

Arbeiten mit Technologien in der Pflege – Herausforderungen und Chancen

Technostress: Stress durch Technologie

Der pflegerische Alltag wird zunehmend digitalisiert. Doch häufig erleben Pflegenden bei der Nutzung von Technologien im Arbeitsalltag mehr Stress als Entlastung. Eine Studie ging der Frage nach, was dieser **Technostress bei Pflegenden im Akutspital** verursacht und wie dies mit der Arbeitszufriedenheit im Zusammenhang steht.

Der Personalmangel in der Pflege ist in aller Munde. Die Arbeit mit wenig Ressourcen erfordert Anpassung und Neuerungen der Gesundheitsorganisationen, wie durch Einführung von digitalen Technologien. Die Fortschritte der Digitalisierung im Gesundheitswesen haben direkte Auswirkung auf die tägliche Arbeit der Pflegenden¹. Sie verbringen bereits ein Drittel ihrer Ar-

beitsschicht mit verschiedenen Technologien, erfahren jedoch nicht immer den erhofften Nutzen (Gopal et al., 2019). Gerade in Zeiten von grossem Personalmangel soll die Arbeit mit Technologie Entlastung bringen und nicht zu Mehraufwand führen. Technostress ist «ein Ausdruck von Unbehagen, Furcht, Anspannung und Angst beim Erlernen und Benutzen von Computertechnologie» (Wang et

al., 2008, S. 3004). Der Technostress umfasst zwölf Dimensionen, wie die Unzuverlässigkeit oder Komplexität einer Technologie (Gimpel et al., 2018). Das Ziel der Studie war, das Ausmass der zwölf Technostress-Dimensionen bei Pflegenden in Akutspitalern zu beschreiben. Ausserdem wurde der Zusammenhang zwischen den Dimensionen und der Arbeitszufriedenheit der Pflegenden ermittelt. Die Daten wurden mittels Online-Fragebogen erhoben und anschliessend analysiert.

Veränderungen machen Stress
Pflegende erleben einen hohen Technostress, wenn ihre Institution ständig Veränderungen an



Technologien vornimmt oder ständig neue Technologien einführt. Diese Veränderungen führen zu Unsicherheit und erfordern ständiges Lernen. Auch Unterbrechungen, beispielsweise durch Patienten klingel, Telefonanrufe oder spontane Benachrichtigungen, führen zu Technostress, da häufig Handlungen unterbrochen werden müssen. Solche Unterbrüche führen schnell zu Fehlern und sind deshalb für die Pflegenden belastend. Ist eine Technologie unzuverlässig zum Beispiel durch häufigen Unterbruch des WLAN-Netzes oder schnelle Batterieentladung der Geräte, führt dies nicht nur zu einer Unterbrechung der durchzuführenden Tätigkeit, sondern auch zu Mehraufwand. Nehmen wir das Beispiel einer Wunddokumentation. Sie dokumentieren einen komplexen Wundverband, den Sie eben durchgeführt haben und plötzlich gibt es ei-

Anzeige

Formation continue postgrade

Se perfectionner à La Source.

Développez vos compétences à votre rythme et selon vos objectifs avec nos modules « à la carte ».

Démarrages de l'automne :

- Évaluation clinique - Santé mentale
- Réseaux & Partenariat
- Conduite de projets
- Maltraitance envers les personnes âgées
- Gouvernance de projet de soins et Case-management

Envie d'une formation plus approfondie ?
Valorisez votre expertise avec un Certificate of Advanced Studies (CAS) ou Diploma of Advanced Studies (DAS).

Prochaine séance d'information :
Mardi 3 juin à 18h, en ligne.

Inscription sur :
www.ecolelasource.ch
infopostgrade@ecolelasource.ch
+41 21 556 41 80

La Source.

Institut et Haute Ecole de la Santé

Hes-so



Digitale Kompetenz hat einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von Pflegenden.

nen Systemabbruch. Als erstes werden Sie versuchen, herauszufinden, wo das Problem liegt. Je nachdem müssen Sie auch eine Fachperson der Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) dazuholen. Sobald das Problem behoben ist, müssen Sie schlimmstenfalls die ganze Wunddokumentation nochmals neu schreiben, weil sie vor dem Systemabbruch nicht gespeichert wurde. Durch solche Unterbrüche und den Mehraufwand geht wertvolle Energie und Zeit verloren, die Sie für die Betreuung von Patient:innen hätten nutzen können.

Auswirkungen auf Arbeitszufriedenheit

Technostress kann negative Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit der Pflegenden haben und bringt so einige Herausforderungen mit sich. Besonders Pflegende, die äussern,

eine geringe digitale Kompetenz zu haben, berichten über eine tiefere Arbeitszufriedenheit. Das bedeutet, dass eine Förderung der digitalen Kompetenz der Pflegenden einen positiven Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit haben kann. Diese kann erreicht werden durch Wissensvermittlung, Befähigung, Vertrauen, Motivation und durch die Möglichkeit, Erfahrungen zu sammeln. Einige Pflegende sehen jedoch die Arbeit mit Technologie als positiven Anreiz, auch Eustress genannt. Eustress entsteht, wenn die Arbeit mit der Technologie als motivierender Anreiz gesehen wird, der gerne bewältigt werden möchte, da die Überzeugung besteht, dazu fähig zu sein und eine Verbesserung zu erreichen. Diese Einstellung ist eine grosse Chance für einen Betrieb und sollte gefördert werden. Das wird erreicht, wenn die Technologie tatsächlich den erhofften

Nutzen bringt und die Pflegenden im Vorherein befähigt werden, mit der Technologie zu arbeiten. Wenn Pflegende im Betrieb ihr Wissen und ihre Erfahrung in der Organisation teilen können, wie durch gezielten Austausch oder Erstellen von Anleitungen, hat dies ebenfalls einen positiven Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit. Zudem hat ein guter und niederschwelliger ICT-Support ebenfalls eine positive Wirkung auf die Arbeitszufriedenheit. Wichtig beim Support ist, dass die ICT-Fachpersonen eine einfache Sprache sprechen und die Anleitungen Schritt für Schritt durchgeben oder sogar vor Ort unterstützen können.

«Eine Unternehmens- und Teamkultur, die Fehler als Teil des Lernprozesses betrachtet, fördert die Experimentierfreude und den kontinuierlichen Lernprozess.»

Gegenmassnahmen

Die Arbeitsprozesse im Gesundheitswesen sollten neu gedacht und in digitale Prozesse transformiert werden. Dadurch können beispielsweise Unterbrechungen minimiert werden, indem Informationen nur die gewünschten Personen und, je nach Dringlichkeit, nur in gegebenen Zeitfenstern erreichen. Auch wenn bestimmte Arbeitsprozesse automatisiert werden können, wird Zeit gespart, weniger Schnittstellen entstehen und die Unterbrechungen im Arbeitsprozess werden reduziert. Damit jedoch neue Prozesse eingeführt werden können, müssen zunächst die technischen Voraussetzungen geschaffen werden.

Eine gut durchdachte Einführungsstrategie spielt hierbei eine entscheidende Rolle, indem sie die frühzeitige Sicherstellung der Zuverlässigkeit von Technologien und Prozessen ermöglicht. Zudem gewährleistet eine sorgfältige Einführungsplanung die frühzeitige Einbindung der Pflegenden als Endnutzer:innen in die Auswahl, Entwicklung und Implementierung der Technologien.

Dadurch können Technologien gezielt ausgewählt und bei Bedarf vor der Implementierung weiterentwickelt werden, um den spezifischen Anforderungen der Endnutzer:innen in dieser Institution zu entsprechen.

Der frühzeitige Einbezug der Pflegenden gibt ihnen ausreichend Zeit, um bedarfsgerechte Schulungen für die Implementierung zu planen und durchzuführen. Darüber hinaus sollte während der Einführungsphase und auch später ein niederschwelliges ICT-Support-Angebot verfügbar sein, um den Übergang zu erleichtern und die langfristige Nutzung zu unterstützen.

Schliesslich ist es empfehlenswert, wenn Unternehmen die digitale Kompetenz der Mitarbeitenden fortlaufend fördern. Dies kann einerseits mit Schulungsangeboten stattfinden, andererseits mit einer Atmosphäre, in der Mitarbeitende ermutigt werden, fortlaufend neues Wissen zu erlangen,

zu teilen und weiterzuentwickeln. Dazu gehören auch die Wertschätzung und Anerkennung derjenigen, die aktiv an der Verbesserung ihrer digitalen Fähigkeiten arbeiten. Es ist wichtig, dass Mitarbeitende ermutigt werden, neue digitale Technologien auszuprobieren, ohne sich vor Fehlern zu fürchten. Eine Unternehmens- und Teamkultur, die Fehler als Teil des Lernprozesses betrachtet, fördert die Experimentierfreude und den kontinuierlichen Lernprozess.

¹ Diplomierte Pflegefachpersonen, Fachpersonen Gesundheit, Pflegeassistentinnen und -assistenten sowie Pflegehelfer:innen

Autor:innen

Naima Eichenberger MSc Nursing, Pflegeexpertin APN, Stiftung Solina Spiez, naima.lu@hotmail.com

Christoph Golz PHD, Leiter Innovationsfeld Gesundheitsversorgung und Personalentwicklung, Berner Fachhochschule, Bern

Literaturverzeichnis

Gimpel, H., Lanzl, J., Manner-Romberg, T., & Nüske, N. (2018).

Digitaler Stress in Deutschland. https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm%3Fsync_id=HBS-007024

Golz, C., Eichenberger, N. L., Souissi, S. B., & Bieri, J. S. (2024).

Examining the Technostress Dimensions and Job Satisfaction in Nursing—A Cross-Sectional Study. *Studies in Health Technology and Informatics*, 315, 311–315. <https://doi.org/10.3233/SHTI240159>

Gopal, G., Suter-Crazzolara, C., Toldo, L., & Eberhardt, W. (2019).

Digital transformation in healthcare – architectures of present and future information technologies. *Clinical Chemistry and Laboratory Medicine*. <https://doi.org/10.1515/ccm-2018-0658>

Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008).

Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002–3013. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.05.007>

Anzeige



Infoveranstaltungen 2025

April
VLG zur Berufsprüfung Langzeitpflege und-betreuung

Mai
ZLG SVEB-Zertifikat Ausbilder/-in
ZLG Praxisbegleiter/-in Basale Stimulation®
Nachdiplomkurs Pain Nurse

Juni
ZLG Praxisbegleiter/-in Basale Stimulation®
ZLG Disaster Nursing
NDS HF Anästhesiepflege
VLG zur Berufsprüfung Langzeitpflege und-betreuung

ZLG: Zertifikatslehrgang | VLG: Vorbereitungslehrgang | NDS: Nachdiplomstudium

Jetzt anmelden unter weiterbildung.bzpflege.ch