

# **ZWISCHEN WURDE UND WORKFLOW**

Wie der Pflegeverbund Sonnental lernt,  
dass KI entlasten kann – wenn man  
den Menschen nicht vergisst

Es ist halb sieben am Morgen, und Anja Kramer steht im Stationszimmer von Haus 3 und schaut auf einen Bildschirm, der ihr sagt, dass Frau Seibert heute Geburtstag hat. 84 Jahre alt. Zimmer 12. Mag keine Schokolade, dafür umso mehr Blumen.

Anja weiß das auch so. Sie arbeitet seit acht Jahren hier, sie kennt Frau Seibert, sie weiß, dass die Frau immer um Punkt halb acht aufsteht und dass sie gern aus dem Fenster schaut, weil von dort die Kirche zu sehen ist.

Aber der Bildschirm erinnert sie trotzdem. Und irgendwie ist das... hilfreich.

„Kaffee?“

Joachim Weber steht in der Tür, zwei Becher in der Hand. Er leitet die Verwaltung, trägt immer Hemd und Weste, selbst freitags, und hat die Angewohnheit, Sätze mit „Strukturell gesehen...“ zu beginnen.

„Gern“, sagt Anja und nimmt einen Becher. „Danke.“

„Wie läuft's?“

„Wie immer. Viel zu wenig Leute, viel zu viel Doku.“

Joachim nickt. Er kennt das. Jeder hier kennt das.

Der Pflegeverbund Sonnental betreibt fünf Pflegeheime in der Region. 850 Mitarbeitende, die meisten in Teilzeit, viele schon lange dabei, einige erst seit Kurzem. Es ist harte Arbeit. Körperlich, emotional, organisatorisch. Und die Dokumentation – die gefühlt endlose, absurde, manchmal kafkaeske Dokumentation – ist das, was alle am meisten nervt.

„Jede Handreichung ein Formular“, sagt Anja manchmal. „Jede Kleinigkeit ein Eintrag. Und am Ende liest es eh keiner.“

Das stimmt nicht ganz. Aber es fühlt sich so an.

Frau Gabriele Weber – keine Verwandtschaft mit Joachim, aber das wird trotzdem immer wieder verwechselt – ist Einrichtungsleiterin des gesamten Verbunds. Sie sitzt im Hauptgebäude, einem ehemaligen Sanatorium aus den Zwanzigern, das man liebevoll saniert hat. Hohe Decken, alte Holztüren, moderne Technik dahinter.

Ihr Büro riecht nach Lavendel. Ein Diffuser steht auf dem Fensterbrett.

„Wir müssen reden“, sagt sie, als Anja und Joachim sich setzen.

„Klingt ernst“, sagt Anja.

„Ist es auch. Aber positiv ernst.“ Frau Weber lächelt. „Ich war letzte Woche auf einer Tagung. Thema: Digitalisierung in der Pflege.“

Joachim lehnt sich vor. „Und?“

„Es geht nicht mehr nur um Software. Es geht um KI.“

Anja hebt die Augenbrauen. „KI? Wie... Roboter?“

„Nein. Eher... intelligente Assistenz. Systeme, die uns bei der Dokumentation helfen. Die Vorschläge machen. Die entlasten.“

„Klingt zu schön, um wahr zu sein“, sagt Anja.

„Vielleicht“, sagt Frau Weber. „Aber ich möchte es trotzdem ausprobieren.“

Drei Wochen später sitzt das Leitungsteam – Frau Weber, Anja, Joachim, plus zwei Pflegekräfte aus anderen Häusern – in einem Workshop. Diesmal ohne externen Berater. Frau Weber wollte das intern machen, „weil wir uns selbst am besten kennen“.

Auf einem Flipchart steht: „Was soll KI bei uns leisten?“

Jemand sagt: „Weniger Doku.“

Alle nicken.

„Was noch?“, fragt Frau Weber.

„Bessere Dienstplanung“, sagt Joachim. „Im Moment mache ich das händisch. Dauert Stunden.“

„Schnellere Kommunikation mit Angehörigen“, sagt eine der Pflegekräfte – Sandra, Mitte Vierzig, arbeitet in Haus 2. „Die Fragen sind immer ähnlich. Aber jede Mail dauert trotzdem zwanzig Minuten.“

Frau Weber notiert alles.

Am Ende des Tages steht ein Satz an der Wand:

„KI soll entlasten, nicht ersetzen.“

„Das“, sagt Frau Weber, „ist unsere Vision.“

Anja schaut skeptisch. „Und wie machen wir das konkret?“

„Gute Frage“, sagt Frau Weber. „Deshalb fangen wir klein an.“

Der erste Versuch ist ein Pilot in Haus 3 – Anjas Haus. Es geht um Dokumentation.

Ein externer Dienstleister stellt ein Tool zur Verfügung, das auf Spracherkennung basiert. Man spricht rein, was man getan hat, und das System schreibt es auf. Klingt simpel. Ist es nicht.

„Also“, sagt Anja zu ihrem Team, „wir probieren das jetzt mal.“

Eine Pflegekraft – Tina, 26, noch relativ neu – fragt: „Und wenn das System Blödsinn schreibt?“

„Dann korrigieren wir's“, sagt Anja. „Wie immer.“

„Und wenn es nicht funktioniert?“

„Dann lassen wir's.“

Das beruhigt alle ein bisschen.

Die erste Woche ist... holprig.

Das System versteht Dialekt nicht. Es schreibt „Frau Meyer hat heute gut Morgen gehabt“ statt „Frau Meyer hatte heute einen guten Morgen“. Es verwechselt medizinische Begriffe. Einmal schreibt es „Blutdruck 120 zu 80“ als „Blutdruck 120 280“.

Tina flucht. Anja lacht. „Okay, das müssen wir nachbessern.“

Aber: Es gibt auch Momente, in denen es funktioniert. In denen Anja nach einer Visite einfach reinsprechen kann: „Frau Seibert, Vitalwerte stabil, hat gut gegessen, gute Stimmung“ – und das System macht daraus einen ordentlichen Dokumentationseintrag.

Das spart Zeit. Nicht viel. Vielleicht fünf Minuten pro Schicht.

Aber fünf Minuten sind fünf Minuten.

„Ich bleib dran“, sagt Anja.

Parallel dazu arbeitet Joachim an einem anderen Experiment: Dienstplanung.

Er hat ein KI-Tool gefunden – keine teure Enterprise-Software, eher ein schlankes Start-up-Produkt – das Dienstpläne optimieren kann.

Man gibt ein: Wer arbeitet wann, wer hat welche Qualifikationen, wer darf nicht mit wem in der gleichen Schicht sein (weil Persönlichkeiten manchmal nicht harmonieren), und das System schlägt Pläne vor.

Joachim ist skeptisch. „Ich mache das seit fünfzehn Jahren“, sagt er zu Frau Weber. „Ich kenne die Leute. Ich weiß, wer morgens besser arbeitet und wer abends.“

„Stimmt“, sagt Frau Weber. „Aber probier's trotzdem.“

Er probiert.

Und er ist... überrascht.

Das System schlägt Kombinationen vor, an die er nicht gedacht hätte. Nicht, weil sie besser sind – aber weil sie anders sind. Und manchmal funktioniert „anders“ auch.

Er zeigt den Plan Anja. „Was hältst du davon?“

Sie schaut ihn an. „Ehrlich? Nicht schlecht.“

„Wirklich?“

„Ja. Aber ich würde Tina nicht donnerstags einsetzen. Die hat da immer ihr Kind.“

„Ach, stimmt.“ Joachim passt an.

Am Ende: ein Plan, der zu 80% von der KI kommt und zu 20% von Joachim. Und der funktioniert.

„Hm“, sagt Joachim. „Interessant.“

Sechs Monate später sitzen sie wieder zusammen. Diesmal mit dem gesamten Leitungsteam plus einigen Pflegekräften, die freiwillig dabei sind.

Frau Weber steht vorn. „Wir haben jetzt ein halbes Jahr experimentiert. Was haben wir gelernt?“

Anja meldet sich. „Dass KI hilft – wenn man sie richtig nutzt. Und wenn man nicht erwartet, dass sie perfekt ist.“

„Genau“, sagt Joachim. „Und dass man sie nicht blind vertrauen darf. Sie macht Vorschläge. Aber wir entscheiden.“

Sandra aus Haus 2 hebt die Hand. „Ich hab was ausprobiert. Mit den Angehörigen-Mails.“

„Erzähl“, sagt Frau Weber.

„Also, ich krieg ja oft Anfragen wie: ‚Wie geht's meiner Mutter?‘, ‚Kann ich am Wochenende“

vorbeikommen?', ,Was muss ich mitbringen?' – und ich hab angefangen, ChatGPT zu nutzen, um Antworten zu formulieren."

„Und?", fragt Anja.

„Funktioniert. Nicht immer. Manchmal klingt's zu... steril. Aber ich kann damit eine erste Version schreiben und die dann persönlich machen."

„Wie viel Zeit sparst du?", fragt Joachim.

„Pro Mail? Vielleicht zehn Minuten."

„Und wie viele Mails schreibst du pro Woche?"

Sandra überlegt. „Zwanzig?"

Joachim rechnet kurz. „Das sind über drei Stunden."

„Krass", sagt Tina. „Das ist fast eine halbe Schicht."

„Genau", sagt Sandra. „Und die Zeit nutze ich jetzt für... echte Gespräche. Mit den Bewohnern. Mit den Angehörigen, wenn sie da sind."

Stille.

Dann sagt Frau Weber leise: „Das ist es. Genau das."

In den folgenden Monaten wird KI Teil der Prozesse. Nicht überall. Nicht immer. Aber an den richtigen Stellen.

Es gibt jetzt eine Checkliste:

„Darf ich das der KI geben?“

- Keine personenbezogenen Gesundheitsdaten ohne Anonymisierung
- Keine vertraulichen Angehörigen-Infos
- Immer prüfen, bevor es rausgeht

Alle tragen die Regeln mit. Datenschutz ist heilig, das war schon immer so.

Es gibt „Showcases“ im monatlichen Jour Fixe:

„Was hat uns KI diese Woche gebracht?“

Manchmal sind es nur kleine Dinge. „Fünf Minuten gespart bei der Visite.“ Oder: „Eine Mail schneller beantwortet.“

Aber diese Minuten zählen.

Und das Team feiert sie.

Anja steht eines Morgens wieder im Stationszimmer. Der Bildschirm sagt ihr, dass Frau Seibert heute Besuch von ihrer Tochter bekommt. 14 Uhr.

Anja weiß das auch so – die Tochter kommt jeden zweiten Donnerstag. Aber die Erinnerung hilft trotzdem.

Sie diktiert ihre Morgenrunde ins System: „Frau Seibert, Vitalwerte stabil, freut sich auf Besuch, Zimmer ist vorbereitet.“

Das System schreibt einen ordentlichen Eintrag.

Anja liest ihn, nickt, speichert.

Früher hätte sie das von Hand getippt. Zehn Minuten. Jetzt: zwei.

Sie nutzt die acht Minuten, um bei Frau Seibert vorbeizugehen und zu fragen, ob sie noch was braucht.

„Blumen wären schön“, sagt Frau Seibert.

„Besorge ich“, sagt Anja.

Das steht in keiner Dokumentation. Aber es ist das, was zählt.

Ein Jahr nach dem ersten Workshop sitzt Frau Weber in ihrem Büro und schaut auf eine Excel-Tabelle.

Joachim hat sie vorbereitet. Zahlen, Fakten, Entwicklungen.

KPIs nach 12 Monaten KI-Nutzung:

- Dokumentationszeit: -18%
- Überstunden: -12%
- Angehörigen-Reaktionszeit: -25%
- Mitarbeiterzufriedenheit (Umfrage): +8%

Frau Weber lächelt. Nicht triumphierend. Eher... erleichtert.

Sie ruft Anja an.

„Hast du kurz Zeit?“

„Immer.“

„Ich wollte nur sagen: Danke. Für's Mitmachen. Für's Ausprobieren.“

„Gern geschehen“, sagt Anja. „Hat sich gelohnt.“

„Fühlt sich besser an?“

Anja überlegt. „Ja. Ein bisschen. Ich meine... es ist immer noch hart. Aber... es ist nicht mehr ganz so hart.“

„Das reicht mir“, sagt Frau Weber.

Der Pflegeverbund Sonnental ist nicht durchdigitalisiert. Es gibt keine vollautomatisierten Prozesse, keine KI, die autonom Entscheidungen trifft.

Aber es gibt etwas anderes:

Ein System, das die Menschen entlastet, ohne sie zu ersetzen.

Regeln, die schützen.

Eine Kultur, die offen ist – für Fehler, für Lernen, für Verbesserung.

Und vor allem: Zeit.

Zeit für Frau Seibert und ihre Blumen.

Zeit für Gespräche statt nur für Formulare.

Zeit für das, was in der Pflege wirklich zählt: Menschen.

Anja sagt manchmal: „KI macht den Job nicht leichter. Aber sie macht ihn... machbarer.“

## REIFEGRAD 3

Das ist Reifegrad 3: Stabil. Lernorientiert. Menschennah.

Ein Beispiel dafür, dass Technologie und Empathie sich nicht ausschließen.

Sondern – wenn man's richtig macht – ergänzen.

Der Pflegeverbund Sonnental macht etwas, das selten ist: Er verbindet Technologie mit Menschlichkeit.

Nicht als Lippenbekenntnis. Nicht als Marketing-Slogan. Sondern als gelebte Praxis.

Anja spart fünf Minuten – und nutzt sie für Blumen. Die KI schreibt Dokumentationsentwürfe – aber der Mensch entscheidet, was drinstehen soll. Joachim lässt die KI Dienstpläne vorschlagen – aber er passt an, weil er weiß, dass Tina donnerstags ihr Kind hat.

Das ist Reifegrad 3: KI ist in Prozesse integriert, aber mit klaren Kontrollpunkten. Es gibt Lernpfade, Champions, eine Kultur des offenen Experimentierens. Und vor allem: Es gibt das Bewusstsein, dass Technologie nie Selbstzweck sein darf.

Aber was, wenn man noch einen Schritt weitergeht?

Was, wenn KI nicht mehr nur entlastet, sondern strategisch steuert?

Was, wenn aus Bauchgefühl Daten werden – und aus Daten echte Hebel?

Dann sind wir bei Reifegrad 4. Bei Organisationen, die KI nicht als Werkzeug betrachten,

