

# Welche Informationsquellen nutzen Pflegefachpersonen im Berufsalltag?

In den Institutionen werden Pflegefachpersonen diverse Informationsquellen zur Verfügung gestellt. Wenig ist darüber bekannt, ob und wie sie diese nutzen, wenn in der Pflegepraxis Fragen auftreten. Genau hier setzt ein Forschungsprojekt der Lindenhofgruppe Bern und der Berner Fachhochschule, Departement Gesundheit an.

Text: Iris Lipp, Sabine Bigler, Sabin Zürcher-Florin

Wenn man unmittelbar eine Antwort auf eine Frage benötigt, wendet man sich gerne an die Arbeitskollegin. Antworten werden jedoch kaum kritisch hinterfragt.

Martin Glauser

Pflegefachpersonen kommen in ihrem Berufsalltag mit explizitem und implizitem Wissen in Berührung. Als explizites Wissen wird das formal beschriebene Wissen bezeichnet und liegt auf den Abteilungen in physischer Form als Fachbücher oder Datenbanken vor. Im Unterschied dazu beruht das implizite Wissen (verborgenes und stilles Wissen) auf Erfahrungen, Erinnerungen und Überzeugungen. Das Wissensmanagement umfasst dabei den bewussten, systematischen und zielgerichteten Umgang mit der Ressource Wissen im Pflegealltag (Günsel, 2013; Milton & Lambe, 2020; Pinkerton, 2003). Pflegefachpersonen, die an der Lindenhofgruppe angestellt sind, haben die Möglichkeit, auf unterschiedliche Informationsquellen zurückzugreifen, wenn sie beispielsweise bei der Verrichtung ihrer täglichen Arbeit unsicher sind oder offene Fragen haben. Zu diesen Quellen gehören zum Beispiel Arbeitskolleginnen und -kollegen, Pflegeexpertinnen und -experten, Pflegerichtlinien, Fachbücher, One Minute Wonder (Fortbildungstafeln, deren Inhalt in einer Minute gelesen werden kann), Taschenkarten, E-Learnings, Videos und Datenbanken. Zum aktuellen Zeitpunkt ist für die Lindenhofgruppe Bern aber unklar, welche dieser Informationsquellen Pflegefachpersonen in ihrem Berufsalltag bevorzugt verwenden und was die Gründe dafür sind. Deshalb hat sie gemeinsam mit der Berner Fachhochschule, Departement Gesundheit, ein Forschungsprojekt lanciert. In acht Einzelinterviews und mittels teilnehmender Beobachtung wurde untersucht,

welche Informationsquellen Pflegefachpersonen bei ihrer täglichen Arbeit im Akutspital bereits nutzen, aus welchen Gründen sie gerade diese nutzen und andere nicht. Dies mit dem Ziel, mehr darüber zu erfahren, wie Wissen aufbereitet werden muss, damit es im Berufsalltag effektiv genutzt werden kann. Gerne möchten wir Ihnen nachfolgend einen Einblick in die Resultate der Interviews geben.

### Sicht von Pflegefachpersonen

Bei der Rekrutierung der Teilnehmenden für die Einzelinterviews wurde darauf geachtet, dass eine gute Durchmischung bezüglich Alter, Anzahl Jahre an Berufserfahrung und Beschäftigungsgrad vorhanden war. So haben frisch diplomierte Pflegefachpersonen an den Interviews teilgenommen, wie



*Bei der Auswahl der Informationsquellen ist der Faktor Zeit ausschlaggebend.*



auch Pflegefachpersonen, die kurz vor ihrer Pensionierung standen. Zum Zeitpunkt der Interviews lag die Anzahl Jahre an Berufserfahrung der Teilnehmenden zwischen einem und 28 Jahren und der aktuelle Beschäftigungsgrad variierte zwischen 30 und 100 Prozent. Dadurch konnten wir gewährleisten, dass die Sicht von Pflegefachpersonen mit unterschiedlicher Berufs- und Lebenserfahrung in die Ergebnisse einfließt.

### Bevorzugte Informationsquellen

Dabei geht aus den Einzelinterviews hervor, dass die Teilnehmenden bevorzugt Arbeitskolleginnen und -kollegen, Pflege Richtlinien, One Minute Wonder und E-Learnings als Informationsquelle in ihrem Berufsalltag nutzen. Weniger zur Anwendung kommen gemäss Aussagen der Pflegefachpersonen zurzeit Pflegeexpertinnen und -experten, Ta-

schenkarten, Fachbücher, Videos und Datenbanken. Und was sind nun die konkreten Gründe für die Nutzung beziehungsweise Nicht-Nutzung der einzelnen Informationsquellen?

### Ressource Arbeitskolleg:innen

Die Teilnehmenden nehmen besonders ihre Arbeitskolleginnen und -kollegen als eine sehr grosse Ressource in ihrem Pflegealltag wahr, wenn sie eine Frage haben oder etwas nicht wissen. Besonders frisch diplomierte Pflegefachpersonen haben die Wahrnehmung, dass sie von den Erfahrungen ihrer älteren Arbeitskolleginnen und -kollegen profitieren können, wenn sie etwas nicht wissen oder unsicher sind. Ein weiterer Grund, warum die Arbeitskolleg:innen bevorzugt als Informationsquelle genutzt werden, ist, dass sie in der Regel immer erreichbar sind. Besonders dann, wenn man unmittelbar eine Antwort auf eine Frage benötigt, wendet man sich gerne an sie. So verliert man nicht unnötig Zeit und man kann unmittelbar weiterarbeiten.

Einige Pflegefachpersonen stellen in den Interviews aber auch fest, dass sie nicht immer die gemachten Aussagen ihrer Arbeitskolleginnen und -kollegen hinterfragen und auf ihre Richtigkeit hin überprüfen. Im Pflegeteam herrsche einfach ein Vertrauensverhältnis untereinander. Trotzdem bietet der Austausch mit den Arbeitskolleginnen und -kollegen die Möglichkeit, voneinander zu lernen und das gegenseitige Lernen zu fördern.

### Nutzung von Pflege Richtlinien

Pflege Richtlinien werden durch beinahe alle Pflegefachpersonen regelmässig gebraucht. Als Gründe für deren Nutzung beschreiben sie, dass diese jederzeit zur Verfügung stehen. Dabei werden sie bevorzugt verwendet, wenn schnell eine Information benötigt wird. Zudem kann man sich darauf verlassen, dass die Inhalte in den jeweiligen Richtlinien korrekt sind. Mehrere Teilnehmende weisen darauf hin, dass es durch die Nutzung der Richtlinien für sie möglich ist, die Sicherheit der Patientinnen und Patienten zu gewährleisten und eine hohe Pflegequalität zu erbringen. Ausserdem ermöglicht die Nutzung der Pflege Richtlinien, das eigene Handeln im Pflegealltag begründen zu können.

Pflege Richtlinien werden als besonders praktisch erlebt, wenn bestimmte Handlungsabläufe nachgeschaut werden müssen (zum Beispiel an welchen Lumen des zentralen Venenkatheters (ZVK) eine Blutentnahme gemacht werden soll). Gleichwohl stellt das rasche Auffinden der Richtlinien im Intranet eine Schwierigkeit dar. Die Suchfunktion ist nicht befriedigend, vor allem dann, wenn nicht der genau richtige Begriff eingegeben wird. Auch braucht es häufig viele Klicks, bis sich das gewünschte Dokument öffnet.

### Kurze Lerninputs im Pflegealltag

An den One Minute Wonder wird durch die Teilnehmenden besonders geschätzt, dass sie einen kurzen Lerninput im Pflegealltag zur Verfügung stellen. Dies besonders auch dann, wenn man zum Beispiel nicht die Zeit für ein E-Learning hat. Das Tolle an den One Minute Wonder sei auch, dass sie Themen kurz und prägnant veranschaulichen und überall dort aufgehängt sind, wo diese gut sichtbar sind. Zudem dienen sie den Pflegefachpersonen im Berufsalltag auch als eine Möglichkeit der Repetition von Inhalten.

### E-Learnings: Wissen überprüfen

In den Interviews beschreiben die Pflegefachpersonen, dass die E-Learnings ihnen die Möglichkeit geben, das eigene Wissen aufzufrischen oder zu überprüfen. Zudem werden die E-Learnings durch die Pflegefachpersonen als eine Möglichkeit zur eigenen beruflichen Weiterbildung gesehen. Betont wurde auch, dass diese sehr anschaulich gestaltet seien und so das eigene Lernen unterstützen. Ebenfalls wurde positiv hervorgehoben, dass die E-Learnings

### Autorinnen

**Iris Lipp** MScN, wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Abteilung angewandte Forschung und Entwicklung Pflege an der Berner Fachhochschule, Department Gesundheit, iris.lipp@bfh.ch

**Sabine Bigler** MSN, Pflegeexpertin Delir an der Lindenhofgruppe Bern. sabine.bigler@lindenhofgruppe.ch

**Sabin Zürcher-Florin** MSN, Bereichsleiterin Fachentwicklung Pflege an der Lindenhofgruppe Bern, sabin.zuercher@lindenhofgruppe.ch

einfach zu finden und gut zugänglich sind. Deren Nutzung erfolgt allerdings häufig in der Freizeit.

### Potenzial der Pflegeexpert:innen

Die Teilnehmenden beschreiben, dass sie oft ein wenig vergessen, eine Pflegeexpertin oder einen Pflegeexperten zu involvieren. Gerne werden diese beigezogen, wenn die Pflegefachpersonen in einer Patientensituation selbst nicht mehr weiterkommen und bereits alle anderen Informationsquellen ausgeschöpft haben. So besteht dann auch die Möglichkeit, mit den Pflegeexpertinnen und -experten zusammen neue Wege in der Patientenversorgung zu gehen. Teilweise hatten die Teilnehmenden aber die Wahrnehmung, dass der Zugang zu den Pflegeexpertinnen und -experten verbessert werden könnte. Hilfreich sei zum Beispiel, wenn diese aus eigener Initiative auf die Abteilung kommen und fragen, ob Unterstützung benötigt wird.

### Grösse der Taschenkarten

Die Mehrheit der Teilnehmenden stellt im Allgemeinen fest, dass sie die Taschenkarten gut finden und diese auch gut auf den Abteilungen zugänglich sind. Bei einer Neuauflage wurde auf Wunsch der Pflegepraxis beschlossen, die Karten nicht mehr im Taschenformat, sondern in einem grösseren Format zu drucken, da diese nun am mobilen Lean-Wagen aufgehängt werden. Die Taschenkarten sind aber nun laut Aussage der Befragten zu gross und zu unhandlich. Deshalb werden sie im Pflegealltag nur teilweise verwendet.

### Fachwissen digital abrufen

Die Teilnehmenden äussern, dass ihnen im Berufsalltag oft die Zeit fehlt, um Fachwissen vertieft nachzulesen. Dies findet eher in der Freizeit statt. Auf der Abteilung wird das Internet den Fachbüchern oft vorgezogen, da Googeln meist schneller geht und aufgrund der Digitalisierung nicht mehr viele Fachbücher vorhanden sind.

Datenbanken werden von den Teilnehmenden kaum genutzt, weil sie ihnen zu wenig bekannt sind oder sie nicht darin geübt sind, englischsprachige Studien zu lesen. Zudem werden durch die Pflegeexpertinnen und -experten Fragen von Pflegefachpersonen entgegen-



Für das digitale Abrufen von Fachwissen fehlt oft die Zeit.

genommen und die bestehende Evidenz für die Pflegepraxis recherchiert und zusammengefasst.

### Videos: zu wenig gut auffindbar

Videos sind ein attraktives Medium, um bereits bekannte Handlungsabläufe aufzufrischen oder sich neue anzueignen. Die Pflegefachpersonen nutzen im Allgemeinen Videos gerne, können diese aber zum Teil im Intranet schlecht finden. Es reicht nicht aus, diese thematisch in Dokumenten wie Pflegerichtlinien oder Schemen zu verlinken. Die Teilnehmenden wünschen sich eine separate Ablage, in der alle Videos gebündelt auffindbar sind.

### Lernen aus der Pflegepraxis

Die Ergebnisse der acht Einzelinterviews zeigen auf, dass für die Pflegefachpersonen zwei Faktoren ausschlaggebend sind, auf welche Informationsquellen sie in ihrem Berufsalltag zurückgreifen. Einerseits der Faktor Zeit (wie schnell brauche ich die Information) und andererseits der Zugang zu der Informationsquelle (wie lange muss ich suchen, bis ich die benötigte Information gefunden habe). Das weist darauf hin, dass besonders der Zugang zu den Informationsquellen so niederschwellig wie möglich gestaltet werden sollte. Zudem ist es wichtig, dass die Pflegenden fortlaufend über neue Informationsquellen und deren Ablageort informiert werden. Auch eine gezielte Einführung von neuen Pflegenden scheint wichtig, damit diese wissen, wo sie die einzelnen Informationsquellen finden. Die Resultate zeigen auch auf, dass besonders Arbeitskolleginnen und -kollegen gerne und oft als Informationsquelle genutzt werden.

Wenn aber keine Überprüfung der gemachten Aussagen stattfindet, so birgt dies das Risiko, dass unter Umständen «Fehlerwissen» verbreitet wird. In diesem Zusammenhang scheint es wichtig zu sein, in den Pflegeteams eine Kultur zu etablieren, in welcher sich Pflegefachpersonen getrauen, Äusserungen kritisch zu hinterfragen und so den Austausch zwischen den Arbeitskolleginnen und -kollegen als Chance nutzen das gegenseitige Lernen im Pflege team zu fördern.

Die Resultate wurden im Team der Fachentwicklung Pflege in der Lindenhofgruppe vorgestellt und diskutiert. Die Ergebnisse decken sich mit dem Eindruck der Pflegeexpertinnen und -experten und es wurden bereits diverse Optimierungsmassnahmen geplant. Diese reichen von konkreten Themen, wie einen zentralen Speicherort für die Videos, über die Förderung der Lernkultur auf den Abteilungen bis zu einem weiteren Projekt, bei dem ein digital unterstützter Zugriff zu Informationsquellen (zum Beispiel Pflegerichtlinien) getestet wird.

### Literaturverzeichnis

Günzel, K. (2013). Wissensmanagement von Pflegekräften. In: P. Zängl (Hrsg.), *Pflegeforschung trifft Pflegepraxis* (S. 151 – 170). Springer.

Milton, N., & Lambe, P., (2020), *The Knowledge Manager's Handbook: A Step-by-Step Guide to Embedding Effective Knowledge Management in Your Organization* (2nd ed.). Kogan Page.

Pinkerton, S. (2003). *Wissensmanagement in der Pflege – Profitiert die Pflege vom Wissensmanagement? Eine qualitative Analyse*. GRIN Verlag.