale Einrichtungen vor Ort zu aktuellen Technologien und KI-basierten Lösungen. Sein Schwerpunkt liegt in der Digitalisierung der Pflege.  
[www.contec.de](http://www.contec.de)

**An der Frage nach dem Einsatz von Robotern in der Pflege scheiden sich die Geister: Zwischen der Begeisterung für die technischen Möglichkeiten und der Angst vor der »Entmenschlichung« der Pflege liegt die Wahrheit vermutlich – wie so oft – irgendwo in der Mitte.**

Roboter können in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft vielfältig eingesetzt werden – gerade in der stationären Altenpflege: Sie unterstützen Prozesse in der Hauswirtschaft, indem sie Wäsche im Haus verteilen oder Essen ausgeben. Sie helfen bei der Konfektionierung von Medikamenten und erinnern Bewohner\*innen daran, diese einzunehmen. Am Empfang weisen sie Besucher\*innen die Richtung oder überprüfen Impfbefreiungen.

Auch in der Betreuung können Roboter unterstützend oder als aktivierender Impuls genutzt werden. Dabei sind viele der verfügbaren Roboter nicht auf eine einzelne Aufgabe beschränkt, sondern können mehrere Anwendungsbereiche abdecken.

Trotzdem findet man derartige Systeme in Pflegeheimen bislang nur selten im produktiven Einsatz. Neben der üblichen Frage nach der Finanzierung treten dabei besonders zwei Probleme auf:

- Die Infrastruktur in den Einrichtungen ist auf den Einsatz solcher Lösungen (noch) nicht ausgerichtet: Es fehlt beispielsweise flächendeckendes W-Lan oder qualifiziertes Personal zur Betreuung der Technologie. Auch sind Prozesse oftmals nicht in einem Maße digitalisiert, als dass sich Roboter hier ohne Weiteres einbinden lassen könnten.
- Gleichzeitig stoßen gerade robotische Lösungen aber auch auf fehlende Akzeptanz – bei Pflegekräften wie

bei Bewohner\*innen. Wobei letztere dieser Technologie etwas offener gegenüberstehen (Rebitschek & Wagner 2020).

## Infrastruktur für robotische Lösungen schaffen

Der Aufbau einer entsprechenden Infrastruktur und die Digitalisierung der Prozesse setzen auf der organisationalen Ebene an: Eine digitale Infrastruktur macht es notwendig, Hardware zu beschaffen, einzurichten und Mitarbeitende zu qualifizieren.

Digitalisierte Prozesse setzen unternehmensweite Change-Prozesse voraus: Es muss nicht nur die benötigte Software installiert werden, sondern für alle Mitarbeitenden neue Arbeitsabläufe entwickelt und etabliert werden, die auf die neuen digitalen Möglichkeiten abgestimmt sind. Um ein solches Projekt erfolgreich umzusetzen, ist es notwendig, die Mitarbeitenden frühzeitig einzubinden.

Das heißt nicht nur, Mitarbeitende nach ihren Wünschen zu fragen. Vielmehr muss der Einsatz von Robotern passgenau auf die täglichen Herausforderungen und internen operativen Prozesse in der Einrichtung abgestimmt sein. Vor der Auswahl und Beschaffung von Robotern muss daher zunächst geklärt werden, in welche Prozesse diese eingebunden sein und welche Vorteile sich daraus im Arbeitsalltag ergeben sollen. ►

Die Einrichtung muss zudem definieren, welche Personen Verantwortung übernehmen und entsprechende Ressourcen einplanen. Selbst der intelligenteste

■ Vorbehalte seitens der Beschäftigten gegenüber technischen Innovationen im Allgemeinen und Robotern im Speziellen, zumal diese in der Altenpflege

## »Roboter können Pflegefachkräfte von ›Zeitfressern‹ in der täglichen Arbeit befreien«

Roboter nützt nichts, wenn er nicht von den Beschäftigten in den Arbeitsalltag integriert wird.

### Vorbehalte erkennen

Hierzu wiederum müssen die Mitarbeitenden der neuen Technologie eine gewisse Offenheit und Neugier entgegenbringen. Dann können sie sich motiviert auf den Entwicklungsprozess einlassen und durch ihre Beteiligung dazu beitragen, einen für Ihre Einrichtung maßgeschneiderten Ansatz zu entwickeln.

In der Realität stehen die Mitarbeitenden dem Einsatz robotischer Lösungen jedoch eher skeptisch gegenüber. Dafür lassen sich abseits der Frage nach der tatsächlichen praktischen Eignung vier Gründe nennen:

bislang nur eine untergeordnete Rolle spielen,

- Bedenken, die Technologie nicht richtig bedienen zu können und »etwas kaputtzumachen«,
- eine Angst vor weiterer Arbeitsverdichtung oder sogar davor, am Arbeitsplatz durch einen Roboter ersetzt zu werden und
- die Befürchtung, dass die Pflege ihren speziellen Charakter verliert, der auf Zuwendung und Fürsorge basiert – also ihre Menschlichkeit.

Dabei sind diese Vorbehalte nicht aus der Luft gegriffen: Die gesellschaftliche Diskussion zum Thema Digitalisierung war in den letzten Jahrzehnten geprägt von einem Blick auf deren Risiken – sei es für den Datenschutz oder für die

Sicherheit der Arbeitsplätze. So titelt der Deutschlandfunk anlässlich einer OECD-Studie 2019 noch: »Automatisierung bedroht jeden fünften Job in Deutschland«. Auch und gerade in den Unterhaltungsmedien werden Roboter zudem meist als seelenlose Unterdrücker der Menschheit dargestellt.

Das bedeutet nicht, dass Pflegekräfte nun von einer apokalyptischen Angst erfasst wären. Es stützt aber das diffuse Unbehagen gegenüber neuen, digitalen Technologien – insbesondere, wenn diese als »intelligent« bezeichnet werden.

### Konkrete Erfahrungen können Unsicherheiten auflösen

Gleichzeitig stehen diesen diffusen Ängsten wenig konkrete Erfahrungen mit Technologien gegenüber, die den Pflegekräften ihren Arbeitsalltag erleichtern können. Hier geht es nicht um kalte Roboterarme, die anstelle warmer Hände die Inkontinenzversorgung übernehmen, und auch nicht darum, dass Bildschirme die direkte Interaktion mit den Bewohner\*innen ersetzen. Diese Aufgaben bleiben weiterhin fest in der Hand der Pflegekräfte, können jedoch gezielt unterstützt werden. Roboter können beispielsweise:

- anstelle von Pflegekräften die Essensbestellungen aufnehmen,
- am Empfang Impfbzertifikate kontrollieren und Besucher\*innen den Weg weisen,
- in Gemeinschaftsräumen für Unterhaltung sorgen oder
- an die Einnahme von Medikamenten und das Trinken erinnern.

Dadurch entstehen zeitliche Freiräume für Aufgaben, die nur von Menschen übernommen werden können. Dazu gehören die individuelle Biografiearbeit, die Kommunikation mit den Angehörigen, der menschliche Austausch mit den Bewohnerinnen und die Steuerung des Pflegeprozesses. Kurz gesagt: Die Pflegefachkräfte werden von oft genannten »Zeitfressern« in der täglichen Arbeit befreit – und können diese Zeit wiederum nutzen, um der Arbeit nachzugehen, für die sie ausgebildet sind und die sie gerne machen.

## IT 4.0 – Praktisch, konkret, vor Ort



**Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales**

*Das Projekt »pulsnetz.de« versteht sich als ein offenes Netzwerk, gemeinschaftlicher Impulsort und als Austauschplattform für gesundes Arbeiten in der Sozialwirtschaft. Ein Teilbereich des Projekts ist der »Truck der Digitalisierung (TruDi)«. Die TruDi-Roadshow bietet sozialen Diensten und Einrichtungen die Möglichkeit, moderne Technologien für den Arbeitsalltag kennenzulernen und auszuprobieren – praktisch, konkret und vor Ort. Der Fachverband Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung (Finsoz e. V.) hat in Kooperation mit dem Projekt einige Beiträge in diesem Heft konzipiert und einleitende Gedanken beigesteuert:*

»Die Arbeit in der Sozialwirtschaft hat eine Konstante: Menschen. Es zählt die gute Verbindung von helfender zur unterstützten Person, ganz gleich, ob in Pflege, Erziehung oder Beratung. Doch heißt das auch, dass alles beim Alten bleiben muss?

Der technische Fortschritt findet auch in der Sozialwirtschaft statt. Hier entstehen Möglichkeiten, die Arbeit gesünder und leichter zu gestalten; die Tätigkeiten werden moderner und attraktiver.

In unseren Gesprächen mit Einrichtungen hören wir auch Bedenken. Diese kritische Betrachtung ist uns wichtig! Gleichzeitig braucht es den Raum für Neugierde und Experimentierfreude, den wir mit dem Projekt »Regionales Zukunftszentrum KI pulsnetz.de – gesund arbeiten« öffnen möchten.

Lesen Sie hier, mit welchen Ideen wir gemeinsam mit Ihnen die Zukunft gestalten.«

[www.pulsnetz.de](http://www.pulsnetz.de)

## Technologie erfahrbar und erlebbar machen

Um die Akzeptanz bei den Pflegekräften zu erhöhen, ist es daher wichtig, diesen Nutzen nicht nur abstrakt zu kommunizieren, sondern unmittelbar erfahrbar und erlebbar zu machen. Doch hier beißt sich die Katze in den Schwanz: Ohne eine Digitalisierung der Einrichtung können die Mitarbeitenden keine eigenen Erfahrungen machen und ohne diese Erfahrung ist es schwer, ein ausreichendes Maß an Akzeptanz aufzubauen.

An dieser Stelle setzen wir im Projekt »Regionales Zukunftszentrum KI 'pulsnetz.de – gesund arbeiten« mit unserem Truck der Digitalisierung (TruDi) an: Mit einem ausgebauten 3,5-Tonner besuchen wir Einrichtungen der stationären wie ambulanten Altenpflege, der Kinderbetreuung und der Sozial-

beratung und ermöglichen es den Mitarbeitenden dort, eben solche ersten Erfahrungen mit digitalen Technologien zu machen. Mit dabei sind unter anderem die Roboter YANNY und JAMIE, die gerade in Altenpflegeheimen auf vielfältige Weisen eingesetzt werden können. Begleitet von unseren Berater\*innen können Mitarbeitende diese Technologien ausprobieren und in kleinen Workshops erste Ideen für den konkreten Einsatz in ihrer Einrichtung entwickeln.

Wenn Sie für eine Einrichtung der Altenpflege, Kinderbetreuung oder Sozialberatung arbeiten und Interesse an einem kostenlosen Besuch von TruDi haben, melden Sie sich einfach an: <https://ki.pulsnetz.de/trudi>. Das Angebot richtet sich an Einrichtungen in Baden-Württemberg, Bayern, Berlin und Nordrhein-Westfalen.

## Literatur



**Deutschlandfunk (2019).** Automatisierung bedroht jeden fünften Job in Deutschland. 15.04.2019. [www.deutschlandfunk.de/oecd-studie-automatisierung-bedroht-jeden-fuenften-job-in-100.html](http://www.deutschlandfunk.de/oecd-studie-automatisierung-bedroht-jeden-fuenften-job-in-100.html), abgerufen am 18.05.2022.

**Rebitschek, F. G., & Wagner, G. G. (2020).** Akzeptanz von assistiven Robotern im Pflege- und Gesundheitsbereich: Repräsentative Daten zeichnen ein klares Bild für Deutschland. Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 53(7), 637–643.

**Sie können das Blatt wenden.**

**caritas international**  
DAS HILFSWERK DER DEUTSCHEN CARITAS

**Spenden unter:**  
[caritas-international.de](http://caritas-international.de)

**100 Jahre**  
grenzenlose Nächstenliebe

**DZI Spenden-Siegel**

**Spendenkonto: DE88 6602 0500 0202 0202 02**