



Gemeinsames Positionspapier zur Digitalisierung im Sozialdienstleistungssektor - Bewertung von Chancen und Herausforderungen (endgültige Version, 6. Juni 2019)

Eine gemeinsame Definition von Digitalisierung in den Sozialdienstleistungen

Im Allgemeinen kann Digitalisierung als die massive Nutzung digitaler Technologien definiert werden, die zur Erzeugung, Verarbeitung und gemeinsamen Nutzung von Informationen sowie zur Umsetzung spezifischer Aufgaben über digitale Geräte erfolgt. Dies kann auch Aufgaben umfassen, die früher von menschlicher Arbeitskraft ausgeführt wurden. Im Bereich der Sozialdienstleistungen bedeutet Digitalisierung die Einbeziehung digitaler Technologien in die tägliche Bereitstellung sozialer Dienstleistungen.

Die transformative Wirkung der Digitalisierung in den Sozialdienstleistungen tritt gerade erst in den Vordergrund, aber die Entwicklung gewinnt zunehmend an Geschwindigkeit. Insbesondere folgende Auswirkungen der Digitalisierung sind bereits sichtbar:

- Automatisierung von Aufgaben und Tätigkeiten: die Ersetzung des (menschlichen) Arbeitseinsatzes durch maschinellen Input, einschließlich moderner Robotik, künstlicher Intelligenz und maschinellen Lernens.
- Digitalisierung von Prozessen: der Einsatz von Sensoren und digitaler Verarbeitung, Speicherung und Kommunikation von Informationen und auch personenbezogenen Daten, auch über das Internet der Dinge¹, 3D-Druck, virtuelle Realität, erweiterte Realität und Fernbetreuung.

¹Das Internet der Dinge (IdD) ist ein Netzwerk verbundener technischer Geräte, die Daten mit minimalem menschlichen Eingriff sammeln und austauschen. In der Sozialbetreuung ermöglicht es den Benutzern, sich selbst und ihre Umgebung in Echtzeit zu überwachen, zum Beispiel Herzfrequenz, Temperatur, Blutzucker, die Liste ist endlos, so dass Fachleute entscheiden können, ob weitere Schritte oder Maßnahmen erforderlich sind.



- Entstehung von Plattformen und Nutzung von Blockchain: Dienstleistungsangebote auf Online-Plattformen.
- Digitale Dokumentationssysteme: z.B. elektronische Patientenakten, die dem Pflegepersonal über Smartphone und Tablet zugänglich sind.
- Künstliche Intelligenz und Einführung der Robotik: z.B. Hebehilfen, Haushalts- und Pflegeroboter.
- Vernetzte Hilfs- und Überwachungssysteme: z.B. Notfalltasten, Sturzsensoren, etc.
- Die Verwendung großer Datenmengen zur Förderung personalisierter Dienste.

Digitale Technologien werden von den verschiedenen beteiligten Akteuren oft noch missverstanden und unzureichend genutzt. Dies lässt sich zum Teil dadurch erklären, dass soziale Dienstleistungen definitionsgemäß personenorientierte Dienstleistungen sind. Allerdings nimmt die Verbreitung digitaler Technologien in der Erbringung sozialer Dienstleistungen zwangsläufig zu, wenn auch mit diversen geografischen, teilsektoralen oder gar organisatorischen Unterschieden. Trotz digitaler Entwicklungen ist es wichtig zu beachten, dass soziale Kontakte und menschliche Beziehungen bei der Erbringung von Dienstleistungen eine grundlegende Dimension des Sektors der sozialen Dienstleistungen sind und bleiben werden. Vereinfacht gesagt, muss die Digitalisierung dazu dienen, eine bessere Dienstleistungsqualität für Dienstleistungsempfänger und Fachleute zu erzielen, und nicht umgekehrt.

Die Auswirkungen der Digitalisierung auf den Sozialdienstleistungssektor und die Beschäftigung

Technologische Innovationen haben erhebliche Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt und die Arbeitsorganisation im Sozialdienstleistungssektor. Tatsächlich bietet der Einsatz digitaler Technologien vielfältige Möglichkeiten, sowohl in Bezug auf eine bessere Arbeitsorganisation als auch auf die Verbesserung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen. Die Digitalisierung kann auch viele Herausforderungen mit sich bringen, wie größere Einkommensunterschiede und eingeschränkten Zugang zu den Systemen der sozialen Sicherheit, die sich negativ auf Dienstleistungsempfänger, Arbeitnehmer und die Gesellschaft insgesamt auswirken können, wenn sie nicht angemessen behandelt werden.

Die Auswirkungen der Digitalisierung der Sozialdienstleistungen auf die Beschäftigung erfordern daher soziale und politische Aufmerksamkeit und Führung. Digitale Technologien können dazu beitragen, qualitativ hochwertige Sozialdienstleistungen bereitzustellen, die darauf abzielen, das Leben der Leistungsempfänger zu verbessern. Digitale Transformationen sollten jedoch durch die Unterrichtung und Konsultation der Arbeitnehmer bei der Steuerung und Gestaltung eines solchen Übergangs sicher und verantwortungsbewusst umgesetzt werden. Die Akzeptanz technischer Innovationen hängt von der Fähigkeit ab, neue Technologien in die Arbeitsorganisation und die Pflege zu integrieren und dabei gleichzeitig einen ganzheitlichen



Handlungsansatz für die Pflege und die Unterstützung der Nutzer/-innen zu verfolgen. Dies beinhaltet Maßnahmen zur Verringerung der mit dem Einsatz digitaler Technologien verbundenen Risiken einschließlich der IT-gestützten Formalisierung von Arbeitsprozessen.

Der digitale Übergang ist nicht beschäftigungsneutral oder neutral gegenüber bestimmten Berufen, formalen Qualifikationen und der Verteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Viele Fachleute im Sozialdienstleistungssektor sind digitalen Lösungen gegenüber weiterhin misstrauisch, da sie befürchten, dass sie ihren Arbeitsaufwand erhöhen, mehr Berichts- und Bürokratiepflichten schaffen oder Fehler auslösen, oder noch schlimmer, starke Auswirkungen auf die Organisation ihrer Arbeit und ihre Arbeitszeit haben und die Qualität ihrer Beschäftigung sowie die Sicherheit und das Vertrauen der Nutzer beeinträchtigen.

Eine bestmögliche Nutzung der digitalen Innovation bedeutet auch, die Fachkräfte der Sozialdienstleistungen dabei zu unterstützen, kompetente Wegweiser in den neuen Technologien für Dienstleistungsempfänger und ihre Familien zu werden, ihre Rolle beim digitalen Wandel anzuerkennen und so den Nutzern der Sozialdienstleistungen zu mehr Wissen und Kontrolle über ihre Lebensqualität, Gesundheit und/oder soziale Bedingungen zu verhelfen.

Chancen im Zusammenhang mit der Einführung neuer digitaler Technologien in den Sozialdienstleistungen

Der digitale Übergang in den Sozialdienstleistungen kann viele Möglichkeiten bieten, wie z.B.:

- Verbesserung der bestehenden und Schaffung neuer Sozialdienstleistungen: Digitale Technologien haben das Potenzial, alte Dienstleistungen zu verbessern und neue zu schaffen, um besser auf die Bedürfnisse der Leistungsempfänger einzugehen. Die Neugestaltung der Sozialdienstleistungen, die sich an den Bedürfnissen des Einzelnen orientiert, bietet die besten Möglichkeiten, die Gesundheit, das Wohlbefinden und die soziale Integration der Menschen zu verbessern. Viele Regionen in ganz Europa entwickeln neue Formen der Gesundheitsversorgung, sei es durch integrierte oder personalisierte Betreuung.
- Förderung von Selbständigkeit, Lebensqualität und Wohlbefinden: Durch den Einsatz digitaler Technologien in Sozialdienstleistungen können die Empfänger ihre Selbständigkeit und ihr Wohlergehen bewahren und die soziale Ausgrenzung verringern. Die Nutzung digitaler Kanäle kann auch Betreuern und Familien, die nicht immer in der Nähe derjenigen leben, die sie unterstützen, Sicherheit geben und eventuelle Gefühle sozialer Isolation reduzieren.
- Ermöglicht es Fachkräften für Sozialdienstleistungen, von jedem Standort aus zu jeder Zeit zu arbeiten: Dank der Technologie können Pflegekräfte und Betreuer nahtlos von mehreren Standorten aus und in multidisziplinären Teams arbeiten, um Arbeitsabläufe und Arbeitsprozesse zu optimieren. Der Einsatz mobiler Technologien und verbesserte



Verbindungsgeschwindigkeiten ermöglichen einen schnellen Zugriff auf Informationen im gesamten Pflegesystem. Dies bedeutet, dass Pflegekräfte und Betreuer in der Lage sein werden, Dienstleistungen effizienter und effektiver zu erbringen, indem sie organisations- und sektorübergreifend zusammenarbeiten.

- Steigerung der Attraktivität des Sektors: Ein Arbeitsplatz mit moderner und zeitgemäßer Ausstattung kann die Attraktivität des Arbeitgebers auch für junge Fachkräfte erhöhen.
- Mitarbeitergewinnung: Online-Portale können Arbeitgebern helfen, sich selbst zu bewerben und mit einer bestimmten Zielgruppe in Kontakt zu treten. Technologien wie Screening-Software können den Einstellungsprozess erleichtern.
- Bessere Verwaltung der Arbeitslast: Digitale Arbeitsmethoden wie elektronische Patientenakten können Zeit sparen. Mit Hilfe der Robotik kann die körperliche Belastung bei Pflegearbeiten reduziert werden.
- Schutz und Stärkung der Mitarbeiter: Die Einbeziehung der Arbeitnehmer in den Prozess der Einführung digitaler Technologien kann den sicheren und effektiven Einsatz dieser Technologien gewährleisten. Digitale Geräte können Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz verbessern, insbesondere für Einzelarbeiter. Die Ausstattung der Mitarbeiter mit Schutzvorrichtungen für den Notfall kann auch ihre Arbeitssicherheit gewährleisten.
- Einsatz von Simulatoren für Bildungsprogramme: Neue Ausbildungsmethoden, einschließlich des Einsatzes von Simulatoren, können zur Entwicklung praktischer und technischer Kompetenzen beitragen, besonders auch im Hinblick auf die Knappheit von Ausbildungsplätzen. Die Digitalisierung fördert außerdem neue Formen der Weiterbildung, beispielsweise Integriertes Lernen, E-Learning, MOOCs und kostenlose Online-Kurse. Was die Effizienz dieser Methoden betrifft, könnte es sinnvoll sein, Bewertungen von Arbeitgebern und Arbeitnehmern zu sammeln.

Herausforderungen im Zusammenhang mit der Einführung neuer digitaler Technologien in den Sozialdienstleistungen

Der digitale Übergang bringt auch viele Herausforderungen mit sich, wie z.B:

- Neue Arbeitsweisen: Die Entstehung digitaler Formen der Arbeitsorganisation, beispielsweise durch Online-Plattformen, die eine Reihe von Pflegediensten anbieten, wirft neue Fragen hinsichtlich der Qualitätsstandards und der Organisation und Regelung der Arbeit auf. Dazu gehört auch die zunehmende Nutzung von atypischen Beschäftigungs- und Arbeitsformen wie Gelegenheitsarbeit, Arbeit auf Abruf, Leiharbeit, informelle Arbeit und abhängige selbstvertragliche Beschäftigung. Die Verbreitung solcher atypischen Arbeitsvereinbarungen im Sozialdienstleistungssektor stellt auch die Abdeckung der Arbeitnehmer durch die Sozialversicherungssysteme in Frage und wirkt sich auf die Finanzierung dieser Systeme aus.



- Datenmanagement: Das Ökosystem der Sozialdienstleistungen ist komplex und durch viele öffentliche und private Akteure strukturiert. Gesundheits- und Sozialdaten sind sehr empfindlich und enthalten nicht nur medizinische, sondern auch finanzielle Informationen über die soziale Abdeckung oder medizinische Kosten. Allerdings sind E-Health-Anwendungen nicht reguliert, und die Daten fallen in der Regel in den Zuständigkeitsbereich der GAFAs². Es ist vorrangig sicherzustellen, dass die Einführung neuer Technologien und die Nutzung großer Datenmengen in den Sozialdienstleistungen durch sozialen Dialog und Tarifverhandlungen auf verschiedenen Ebenen sowie durch Rechtsvorschriften zum Schutz und zur Regulierung der Nutzung dieser Daten durch die Sozialdienstleistungen, einschließlich ihrer Mitarbeiter, vereinbart und geregelt wird. Beim Einsatz dieser Technologien entstehen personenbezogene Daten, inklusive Bewegungsprofile, die in Übereinstimmung mit der Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) behandelt werden müssen. Die Datenerhebung und -nutzung muss in Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern so geregelt werden, dass sie nicht dazu verwendet werden kann, die Leistung der Arbeitnehmer willkürlich zu überwachen oder eventuell zu sanktionieren. Die grenzüberschreitende Harmonisierung von Schnittstellen und Dokumentationssystemen erfordert weitere Diskussionen, um ihr Potenzial zu maximieren. Im Hinblick auf die DSGVO sollten die praktische Auslegung und Umsetzung der Verordnung und die Auswirkungen auf Arbeitgeber im Sozialbereich bewertet und erleichtert werden.
- Digitale Fähigkeiten: Der Umgang mit neuen Technologien kann zusätzliche Fortbildungen und Qualifikationen erfordern, um die Arbeitskräfte mit angemessenen Fähigkeiten und Kompetenzen auszustatten. Eine Priorität sollte die ganzheitliche Integration digitaler Kompetenzen in relevante Bildungsstrukturen und Berufsausbildungen sein. Die kontinuierliche berufliche Weiterbildung (Continuing Professional Development, CPD) während der gesamten Laufbahn des Arbeitnehmers kann dazu beitragen, die digitale Kluft zu überwinden, die die Arbeitskräfte in der Sozialfürsorge (nicht zuletzt im Kontext einer alternden Belegschaft) daran hindert, die neuen Technologien in vollem Umfang zu nutzen. Dies ermöglicht es ihnen, angemessen unterrichtet und konsultiert zu werden, wenn es um Umstrukturierungen geht, und gibt ihnen die Chance, wenn sie dies wünschen, Mitentwickler digitaler Lösungen auf der Grundlage strukturierter Konsultationen auf verschiedenen Ebenen (vom Arbeitsplatz über die sektorale bis zur nationalen Ebene) zu sein.
- Finanzierungslücke: Begrenzte finanzielle Ressourcen sind eines der größten Hindernisse für die digitale Transformation des Sozialdienstleistungssektors. Es können erhebliche Investitionen erforderlich sein, um die effektive digitale Transformation zu unterstützen und die gesamten anfallenden zusätzlichen Kosten wie den Kauf von Produkten, die Einstellung und Schulung von Personal und andere wichtige Angelegenheiten abzudecken. Dies erfordert ebenfalls eine Beurteilung des Zusatznutzens spezifischer Maßnahmen.

² GAFA ist eine Abkürzung für Google, Apple, Facebook und Amazon, die vier mächtigsten amerikanischen Technologieunternehmen.



- Ungleichmäßige und unterschiedliche Verbreitung neuer Technologien: Die Nutzer von Sozialdienstleistungen, insbesondere mit unterdurchschnittlichem wirtschaftlichem und sozialem Hintergrund, sowie das Management und die Arbeitnehmer im Sozialdienstleistungssektor sind derzeit weitgehend von einer uneingeschränkten Teilnahme an den digitalen Möglichkeiten ausgeschlossen, die sich nach wie vor in den Händen einiger mächtiger Unternehmen befinden. Daher ist es von größter Bedeutung, dass die europäischen und nationalen Behörden den Bedürfnissen der Nutzer, Arbeitnehmer und Erbringer von Sozialdienstleistungen Vorrang einräumen, den uneingeschränkten Zugang zu Technologien und ihren Möglichkeiten zu nutzen, um das Recht auf bestmögliche Versorgung, Ausbildung und Schulung, soziale Betreuung und Stärkung zu unterstützen, und so zur Umsetzung der Europäischen Säule sozialer Rechte beizutragen. Dies bedeutet, dass notwendige Infrastrukturen, wie z.B. Breitband, ohne geografische Unterschiede bereitgestellt werden. Es ist wichtig, dass die anfallenden Kosten für die Nutzung digitaler Geräte und Technologien durch Nutzer von Sozialdienstleistungen auch durch bestehende Pflegezuschüsse und/oder Versicherungen, oder durch allgemeine soziale Unterstützungssysteme gedeckt und erstattet werden können.
- Neue Partnerschaften: Um die Innovationskraft des Sektors zu fördern, ist die Zusammenarbeit mit neuen Partnern wie Start-ups und IT-Entwicklern ein Muss. Es bedarf zusätzlicher Anstrengungen, um dies besser zu organisieren.
- Mangelnde Forschung: Es gibt noch immer wenig wissenschaftliche Daten darüber, wie die Digitalisierung den Sozialdienstleistungssektor verändert. Daher ist es schwierig, die tatsächlichen Auswirkungen zu beurteilen. Die Erhebung zuverlässiger Daten ist ein erster entscheidender Schritt zur Entwicklung effektiver Strategien und Aktivitäten.

Die Rolle von Kollektivverhandlungen und sozialem Dialog:

Sozialer Dialog und Tarifverhandlungen auf verschiedenen Ebenen sind grundlegende Instrumente zur Regulierung der Einführung und Nutzung neuer Technologien. Der soziale Dialog trägt dazu bei, die aktive Beteiligung und Mitwirkung sowohl der Unternehmensleitung (und der Arbeitgeberverbände) als auch der Arbeitnehmer (und ihrer Vertreter, einschließlich der Gewerkschaften) sicherzustellen. Durch die gemeinsame Bewertung der Auswirkungen neuer Technologien auf den Sozialdienstleistungssektor können die Sozialpartner mögliche negative Auswirkungen mildern. Dazu gehören:

- Übertragung von Arbeitszeitblättern und anderen Unterlagen von Papier auf mobile Anwendungen
- GPS-Tracking, teilweise zu jeder Zeit
- Überprüfung der An- und Abreise bei jedem Besuch
- Routenoptimierung und Vermeidung von 'Totzeiten'



- Anwendung von Sanktionen bei Verspätungen
- Gewährleistung der Sicherheit für Einzelarbeiter
- Echtzeit-Zuweisung, Neuzuweisung und Stornierung von Besuchen
- Verbot von Bewertungssystemen durch die Nutzer der Sozialdienstleistungen

Die digitale Transformation bringt weitreichende Veränderungen für Arbeitnehmer, Arbeitgeber und ihre Beziehungen als Sozialpartner mit sich und stellt etablierte Praktiken des sozialen Dialogs und der Tarifverhandlungen in Frage. Ein konstruktiver Dialog zwischen den Sozialpartnern ist heute wichtiger denn je, um digitale Transformationen in eine nachhaltige und angemessene Richtung zu lenken. Die Aufrechterhaltung und Ausweitung der Unterrichts-, Konsultations- und Mitbestimmungsrechte der Sozialpartner in den Sozialdienstleistungen und die Schaffung eines angepassten Rechtsrahmens für Crowd-Worker und andere atypische Arbeitnehmer können sicherstellen, dass die Digitalisierung die Arbeitsplatzqualität und das Dienstleistungsangebot in diesem Sektor verbessert anstatt sie zu beeinträchtigen.

Die Europäische Union kann einen Beitrag zur Förderung und Unterstützung dieses Dialogs leisten, indem sie entsprechende Projekte der Sozialpartner und gemeinsame Initiativen finanziert.

Themen, die auf der Grundlage eines gemeinsamen Arbeitsplans zu behandeln sind

Um sicherzustellen, dass der Sozialdienstleistungssektor bestmöglich auf die Digitalisierung reagiert, sind der Verband der Europäischen Sozialarbeitgeber und der Europäische Gewerkschaftsverband für den öffentlichen Dienst (EGÖD) daran interessiert, an folgenden Themen im Rahmen eines sektoralen sozialen Dialogs oder einer möglichen Testphase zusammenzuarbeiten:

- Ausarbeitung einer Gemeinsamen Erklärung, in der einige der oben beschriebenen Chancen und Herausforderungen weiter detailliert werden. Ermittlung von Empfehlungen für politische Entscheidungsträger und Klärung konkreter Projekte und Themen, bei denen sich die Sozialpartner verpflichten, sich in den nächsten Jahren in dieser Hinsicht zu engagieren.
- Entwicklung von Leitlinien und einer Reihe erfolgsversprechender Praktiken für den Sektor, darüber wie Sozialdienstleistungen und ihre repräsentativen Sozialpartner am besten auf Herausforderungen und Chancen im Zusammenhang mit der Digitalisierung reagieren können. Im Mittelpunkt stehen konkrete Beispiele und Praktiken, die für verschiedene Herausforderungen relevant sind, um mögliche Lösungen zu Themen wie Tarifverhandlungen, Datenschutz und kontinuierliche Weiterbildung (CPD) aufzuzeigen. Dieses Dokument ist an den Sektor selbst gerichtet und konzentriert sich auf die praktische Umsetzung und erfolgreiche Einführung neuer Technologien im Sozialdienstleistungssektor.

