

KI Symposium Stadt Nürnberg<sup>PT1</sup>  
„Mehr als Technik – wie Digitalisierung echten  
Mehrwert bietet“  
*Marlene Klemm*

## Folie 1

---

**PT1** Titel überprüfen!

Pollak, Tanja; 07.11.2025

**PT3** Wir haben das BMFTR Logo nur mit weißen hintergrund - momentan auf Folie 4 eingefügt - bisher war hier das BMBF Logo ohne Hintergrund... abgebildet

Pollak, Tanja; 07.11.2025

# BMBF startet „Cluster Zukunft der Pflege“ am 01.01.2018



Gefördert durch:  
 Bundesministerium  
für Forschung, Technologie  
und Raumfahrt



PPZ.

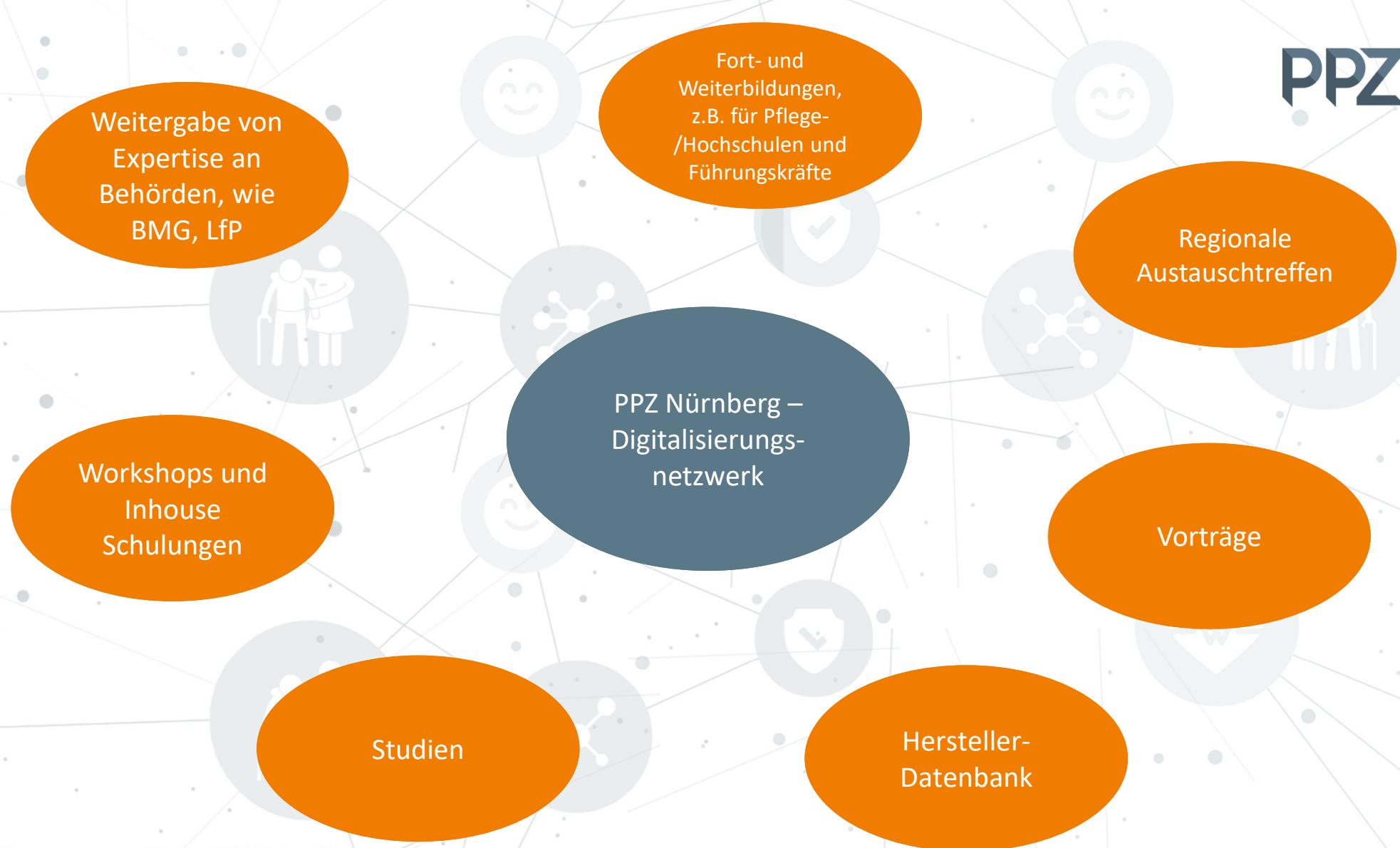
## Das PPZ-Nürnberg



Stadt Nürnberg/NürnbergStift ist  
Konsortialführer

**ohm** Technische  
Hochschule  
Nürnberg  
Nürnberg  
School of Health

bayern innovativ



# Digitale Technologien - unterschiedliche Komplexitätsgrade

PPZ.

## Spiele zur Aktivierung



## Telemedizin, E-Health, TeleCare



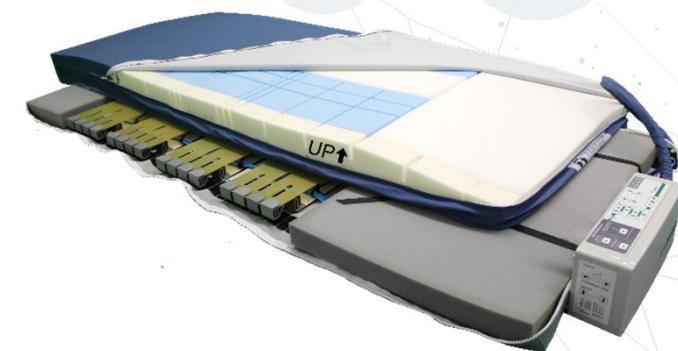
## Robotik



## Künstliche Intelligenz



## Technische Assistenzsysteme



## Apps



# *Einführung eines digitalen Aufnahmemanagements am Beispiel von Care Mates*



# Einführung eines KI-gestützten Aufnahmemanagements

PPZ.

## Problemstellung:

- Unterschiedliche Anfrage- und Aufnahmeprozesse in den Einrichtungen des NürnbergStift
- Zeitaufwändiges Anfrage- und Aufnahmemanagement (Telefonate etc.)
- „Zettelwirtschaft“ – kein strukturiertes Vorgehen

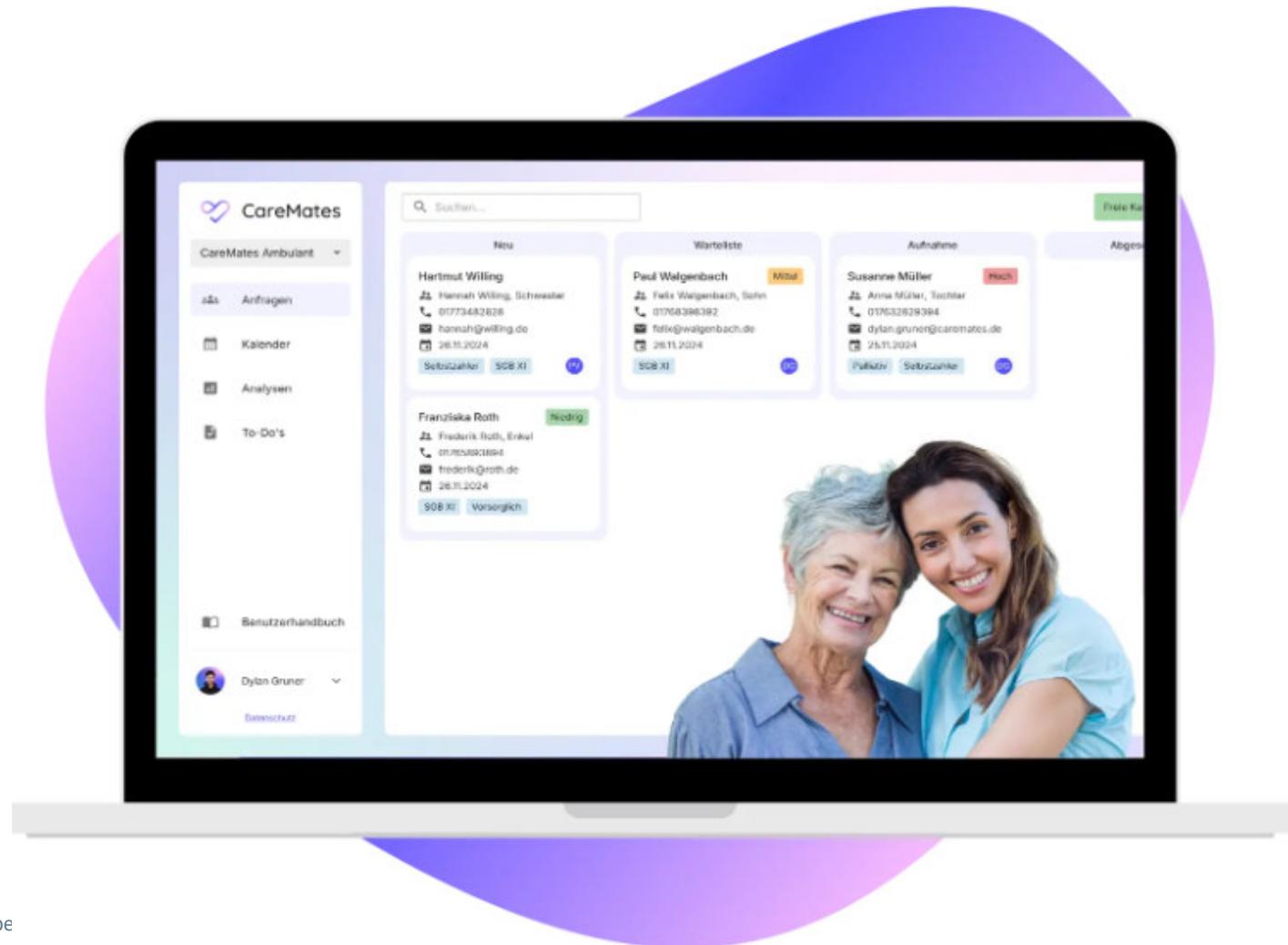
## Mögliche Lösung:

- CareMates unterstützt Angehörige/Pflegebedürftige, die Heimverwaltung und das Pflegepersonal mit einem standardisierten, digitalisierten Aufnahmemanagement.

## Ziel:

- Zeitersparnis
- Strukturierte Erfassung und qualitative Verbesserung von relevanten Informationen

# Einführung eines KI-gestützten Anfrage- und Aufnahmemanagements



The screenshot displays the CareMates software interface on a tablet. The left sidebar includes a navigation menu with 'CareMates Ambulant' (selected), 'Anfragen', 'Kalender', 'Analysen', 'To-Do's', 'Benutzerhandbuch', and 'Dylan Gruner' (with a 'Datenschutz' link). The main content area shows a search bar and three patient cards:

- Neu:** Hartmut Willing, 77, Hannah Willing, Schwester, 01773482828, hannah.willing@willing.de, 26.11.2024, Selbstzahler, SGB XI.
- Warteliste:** Paul Walgenbach, 65, Felix Walgenbach, Sohn, 01763963982, felix@walgenbach.de, 26.11.2024, SGB XI.
- Aufnahme:** Susanne Müller, 60, Anne Müller, Tochter, 017632629394, dylan.gruner@caremates.de, 26.11.2024, Palliativ, Selbstzahler.

Below the cards is a photo of a smiling older woman and a younger woman.

# Einführung eines KI-gestützten Aufnahmemanagement

PPZ.



## Individuelle Formulare

Auf Ihrer Website eingebettet oder per E-Mail versendbar. Ermöglicht 24/7 Anfragen und erleichtert die Datenerfassung neuer Interessenten.



## KI-E-Mail Parsing

Weitergeleitete Anfragen werden automatisch von der KI analysiert und als Interessenten angelegt.



## KI-Dokumentenextraktion

PDF-Dokumente und Faxe werden automatisch ausgelesen – auch Handschrift. Ideal für Anfragen aus dem Krankenhaus.



## Automatische E-Mails

Benachrichtigungen zum Aufnahmestatus – z. B. Warteliste – werden automatisch versendet, inklusive regelmäßiger Nachfrage bei fehlender Rückmeldung.



## KI-Pflegeanamnese (SIS®)

Die KI unterstützt bei der Strukturierten Informationssammlung, indem sie Themenfelder und Risiken befüllt und passende Beratungsvorschläge liefert.



## KI-Maßnahmenplan

Individuelle Maßnahmenpläne werden von der KI generiert für eine passgenaue Versorgung.



## Termin- & Aufgabenmanagement

Outlook-Integration, To-Dos mit Erinnerungsfunktion und standortübergreifende Zusammenarbeit. Alles an einem Ort planbar, nichts wird mehr vergessen.



## Analytics & Auswertungen

Umfassende Statistiken zu Anfragen, Auslastung und Konversionsraten. Fundierte Entscheidungsgrundlage für strategische und operative Planungen.

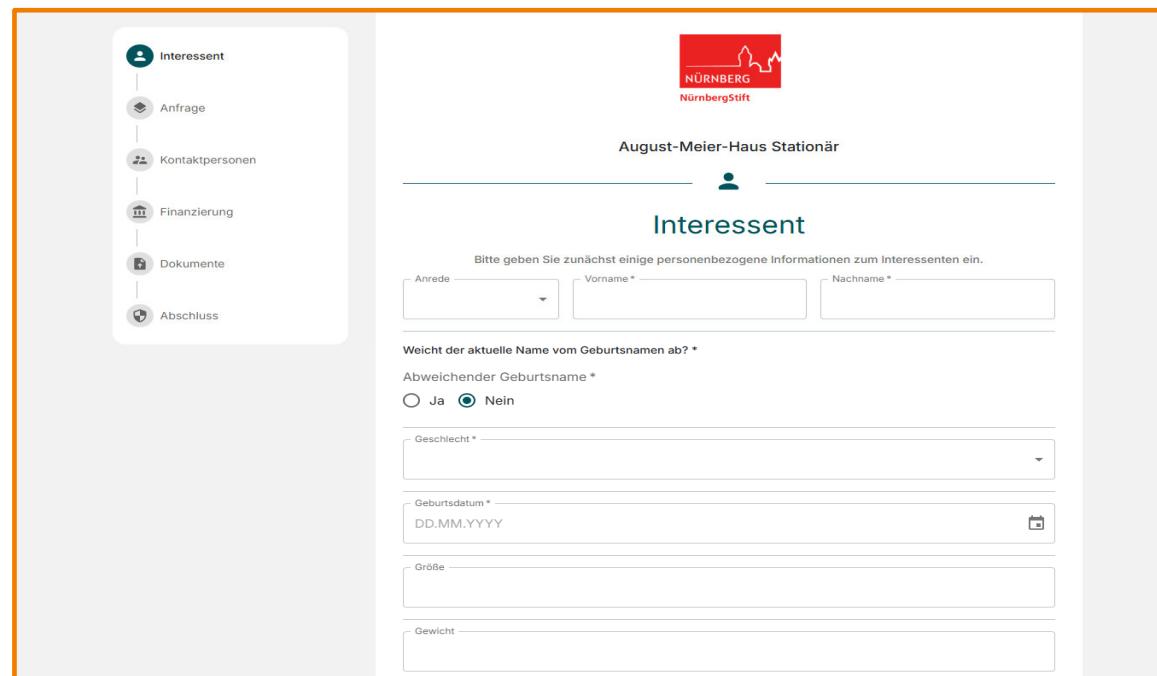


## Teamübergreifende Zusammenarbeit

Anfragen, Notizen und Aufgaben zentral im Blick. Effiziente Teamarbeit auch ohne gleichzeitige Anwesenheit.

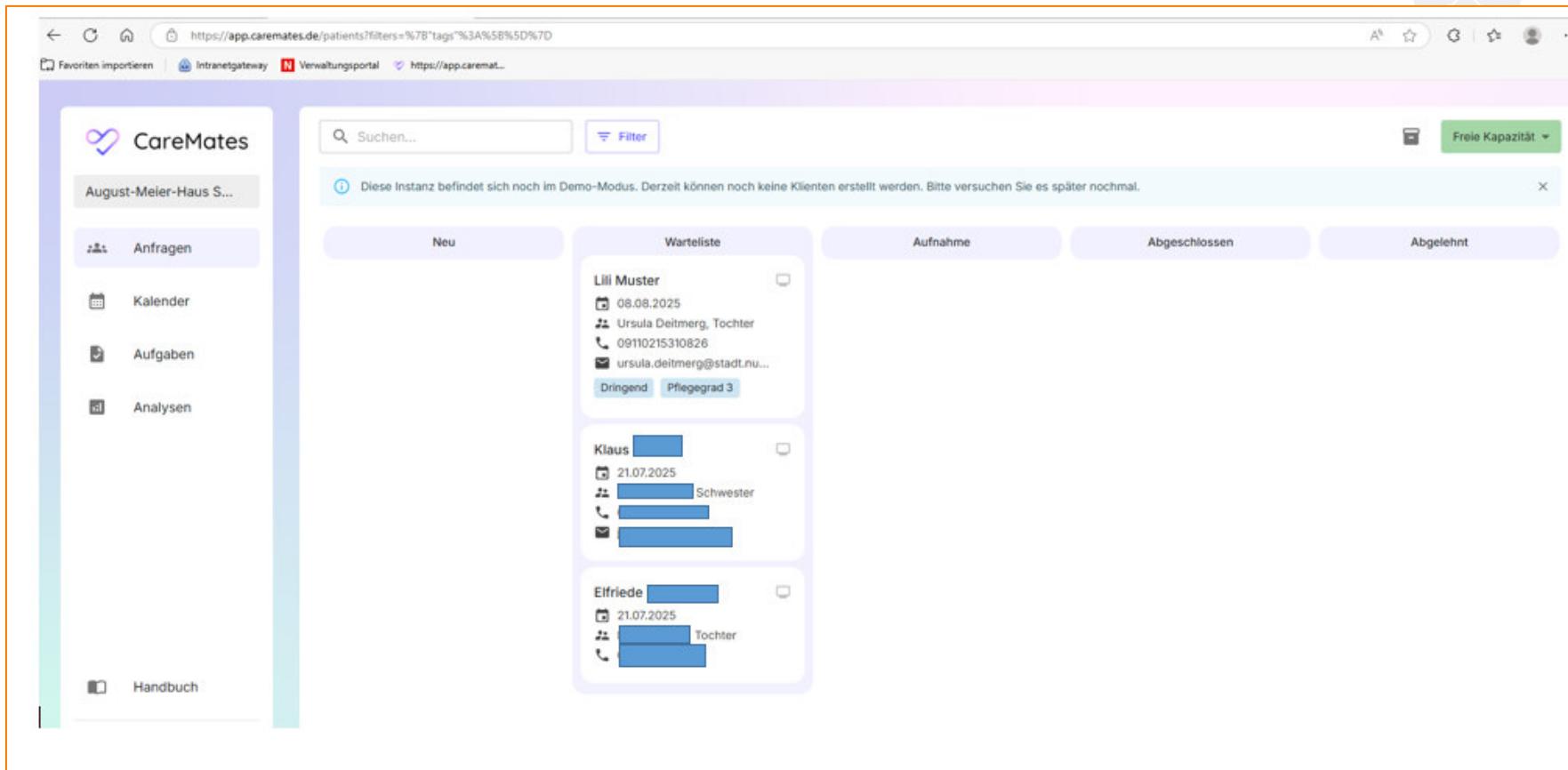
# Erstkontaktformular über die NürnbergStift Website

- Verwaltungspersonal sieht eine Interessentenanfrage über CareMates
- Interessent kann seine Daten und Dokumente zu Hause in Ruhe eintragen und beschaffen
- Formulare wurden dem NürnbergStift Aufnahmeprozess angepasst



The screenshot shows a web form for an applicant. On the left, a sidebar lists steps: Interessent, Anfrage, Kontaktpersonen, Finanzierung, Dokumente, and Abschluss. The main form is titled 'Interessent' and is associated with 'August-Meier-Haus Stationär'. It includes fields for 'Anrede', 'Vorname \*', 'Nachname \*', 'Weicht der aktuelle Name vom Geburtsnamen ab? \*', 'Abweichender Geburtsname \*', 'Geschlecht \*', 'Geburtsdatum \* DD.MM.YYYY', 'Größe', and 'Gewicht'. The 'Geburtsdatum' field has a calendar icon.

## Öffnen des Dashboards über Mail



The screenshot shows the CareMates software interface. The left sidebar contains navigation links: Anfragen, Kalender, Aufgaben, Analysen, and Handbuch. The main area has a search bar and a filter button. A message at the top states: "Diese Instanz befindet sich noch im Demo-Modus. Derzeit können noch keine Klienten erstellt werden. Bitte versuchen Sie es später nochmal." Below this, there are tabs for Neu, Warteliste, Aufnahme, Abgeschlossen, and Abgelehnt. The Warteliste tab is active, showing three patient entries: Lili Muster (08.08.2025, Ursula Deitmerg, Tochter, 09110215310826, ursula.deitmerg@stadt.nu...), Klaus (21.07.2025, Schwester), and Elfriede (21.07.2025, Tochter). A green button labeled "Freie Kapazität" is visible in the top right corner.

## Betrachtungsebenen

- Nutzen für Pflegebedürftige bzw. Pflegepersonal
- Ethische und soziale Aspekte
- Pflegepraktische/organisatorische Aspekte (Personal) – Prozesse prüfen!
- Recht (Datenschutz, Personalrat)
- IT/Technische Aspekte (Schnittstellen zur elektronischen Pflegedokumentation)
- Ökonomische Aspekte



## Anfrage eines Pflegeplatzes über Website

- **Nutzen für Pflegebedürftige und Angehörige**

Anfrage in der Einrichtung jederzeit möglich

Anmeldung kann in Ruhe erfolgen / Dokumente können beschafft werden

Direktes Feedback der Einrichtung per Mail

- **Nutzen für das Personal der Einrichtung**

Übersicht von Anfragen und Aufnahmestand

Einbindung der Angehörigen/Interessenten in die Datenerfassung

Übersicht der Zeitplanung und Analysen

Übersicht an Dokumenten und Bearbeitungen

Information an alle Beteiligten

Automatisierte Antworten

Übertragung der standardisierten Erfassung ins Softwareprogramm

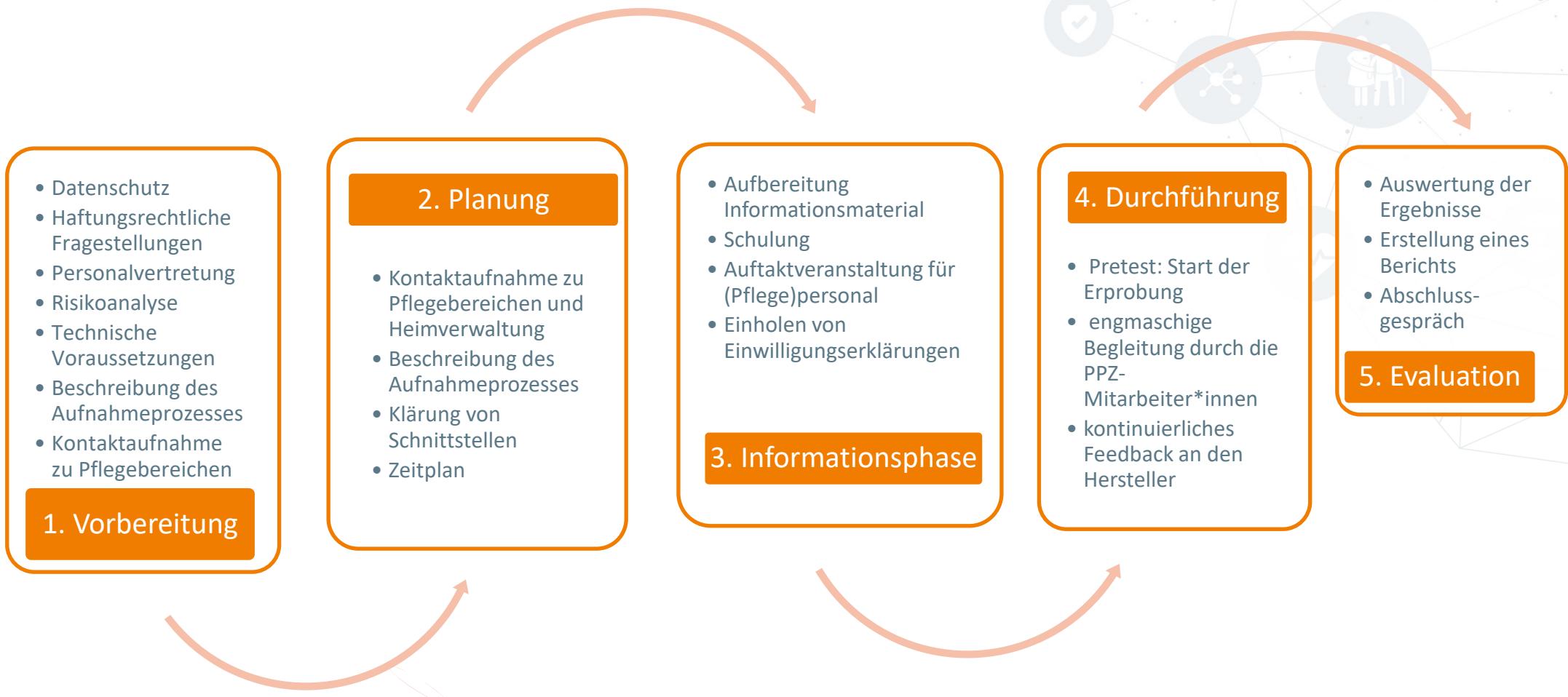


## Auswertung

Aktion in min ohne CareMates		Aktion in min mit CareMates	
Gespräche / Telefonate	Zimmerbesichtigung	Gespräche / Telefonate	Zimmerbesichtigung
45	15	10	keine
10	15	1	
25	20	5	
20	15	10	
15	10	10	
10	0	15	
		18	
<b>20 Durchschnitt</b>	<b>12,5 Durchschnitt</b>	<b>9,86 Durchschnitt</b>	

# Die 5 Phasen der Erprobung

PPZ.



# Change Management mit dem ADKAR-Modell

**A: Awareness (Bewusstsein):** Machen Sie die Mitarbeitenden auf die Veränderung aufmerksam.

**D: Desire (Wunsch):** Wecken Sie den Wunsch nach Veränderung.

**K: Knowledge (Wissen):** Schulen Sie die Mitarbeitenden darin, wie sie die Veränderung umsetzen können.

**A: Ability (Fähigkeit):** Verwandeln Sie Wissen in die Fähigkeit, die Veränderung zu implementieren.

**R: Reinforcement (Verstärkung):** Sorgen Sie dafür, dass die Veränderung bleibend ist, indem Sie neue Methoden festigen.

## Literatur und links

Projektberichte/Werkstattberichte:

<https://www.ppz-nuernberg.de/projektberichte/>



Implementierungsleitfaden:

<https://www.ppz-nuernberg.de/implementierungsleitfaden/>

Literaturquellen:

[1] J. Immig, T. Dittrich, J. Preutenborbeck, M. Klemm. Wie Technologien ihren Weg in die Pflege finden – Rückkoppelungen aus der stationären Langzeitpflege. Aus: T. Krick et al. (Hrsg.), Pflegeinnovationen in der Praxis, Springer Gabler (2023).

[2] M. Klemm, J. Preutenborbeck. Akzeptanz und Gelingensfaktoren: Einführung innovativer technischer und digitaler Produkte. Aus: K. Weber et al. (Hrsg.), Digitale Technik für ambulante Pflege und Therapie II, transcript (2023).



## Kontakt

Marlene Klemm

Pflegepraxiszentrum Nürnberg

c/o NürnbergStift  
Regensburger Straße 388  
90480 Nürnberg

Tel. 0911/21531-8600  
Fax: 0911/21531-9860

E-Mail: [info@ppz-nuernberg.de](mailto:info@ppz-nuernberg.de)

## Kontakt LinkedIn



Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Forschung, Technologie  
und Raumfahrt