

Sießegger Sozialmanagement

PDL Management +

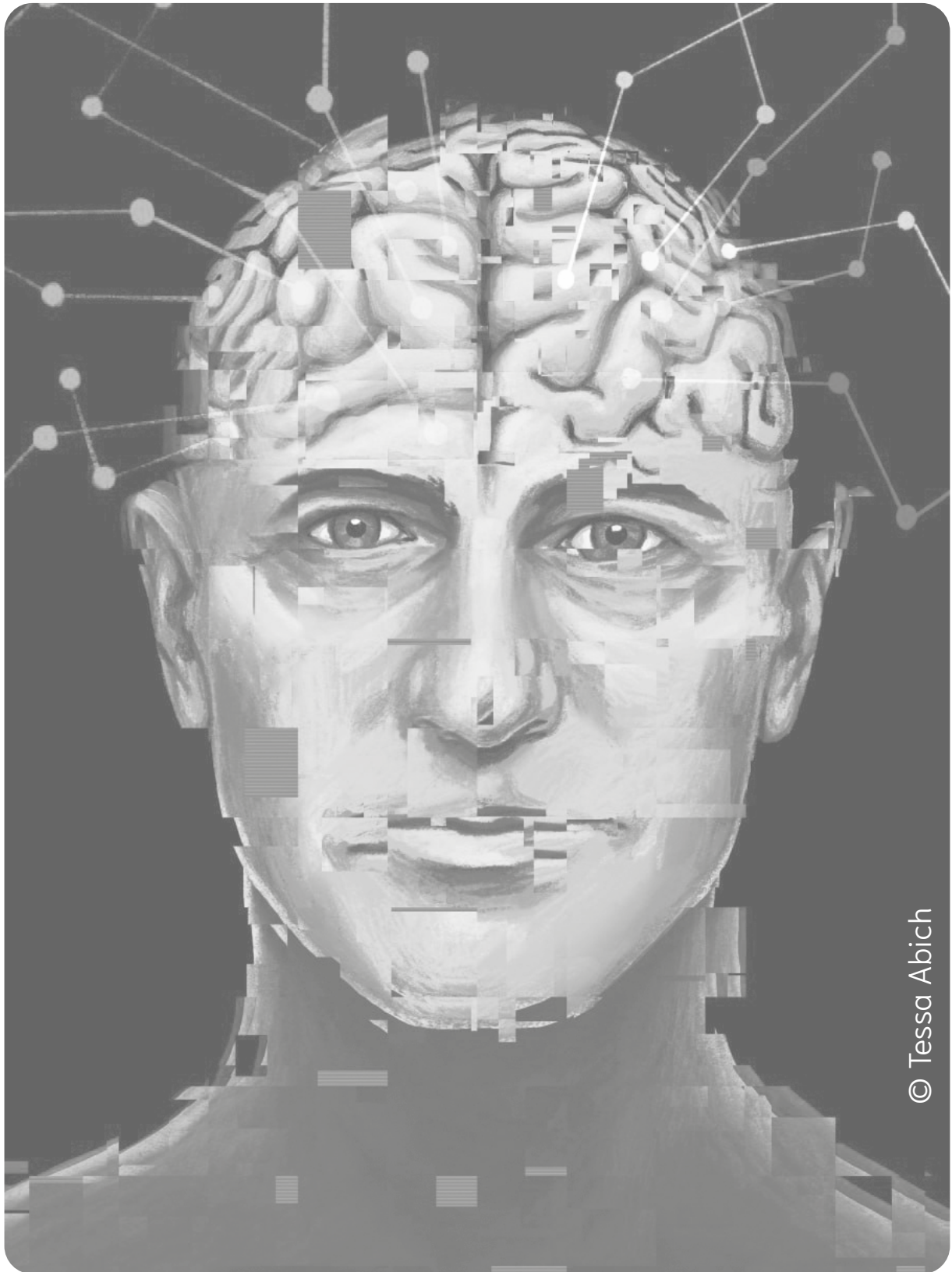
Praxis für Führungskräfte in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten



Intelligenz

KI intelligent nutzen

Ausgabe 47 | März 2026
pdl-management.de



© Tessa Abich



» CLICK AND GO «

In diesem Heft finden Sie folgende verlinkte Stellen,
um Ihnen noch mehr Möglichkeiten zu bieten:

**Alle Themen im Inhaltsverzeichnis führen mit einem Klick
direkt auf die entsprechende Seite**

Alle Anzeigen, E-Mail-Adressen und Websites sind per Klick sofort erreichbar



Liebe Leserinnen und Leser,
liebe Pflegedienstleitungen,

KI ist da. Und sie ist längst mitten im Alltag von Pflegedienstleitungen angekommen.

Diese Ausgabe geht noch einen Schritt weiter: Viele der Beiträge wurden selbst mit KI erstellt. Nicht als Experiment, sondern als konsequente Umsetzung des Themas.

Zu Beginn wird ein zentraler Irrtum aufgelöst: Intelligenz in der Führung hat wenig mit IQ zu tun. Entscheidend ist **emotionale Kompetenz**. Gerade in der ambulanten Pflege, wo Führung leider oft auf Distanz stattfindet, wird sie zum entscheidenden Erfolgsfaktor.

Doch KI verändert dieses Spielfeld. Plötzlich sitzt sie mit am Tisch: in Mitarbeitergesprächen, in der Vorbereitung, in der Nachbereitung. Aus Dialogen werden Trialoge. **Führung wird komplexer**.

Parallel verschiebt sich der Wettbewerb: Angehörige suchen nicht mehr – sie FRAGEN. Und KI liefert Antworten. Wer dort nicht erscheint, existiert nicht. Sichtbarkeit wird zur Überlebensfrage.

Auch im Alltag zeigt sich das Potenzial: KI kann planen, dokumentieren, strukturieren. Sie kann entlasten ... wenn sie richtig eingesetzt wird. Und genau hier liegt die Herausforderung: zwischen **Effizienz und Verantwortung**.

Der abschließende Blick macht klar: KI ist kein Tool, das man „einführt“. Sie ist ein Systemthema. Ihr Nutzen entsteht erst, wenn Prozesse, Daten und Menschen zusammenspielen.

Das Fazit dieser Ausgabe ist eindeutig: KI verändert vieles. Aber sie ersetzt nicht das, was gute Führung ausmacht.

Herzlichst,

Thomas Sießegger



”

- 4 „Intelligenz ist KEINE Frage des IQ“
Ihre emotionale Intelligenz entscheidet
(Christian Loffing)


- 12 „Wie sich KI auf die Gestaltung der Beziehung
zwischen PDL und Mitarbeitern auswirkt“
(Anja Schneider)


- 14 „KI-Suche 2026“
Sichtbar sein für Suchmaschinen
(Lukas Wawrik)


- 20 „KI intelligent nutzen“
Chancen + Risiken des Einsatzes von KI in
ambulanten Pflegediensten
(Dr. Leonard Weiss)


- 28 „KI in der ambulanten Pflege“
Chancen. Grenzen + Perspektive integrierter Systeme
(Werner Hauser)


[RUBRIKEN]

- 32 **Impulse | Aus der Praxis für die Praxis**
Patrick Kremer | KI im ambulanten Pflegedienst
Was funktioniert, was nicht 

- 34 **Auf den Punkt gebracht**
KI im ambulanten Pflegedienst | 10 Dinge,
die Sie unbedingt beachten sollten 

- 36 **Der Steuerberater**
Martin Fricke | Pflegekräfte gewinnen
mit Wohnraum 

- 38 **Statistik & Zahlen**
Geburten | Sterbefälle | Übersterblichkeit
2020 - 2025 

- 41 **Personalentwicklung | Seminare | Webinare**
Übersicht des Angebots der Autoren des PDL
Management-Teams 

- 48 **Impressum**



CHRISTIAN LOFFING | ECKERNFÖRDE
christian@loffing.com
loffing.com

» Diplom-Psychologe mit Schwerpunkt auf Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie in Pflegeeinrichtungen

INTELLIGENZ IST KEINE FRAGE DES IQ!

Warum Ihre emotionale Intelligenz als Pflegedienstleitung über Stabilität, Rendite und Zukunftsfähigkeit Ihres ambulanten Pflegedienstes entscheidet

SIE SIND KEIN DIENSTPLANROBOTER

Sie sind Pflegedienstleitung. Keine Tourenverwaltungsmaschine. Kein Eskalationspuffer zwischen Geschäftsführung und Team. Kein Erbenschützer für Ihre Kunden. Und auch kein seelischer Mülleimer für alles, was im Alltag Ihrer Mitarbeiter schief läuft. Und trotzdem werden Sie häufig genau in diesen Rollen benutzt.

Der eigentliche Engpass in ambulanten Pflegediensten ist weder Personal noch sind es die Kunden. Es ist Führungsqualität. Genauer gesagt: emotionale Führungsintelligenz.

Sie können jede Leistungsgruppe im Schlaf abrechnen. Sie kennen alle wesentlichen MD-Prüfkriterien, Refinanzierungslogiken und Qualitätsindikatoren. Im Verkauf von Leistungen sind Sie Top!

Das ist Ihr Fundament. Aber ob Ihr Team stabil bleibt, entscheidet sich nicht im Controlling. Es entscheidet sich in Gesprächen: In Konflikten und deren Lösung. In Momenten von Überforderung und dem Umgang damit. In stabiler und transparenter Führung. Dort zeigt sich, wie intelligent Sie wirklich führen. Und das hat unmittelbare Auswirkungen auf den Erfolg Ihres ambulanten Pflegedienstes.



MEIN TIPP

Emotionale Intelligenz lässt sich fast genauso gut messen, wie die Kennzahlen im Sießegger-Kennzahlensystem. Schicken Sie mir einfach eine E-Mail und ich gebe Ihnen passende Tipps, wie Sie am besten vorgehen können.



[CHRISTIAN@LOFFING.COM](mailto:christian@loffing.com)





INTELLIGENZ NEU DEFINIEREN: WAS DIE FORSCHUNG KLAR BELEGT

Daniel Goleman hat den Begriff der emotionalen Intelligenz im Führungskontext geprägt und populär gemacht. Seine Analysen zeigen: Für Spitzenleistung in Führungsrollen sind emotionale Kompetenzen doppelt so relevant wie rein kognitive Fähigkeiten. Metaanalysen aus dem Gesundheitswesen bestätigen diesen Zusammenhang. Studien zur Führung in Pflegeorganisationen belegen:

- » Ein kooperativer, emotional stabiler Führungsstil korreliert mit höherer Arbeitszufriedenheit.
- » Arbeitszufriedenheit wiederum steht signifikant im Zusammenhang mit geringerer Fluktuationsabsicht.
- » Teams mit hoher psychologischer Sicherheit berichten mehr Beinahe-Fehler und reduzieren dadurch tatsächliche Schadensereignisse.

Amy Edmondson konnte in diesem Zusammenhang zeigen, dass psychologische Sicherheit die Lernfähigkeit von Teams signifikant steigert. Übertragen auf Ihren ambulanten Pflegedienst heißt das: Wer offen über Fehler spricht, senkt langfristig Qualitätsrisiken. Der Gallup Engagement Index weist seit Jahren aus, dass die direkte Führungskraft der entscheidende Faktor für emotionale Bindung ist. In Deutschland leisten laut Gallup nur rund 15 Prozent der Beschäftigten echte emotionale Mehrarbeit. Der Rest bewegt sich zwischen Dienst nach Vorschrift und innerer Kündigung. Genau das sehen und spüren Sie vielleicht manchmal auch in Ihrem Team. Keiner sagt was in Teambesprechungen, keiner bringt sich so richtig ein, der Krankenstand ist hoch und die Fluktuation auch. Wenn Sie glauben, dies betreffe Ihr Team nicht, empfehle ich eine ehrliche Bestandsaufnahme.

AMBULANTE PFLEGE:**EIN HOCHRISIKOSYSTEM FÜR FÜHRUNGSBLINDHEIT**

Ambulante Pflege hat eine Besonderheit: Die Mitarbeiter arbeiten überwiegend allein. Sie sind nicht dauerhaft im Teamverbund.

Das bedeutet:

- » Emotionale Irritationen werden nicht sofort geklärt.
- » Konflikte wirken verzögert.
- » Führungsaussagen werden auf Tour weitergedacht.

Ein unbedachter Satz von Ihnen kann 20 Hausbesuche lang nachhallen. Das ist Realität. Und sie verlangt emotionale Präzision. Es sei denn sie wollen, dass eine ernste Aussage auch Nachwirkungen hat. Aber selbst das sollten gut überlegt sein.

1

SITUATION 1 | DER UNTERSCHÄTZTE ÜBERLASTUNGSMOMENT

Eine Pflegefachkraft steht in Ihrem Büro.
O-Ton: „*Ich bin nur noch am Funktionieren. Und ehrlich gesagt frage ich mich, warum ich mir das überhaupt noch antue.*“

** Jetzt kommt der kritische Punkt.**

Wenn Ihre erste Reaktion lautet:

✘ „*Wir sind alle am Limit*“,
dann haben Sie verloren.

Nicht fachlich, sondern emotional.

Selbstwahrnehmung heißt hier:

Spüren Sie Ihren inneren Abwehrimpuls?
Selbstregulation heißt: Sie reagieren nicht reflexhaft.
Das sind zwei ganz entscheidende Komponenten der emotionalen Intelligenz.

Stattdessen könnten Sie sagen:

✔ „*Ich höre, dass Sie gerade stark an Ihrer Belastungsgrenze sind. Was genau kostet Sie im Moment am meisten Energie?*“

Das ist kein Kuschelkurs. Das ist strategische Führung. Sie differenzieren Belastungstreiber. Vielleicht ist es nicht die Tourendichte, sondern fehlende Planbarkeit. Vielleicht sind es spontane Einsätze ohne Vorlauf.

FÜHRUNG ohne Empathie produziert Zynismus.
EMPATHIE ohne Struktur produziert Chaos.
EMOTIONALE INTELLIGENZ verbindet Beides.

WISSENSCHAFTLICHER HINTERGRUND: STRESS, NEUROBIOLOGIE UND FÜHRUNG

Erlauben Sie mir noch einen weiteren kleinen Ausflug in die Wissenschaft. Neurowissenschaftliche Forschung zeigt, dass unter Stress das limbische System dominiert. Das bedeutet: Menschen reagieren schneller emotional als rational.

Wenn Sie in angespannten Situationen ebenfalls emotional eskalieren, verstärken Sie Stressspiralen. Bleiben Sie aber dagegen reguliert, wirkt das deeskalierend auf das gesamte System.

Führung ist damit ein neurobiologischer Stabilitätsfaktor.

Ihre eigene Emotionsregulation ist nicht privat. Sie ist auch im ambulanten Pflegedienst menschlich und sogar betriebswirtschaftlich relevant.

Grund genug, sich damit intensiver auseinanderzusetzen.

2

SITUATION 2 | FEHLERKULTUR ODER ANGSTKULTUR?

Mehrere Mitarbeiter haben Leistungen nicht dokumentiert. Die Abrechnung droht zu kippen.

Sie sprechen sie an.

Antwort einzelner Mitarbeiter (immer das Gleiche):

„Ich hatte einfach keine Zeit. Und ehrlich, bei dem Stress passiert das eben.“

- ✘ Wenn Sie jetzt scharf reagieren, erzeugen Sie Verteidigung. Wenn Sie zu weich reagieren, untergraben Sie Verbindlichkeit.

Emotionale Intelligenz bedeutet hier:

- ✔ **„Ich verstehe, dass Sie unter Druck standen. Gleichzeitig ist vollständige Dokumentation nicht verhandelbar. Lassen Sie uns konkret klären, wie wir solche Situationen künftig absichern.“**

Sie sind klar in der Erwartung und ruhig in der Beziehung.

Studien zur Fehlerkultur zeigen:

In Organisationen mit konstruktiver Fehlerkultur werden Fehler früher gemeldet und schneller korrigiert. In Angstkulturen werden sie verschwiegen.

WAS GLAUBEN SIE, WELCHE KULTUR WIRTSCHAFTLICH STABILER IST?

THOMAS SIESSEGGGER

IN 2026 BEI LEMBKE SEMINARE UND BERATUNGEN

ENTSCHLEUNIGUNG – MEHR ZEIT FÜR KUNDEN, MITARBEITER UND MEHR WIRTSCHAFTLICHKEIT FÜR DEN PFLEGEDIENST

22.04.2026 | 08.30 - 15.30 Uhr | 8 UE

HALTUNG ZEIGEN – NEUE ANGEBOTE IM LEISTUNGSANGEBOT AMBULANTER PFLEGEDIENSTE

01.10.2026 | 08.30 - 15.30 Uhr | 8 UE

WEITERE INFOS & ONLINE-ANMELDUNG →



**SICHERN SIE SICH
JETZT IHREN PLATZ!**

Lembke Seminare und Beratungen GmbH | Christoph-Probst-Weg 2 | 20251 Hamburg
Tel. 040.611 618-0 | Fax 040.611 618-29 | info@lembke-seminare.de | www.lembke-seminare.de

Lembke
Seminare und Beratungen GmbH

DER ÖKONOMISCHE ZUSAMMENHANG: EMOTIONEN RECHNEN SICH!!!

Vielleicht ist Ihnen der ökonomische Zusammenhang noch nicht ganz deutlich geworden. Werfen wir deshalb einen Blick auf die Fluktuation. Fluktuation in Ihrem ambulanten Pflegedienst verursacht erhebliche Kosten: Recruiting, Einarbeitung, Produktivitätsverluste, Belastung des Bestandsteams.

Hinzu kommt der Imagefaktor. Mund-zu-Mund-Propaganda im regionalen Arbeitsmarkt wirkt schneller als jede Stellenanzeige.

Ein emotional intelligent geführter ambulanter Pflegedienst hat:

- » höhere (emotionale) Mitarbeiterbindung
- » geringere Kündigungsquoten
- » stabilere Patientenbeziehungen
- » weniger Eskalationen

Das sind keine weichen Parameter. Das sind Kennzahlen mit direktem Einfluss auf Ergebnis und Wachstum. Wenn Sie wachsen wollen – und vielleicht perspektivisch weitere Standorte planen – dann brauchen Sie ein replizierbares Führungsmodell. Emotionale Kompetenz ist skalierbar, wenn sie bewusst entwickelt wird.

3

SITUATION 3 | WERTE UND FÜHRUNGSLEITLINIEN

Ein ambulanter Pflegedienst mit mehreren Standorten hat sich in der Vergangenheit intensiv mit den eigenen Werten auseinandergesetzt. Daraus sind mittlerweile klare Führungsleitlinien entstanden, die jeder Führungskraft helfen, werteorientiert zu führen.

Enthalten sind darin die Übertragung der Werte auf das eigene Führungsverhalten. Dies schafft Transparenz für die Pflegedienstleitungen und aber v. a. auch die Mitarbeiter. Führung ist hier nicht mehr primär personenabhängig.

Hier ein paar Beispiele:

- ✓ **RESPEKT** bedeutet:
„Ich gebe meinen Mitarbeitern konstruktives Feedback.“
„Ich höre meinen Mitarbeitern aufmerksam zu.“
„Ich begegne meinen Mitarbeitern auf Augenhöhe.“
- ✓ **GERECHTIGKEIT** bedeutet:
„Ich entscheide und handle anhand von objektiven und transparenten Kriterien.“
- ✓ **WERTSCHÄTZUNG** bedeutet:
„Ich nehme die Ideen meiner Mitarbeiter wahr, prüfe sie und gebe begründetes Feedback.“

SELBSTFÜHRUNG: DER UNBEQUEMSTE TEIL

Hier wird es spitz.

Viele Pflegedienstleitungen erwarten emotionale Reife vom Team – ohne sich selbst konsequent zu reflektieren.

Fragen Sie sich doch selbst auch einmal ehrlich:

- » Wie reagieren Sie auf Kritik?
- » Wie sprechen Sie über abwesende Mitarbeiter?
- » Wie transparent sind Sie bei eigenen Fehlern?
- » Wie gehen Sie mit eigener Erschöpfung um?

Wenn Sie permanent im Funktionsmodus laufen, senden Sie eine klare Botschaft:

Gefühle haben hier keinen Platz.

Dann wundern Sie sich bitte nicht, wenn niemand offen über Überlastung spricht.

Emotionale Intelligenz beginnt bei Selbstführung. Ohne sie bleibt jede Führungsfortbildung Kosmetik.

KONKRETE ENTWICKLUNGSANSÄTZE

Wenn Sie das Thema ernst nehmen, dann bitte auch direkt strategisch:

1. Etablieren Sie regelmäßige Führungsreflexion.
Nicht nur operative Themen, sondern gezielte Fallreflexion.
2. Implementieren Sie strukturierte Mitarbeitergespräche mit Fokus auf Motivation, nicht nur auf Leistung.
3. Holen Sie anonymisiertes Feedback ein.
Nicht, um beliebt zu sein, sondern um wirksam zu werden und langfristig zu bleiben.
4. Schulen Sie Ihre Stellvertretungen gezielt in der Konfliktführung.
5. Verknüpfen Sie emotionale Kompetenz mit Zielvereinbarungen.

Wenn emotionale Qualität nicht messbar gemacht wird, bleibt sie Nebensache.

ERWEITERTE CHECKLISTE ZUR SELBSTDIAGNOSE

Lesen Sie die folgenden Aussagen und bewerten Sie ehrlich:

- ✓ Ich kann eigene Fehler offen vor dem Team benennen.
- ✓ Ich erkenne frühzeitig Spannungen im Team.
- ✓ Ich spreche Konflikte zeitnah und direkt an.
- ✓ Ich bleibe auch bei Angriffen sachlich.
- ✓ Ich differenziere zwischen persönlicher Sympathie & professioneller Bewertung.
- ✓ Ich investiere bewusst Zeit in Beziehungsarbeit.
- ✓ Ich kenne die individuellen Motivationsfaktoren meiner Schlüsselmitarbeiter.

Wenn Sie bei mehreren Punkten unsicher sind, haben Sie ein Führungsentwicklungsfeld. Das ist kein Makel. Es ist ein Auftrag.



FAZIT

Sie führen in einem der anspruchsvollsten Segmente des Gesundheitswesens. Der Druck wird nicht geringer. Fachkräftemangel, steigende Qualitätsanforderungen, wirtschaftliche Unsicherheiten – das bleibt. Was Sie aber direkt beeinflussen können, ist die Art, wie Sie führen.

Emotionale Intelligenz ist kein Trend. Sie ist der Kern nachhaltiger Führungswirksamkeit. Sie stabilisiert Teams, reduziert Fluktuation, verbessert Qualität & schützt Ihre eigene Resilienz.

SIE HABEN DIE WAHL: Weiter einfach irgendwie funktionieren oder bewusst und erfolgreich führen. Wenn Sie sich für Letzteres entscheiden, investieren Sie nicht nur in Ihr Team. Sie investieren in die Zukunftsfähigkeit Ihres gesamten ambulanten Pflegedienstes. Und genau darum geht es doch!

» Es begab sich zu der Zeit im letzten Jahrtausend, als Führung noch darin bestand, den lautesten Mitarbeiter zum Stellvertreter zu machen und Probleme durch noch mehr Druck zu lösen.

Der Chef glaubte, Kontrolle sei Führung.
Das Team glaubte, Schweigen sei Überleben.
Bis eines Tages jemand eine radikale Idee hatte:
Miteinander reden!
Die Produktivität stieg.
Die Fluktuation sank.
Und alle waren überrascht, dass Führung plötzlich mit Menschen zu tun hatte.

Christian Loffing

**Mein EXECUTIVE TAKEAWAY zum Thema:
Führung entsteht nicht durch Position,
sondern durch Haltung.**

Titel schaffen formale Autorität –
Vertrauen schafft tatsächliche Wirksamkeit.
Wer Menschen führen will,
muss zuerst glaubwürdig sein.

ONLINE- COACHINGS

Mai | Juni 2026



Führen ohne Druck

Wie Sie mit psychologischer Klarheit Verbindlichkeit im Team schaffen

📅 18. Mai 2026 | 14:00 - 15:30 Uhr

Schwierige Mitarbeiter souverän führen

Psychologische Tools für klare Ansagen

📅 27. Mai 2026 | 14:00 – 15:30 Uhr

Rückgrat zeigen

Wie Sie als PDL Haltung entwickeln und konsequent führen

📅 03. Juni 2026 | 14:00 - 15:30 Uhr

Rahmen & Anmeldung

- Online im Gespräch mit **Dr. Christian Loffing**
- Max. 3 Teilnehmer
- 190 € pro Coaching (+ MwSt.)

✉️ Anmeldung: christian@loffing.com

CL
www.loffing.com



**JETZT
INFORMIEREN!**

Weiterbildung zur Pflegerdienstleitung

Sie möchten sich zur Leitung qualifizieren?

Sie haben die Wahl – wir bieten die Weiterbildung
als Präsenz- oder Fernlehrgang an!



Ihre Vorteile:

Erfahren & professionell | Aktuell & praxisnah | Individuelle Beratung & Betreuung |
Zertifizierter Anbieter | Standort Hamburg & bundesweit | Online lernen

Lernen mit Spaß und Erfolg!

Lembke
Seminare und Beratungen GmbH



ANJA SCHNEIDER | HAMBURG & ONLINE
 anja.schneider@lembke-seminare.de
 lembke-seminare.de

» Master of Science in Kommunikations- und Betriebspsychologie mit den Schwerpunkten Führungskräfteentwicklung & Coaching

WIE SICH DIE KI AUSWIRKT AUF DIE BEZIEHUNG ZWISCHEN PDL & MITARBEITERN

Personalführung ist eine der wesentlichen Kernaufgaben einer Leitungskraft in einem ambulanten Pflegedienst. Immer wieder gilt es auch kritische Themen mit einzelnen Mitarbeitern zu besprechen.

- » fehlende Handzeichen
- » häufiges Zuspätkommen
- » „kreative Arbeitszeiterfassung“ am Ende des Tages
- » eigenwillige Umgestaltung der Touren- und Personal-Einsatz-Planung
- » Schäden an den Fahrzeugen

sind typische Beispiele aus dem Alltag, welche die Leitung immer wieder herausfordern.

Die PDL führt daraufhin ein Kritikgespräch und es werden Regelungen zu dem jeweiligen Thema für die Zukunft getroffen. Schon unter den bisherigen Bedingungen waren solche Personalentwicklungsprozesse für Leitungskräfte immer wieder eine Herausforderung. Häufig stellte sich die nachhaltige Verhaltensveränderung nicht wie gewünscht nach dem ersten Gespräch ein.

KI ZUR VOR- UND NACHBEREITUNG VON GESPRÄCHEN | EIN GEFÄHRLICHER TRIALOG

Als neuer Mitspieler werden solche Prozesse nun von Künstlichen Intelligenzen (KI) unterstützt. Einige Führungskräfte bereiten sich mit Hilfe von ChatGPT und Co. inhaltlich und argumentativ auf das Gespräch vor. Mitarbeiter machen dies ebenso.

Wenn es der Leitungskraft gelingt über das Stadium eines Schlagabtauschs zu einem Gesprächsergebnis zu gelangen, schreiben Mitarbeiter nach einem Vier-Augen-Gespräch mit den Vorgesetzten im Nachgang gerne mit Hilfe der Künstlichen Intelligenz noch eine E-Mail, in der sie nachträglich Inhalte und Vereinbarungen des Gespräches in Frage stellen.

In wohlformulierten Sätzen wird nach juristischen Grundlagen für dieses und jenes gefragt und auch gleich beschrieben, warum das im Gespräch vereinbarte, nun doch nicht gelten soll. Aus dem ehemaligen Dialog zwischen Leitung und Mitarbeitern ist ein Trialog geworden – die Künstliche Intelligenz gestaltet die Arbeitsbeziehung mit – rein analytisch auf Basis von vermeintlichen Fakten und ohne Empathie.

DIE EIGENE HANDLUNGSFÄHIGKEIT ZURÜCKGEWINNEN DIE KI KENNENLERNEN ALS NEUES TEAMMITGLIED

Nicht selten berichten Führungskräfte Schulter zuckend von einem Gefühl der Hilflosigkeit und Machtlosigkeit. „Was soll man da heutzutage als Führungskraft noch machen?“ An dieser Stelle besteht für die Vorgesetzten eine Notwendigkeit die eigenen Kompetenzen entsprechend der aktuellen Anforderungen weiterzuentwickeln und die eigene Handlungsfähigkeit zurückzugewinnen bzw. neu zu gestalten. Dazu gehört auch, das neue Teammitglied „Künstliche Intelligenz“ kennenzulernen, sich mit ihm zu beschäftigen – mit seinen Chancen und Risiken. Künstliche Intelligenzen können sehr zeiteffizient genutzt werden, um Hinweise auf Fakten zu erhalten.

IMMER GUT RECHERCHIEREN UND PRÜFEN!

Inhaltlich muss immer recherchiert werden, ob die angegebenen Fakten in einer zweiten zuverlässigen Quelle, zum Beispiel Gesetzbücher oder Fachliteratur nachvollzogen werden können. Vorformulierte Texte können von Künstlichen Intelligenzen in eine neue sprachliche Qualität oder Stimmung überführt werden. So kann ein Schriftstück zum Beispiel eine wissenschaftliche Form erhalten. Auch ist es möglich, dass eine Nachricht in eine wertschätzende, juristisch oder aggressiv betonte Ausdrucksform umgeschrieben wird. Darin liegen beispielhaft Chancen durch die Nutzung von KI.

KI BESITZT KEINE EMPATHIE | SIE TUT NUR SO

Auf der anderen Seite folgen diese Computerprogramme lediglich Algorithmen und besitzen keine tatsächlichen kognitiven Fähigkeiten und Empathie.

Die zunehmende Fähigkeit von Künstlichen Intelligenzen besteht darin, dass sie so tun könnten, als ob sie empathisch wären. Sprachdialoge mit KI lassen das Medium menschlicher und empathischer erscheinen.

Jugendliche verbringen zum Teil mehrere Stunden täglich im Gespräch mit der Künstlichen Intelligenz und lassen sich von diesen virtuellen Freunden den Tag strukturieren und sich in Beziehungsfragen beraten.

Ich biete Seminare und Beratungen an, aber auch praktische Übungen in Online-Einzelberatungen oder im 1,5-stündigen Online-Seminar. Buchbar über Lembke Seminare & Beratungen GmbH

Anja Schneider

**FAZIT**

Wie können Führungskräfte vor diesen aktuellen Entwicklungen einen verantwortungsvollen und reflektierten Umgang mit den Künstlichen Intelligenzen finden?

Eine Kombination aus Neugier und kritischer Skepsis ist eine gute Basis. Es wäre weder sinnvoll der KI blind zu vertrauen noch diese zu „verteufeln“. Die KI kann ein wertvolles Werkzeug sein, das jedoch durch selbstständiges, menschliches Denken auch kritisch hinterfragt werden muss.

Für die Gestaltung von Personalentwicklungsgesprächen ist diese Grundhaltung eine wertvolle Basis, um die Nutzung von Künstlicher Intelligenz auch mit Mitarbeitern zu thematisieren. Die gemeinsame Arbeitsbeziehung wird wesentlich durch den menschlichen Kontakt und das eigenständige Denken gestaltet. Diese Basis muss erst wieder thematisiert und gestaltet werden, wenn die Künstliche Intelligenz als Störfaktor das Miteinander belastet und erschwert.

Angepasste Fragestellungen und aktives Zuhören sind erste wichtige Schritte auf dem Weg. Das Ziel ist es, dass die Leitung auch in dieser Zeit einer neuen Technologie in der Lage ist, Kritikgespräche mit Mitarbeitern effektiv zu führen, so dass das Miteinander anschließend vertrauensvoll von beiden Seiten gestaltet wird.

SEMINAR-TIPP

MITARBEITER*INNEN EFFEKTIV FÜHREN IN ZEITEN VON KI
28.04.2026 | 13.30 - 15.00 Uhr | 2 UE | virtuell

**ODER BUCHEN
SIE EINE ONLINE-
EINZELBERATUNG**

WEITERE INFOS & ONLINE-ANMELDUNG →



Lembke
Seminare und Beratungen GmbH



LUKAS WAWRIK
mail@pflege.media
pflege.media

- » Berater bei Wawrik Pflege Consulting für ambulante und teilstationäre Pflegedienste
- » Gründer der Kreativagentur PFLEGE.MEDIA



KI-SUCHE 2026

So wird Ihr Pflegedienst bei ChatGPT, Google AI & Co. gefunden

Generative Engine Optimization (GEO) – die wichtigste Marketing-Strategie für ambulante Pflegedienste, Tagespflagen und Pflegeheime im Jahr 2026.

DAS SUCHVERHALTEN HAT SICH GRUNDLEGENDE VERÄNDERT

Stellen Sie sich folgendes Szenario vor: Eine Tochter sucht dringend einen ambulanten Pflegedienst für ihre Mutter. Früher hätte sie „Pflegedienst München“ in Google eingegeben und sich durch die blauen Links geklickt.

Heute fragt sie stattdessen ChatGPT:

„Welcher Pflegedienst in München übernimmt kurzfristig Wundversorgung, hat gute Bewertungen und ist auf Demenzpflege spezialisiert?“

Die KI liefert keine Liste mit zehn Links mehr, sondern eine konkrete Empfehlung.

Wenn Ihr Pflegedienst in dieser Antwort nicht vorkommt, existieren Sie für diese Suche schlicht nicht. Und das betrifft bereits Millionen von Menschen: ChatGPT zählt Anfang 2026 weltweit über 831 Mio. Nutzer. Gleichzeitig wird prognostiziert, dass das klassische Suchmaschinen-Volumen bis Ende 2026 um 25 % sinken wird, weil Nutzer zunehmend KI-Assistenten als erste Anlaufstelle bevorzugen. Nicht ohne Hintergedanken hat Google auch in Deutschland die Google AI Zusammenfassungen eingeführt.

Für Pflegedienste bedeutet das:

Wer heute nur auf klassisches SEO setzt, verliert in 1-2 Jahren ein Viertel seiner potenziellen Anfragen.



WAS IST GEO – UND WARUM BETRIFFT ES IHRE PFLEGE-EINRICHTUNG?

GEO (Generative Engine Optimization) beschreibt die Optimierung Ihrer digitalen Präsenz dafür, dass KI-Systeme wie ChatGPT, Google AI Zusammenfassungen, Perplexity oder Microsoft Copilot Ihren Pflegedienst als vertrauenswürdige Empfehlung ausspielen. Während klassisches SEO darauf abzielt, in einer Liste von Suchergebnissen möglichst weit oben zu stehen, geht es bei GEO darum, die beste Antwort auf eine konkrete Frage zu sein.

Der Unterschied ist eindeutig: Bei klassischem SEO konkurrieren Sie mit allen Anbietern auf der ersten Google-Seite. Bei der KI-Suche gibt es oft nur eine einzige Empfehlung. Wer dort erscheint, bekommt den Kontakt.

Studien zeigen, dass die Conversion-Rate aus KI-Empfehlungen bis zu fünfmal höher ist als bei herkömmlichen Suchergebnissen.

3 GRÜNDE, DIE FÜR GEO SPRECHEN



1 WETTBEWERBSVORTEIL DURCH FRÜHSTART

Einige ambulanten Pflegedienste betreiben bestenfalls klassisches SEO – viele noch nicht einmal das. Wer jetzt als Erster in GEO investiert, sichert sich einen entscheidenden Vorsprung.

2 HÖHERE QUALITÄT DER ANFRAGEN

Wer über eine KI-Empfehlung zu Ihnen kommt („ChatGPT hat gesagt, ihr seid spezialisiert auf Demenz“), hat in der Regel bereits entschieden, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Diese Anfragen sind qualifizierter als allgemeine Google-Klicks. Die Kontaktrate ist deutlich höher, die Beratungsgespräche kürzer, die Beauftragungsquote besser.

3 WIRTSCHAFTLICHE ABSICHERUNG

Fehlende digitale Sichtbarkeit bedeutet eine niedrigere Belegungsquote in der Tagespflege, ungenügende Tourenauslastung im ambulanten Dienst oder leere Betten in der stationären Einrichtung.

WAS SICH VERÄNDERT HAT: VON KEYWORDS ZU ANTWORTEN

Früher reichte es, z. B. den Suchbegriff „ambulanter Pflegedienst“ auf der Website zu platzieren. Heute analysieren KI-Systeme den gesamten Kontext.

Sie prüfen **drei zentrale Fragen**:

» Lokale Verankerung

Ist dieser Anbieter wirklich vor Ort tätig?
Stimmen die Adressen auf Website, Google und Branchenverzeichnissen überein?

» Externe Bestätigung (E-E-A-T)

Bestätigen Bewertungen, Verbände und Fachportale die Qualität? Hat der Anbieter nachweisbare Expertise, Erfahrung und Autorität?

» Relevanz für die Fragestellung

Beantwortet die Website konkrete Fragen, die Angehörige tatsächlich stellen?

Die KI will nicht einfach eine Liste von Anbietern liefern – sie will das Problem des Nutzers möglichst gut lösen.

Ihr Ziel als Pflegedienstleitung muss es sein, die beste Antwort auf die Fragen Ihrer Zielgruppe zu sein.

Kremer – erstklassig,
wenn's um Pflege geht!



Führungskraft bei Kremer

in Hessen und allen angrenzenden Bundesländern.

Du führst. Wir halten Dir den Rücken frei.

- Klare Strukturen, statt Chaos
- Teams, die funktionieren
- Echte Wertschätzung
- Entwicklung für Führungskräfte

Das ist genau das, was Du suchst?
Dann geht's hier zur 60-Sekunden-Bewerbung!



5 SCHRITTE ZUR OPTIMIERUNG IHRES PFLEGEDIENSTES FÜR DIE KI-SUCHE



1 PERFEKTIONIEREN SIE IHRE LOKALEN DATEN (NAP-KONSISTENZ)

KI-Systeme hassen Unsicherheit. Wenn Ihr Google Unternehmensprofil andere Öffnungszeiten anzeigt als Ihre Website, oder der Eintrag im Branchenverzeichnis eine abweichende Telefonnummer hat, werden Sie schlichtweg ignoriert.

NAP steht für Name, Adresse, Phone (Telefon). Diese drei Angaben müssen auf sämtlichen Plattformen zu 100 % identisch sein:

- » Ihre eigene Website
- » Google Unternehmensprofil (ehemals Google My Business)
- » Pflegenavigator der AOK
- » Branchenverzeichnisse (Gelbe Seiten, Das Örtliche)
- » Regionale Pflegestützpunkte und Beratungsstellen

PRAXIS-TIPP

Erstellen Sie eine einfache Excel-Tabelle mit allen Plattformen, auf denen Ihr Pflegedienst eingetragen ist, und gleichen Sie Name, Adresse und Telefonnummer vierteljährlich ab. Alternativ können Sie sich Hilfe holen: Bei Pflege.Media prüfen wir z. B. diese Angaben und können über einen Drittanbieter die NAP in die wichtigsten Branchenportale automatisiert überprüfen und eintragen lassen.

2 ERSTELLEN SIE INHALTE, DIE FRAGEN BEANTWORTEN (FAQ-STRATEGIE)

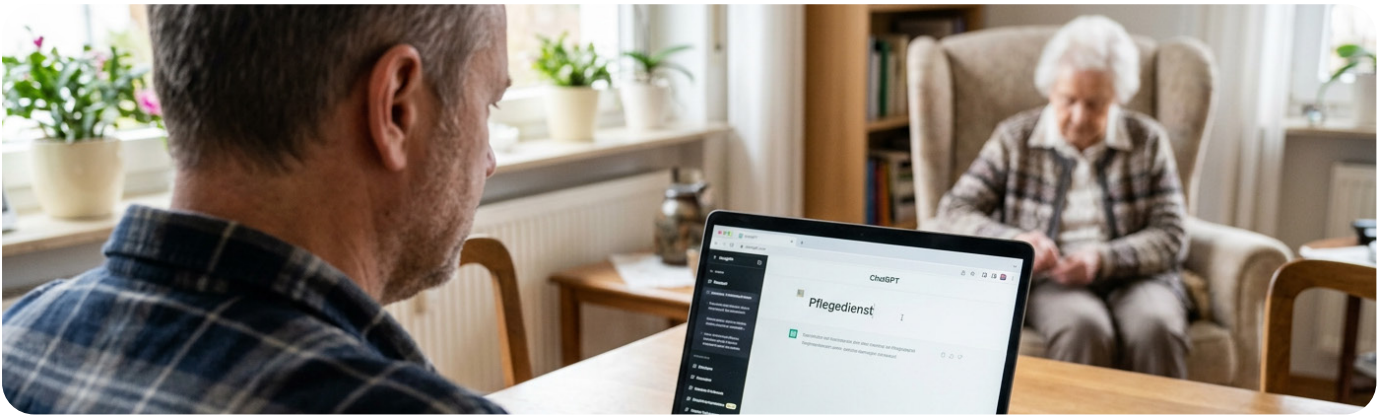
Vergessen Sie lange, werbliche Texte auf Ihrer Website. Angehörige fragen KI-Systeme nach konkreten Lösungen – und genau solche Antworten müssen auf Ihrer Website stehen. Erstellen Sie eine eigene Seite für häufige Fragen zur Pflege und beantworten Sie diese ehrlich, verständlich und ausführlich.

Beispiele für effektive FAQ-Fragen:

- » „Wie schnell kann eine häusliche Pflege beginnen?“
- » „Welche Leistungen übernimmt die Pflegekasse bei Pflegegrad 3?“
- » „Kann ein Pflegedienst auch am Wochenende kommen?“

Je spezifischer und hilfreicher Ihre Antworten sind, desto wahrscheinlicher wird die KI genau Ihren Pflegedienst als Quelle heranziehen. Denken Sie daran: Die KI bevorzugt Inhalte, die ein Problem lösen, nicht solche, die ein Produkt anpreisen. Wie finden Sie heraus, wonach Interessierte suchen?

Auch hierfür gibt es Übersichten und Listen wie z. B. den Google Keyword Planner.



3 BAUEN SIE DIGITALES VERTRAUEN AUF (BEWERTUNGEN)

Eine KI empfiehlt niemanden mit schlechter Reputation. Bewertungen sind die Währung der KI-Suche. Google-Bewertungen, Erfahrungsberichte auf Pflegeportalen und Empfehlungen in Fachforen fließen direkt in die Einschätzung der KI ein.

Konkrete Maßnahmen:

- » Bitten Sie zufriedene Angehörige systematisch um eine Google-Bewertung, am besten mit einem direkten Link per E-Mail oder Karte
- » Reagieren Sie auf jede Bewertung – ob positiv oder negativ – professionell und zeitnah
- » Integrieren Sie Testimonials und Erfahrungsberichte auf Ihrer Website
- » Streben Sie mindestens 20+ Google-Bewertungen mit einem Durchschnitt von 4,5+ Sternen an

4 NUTZEN SIE STRUKTURIERTE DATEN (SCHEMA MARKUP)

Strukturierte Daten sind der „Reisepass“ Ihrer Website – sie teilen KI-Systemen und Suchmaschinen in maschinenlesbarer Sprache mit, was Ihr Pflegedienst genau ist und anbietet.

Die wichtigsten Schema-Typen für Pflegedienste

SCHEMA-TYP	VERWENDUNG
MedicalOrganization	Grundlegende Identifikation als medizinische Einrichtung
LocalBusiness	Standort, Öffnungszeiten, Kontaktdaten
FAQPage	Auszeichnung Ihrer FAQ-Seite für direkte Antworten
Review / AggregateRating	Bewertungen sichtbar für Suchmaschinen und KI
Service	Einzelne Dienstleistungen (Wundversorgung, Demenzbetreuung etc.)

PRAXIS-TIPP

Bitten Sie Ihren Website-Betreuer oder Agentur, die Schema-Markups zu implementieren. Für WordPress gibt es kostenlose Plugins wie „Rank Math“ oder „Yeast SEO“, die Schema-Daten per Klick anlegen.

5 STÄRKEN SIE IHRE E-E-A-T-SIGNALE

E-E-A-T steht für Experience, Expertise, Authoritativeness, Trustworthiness – also Erfahrung, Expertise, Autorität und Vertrauenswürdigkeit. Dieses Prinzip nutzt Google seit Jahren zur Qualitätsbewertung, und KI-Systeme gewichten es noch stärker.

So stärken Sie **E-E-A-T** für Ihren Pflegedienst:

» Fachartikel veröffentlichen

Schreiben Sie regelmäßig Blog-Beiträge zu Pflege Themen – z.B. über den Umgang mit Demenz, Sturzprävention oder Ernährung im Alter

» Zertifikate sichtbar machen

Qualitätssiegel, MDK-Prüfergebnisse und Fortbildungsnachweise gehören prominent auf die Website

» Verbandslogos einbinden

Mitgliedschaften in Fach- und Berufsverbänden signalisieren Seriosität

» Team vorstellen

Zeigen Sie echte Gesichter mit Qualifikationen – das schafft Vertrauen bei Angehörigen und bei KI-Systemen

» Presse und Kooperationen

Erwähnungen in lokalen Medien, Kooperationen mit Ärzten oder Kliniken erhöhen Ihre digitale Autorität

DER BLICK NACH VORN: KI-MARKETING WIRD STANDARD

Die Entwicklung ist eindeutig: mehr als 50 % Prozent aller Google-Suchen enden bereits heute ohne einen Klick – weil die KI die Antwort direkt anzeigt.

Wenn Google AI Overviews präsent sind, sinkt die organische Klickrate.

Für Pflegedienstleitungen bedeutet das:
Die klassische Website allein reicht nicht mehr.
Sie brauchen eine ganzheitliche digitale Strategie, die sowohl Menschen als auch Maschinen überzeugt.

Die gute Nachricht

Viele dieser Maßnahmen – bessere Inhalte, konsistente Daten, ehrliche Bewertungen – kommen auch Ihren klassischen Marketing-Bemühungen zugute.

GEO ist kein technisches Hexenwerk und kein Privileg großer Träger.

Es ist eine strukturierte Vorgehensweise, die jeder Pflegedienst, ob 20 oder 400 Kunden – umsetzen kann. Entscheidend ist, jetzt damit anzufangen.

Denn in zwölf Monaten wird die KI-Suche für noch mehr Angehörige der erste Anlaufpunkt sein.

Lukas Wawrik



DEMENZ ist ANDERS ONLINESYMPOSIUM 5

11 TAGE
33 INTERVIEWS
LIVECALLS
KOSTENLOS
SEI DABEI!

9. BIS 19. APRIL 2026

DER FOTOGRAF UND FILMEMACHER
MICHAEL HAGEDORN VERANSTALTET
VOM 9. BIS 19. APRIL 2026 SEIN FÜNFTES

DEMENZ IST ANDERS ONLINESYMPOSIUM

IM RAHMEN DIESES ELFTÄGIGEN ONLINEFORMATS
STEHEN DEN TEILNEHMENDEN 33 NEUE,
PROFESSIONELL PRODUZIERTE VIDEOINTERVIEWS
MIT MENSCHEN MIT DEMENZ, ANGEHÖRIGEN UND
EXPERTINNEN UND EXPERTEN AUS DEUTSCHLAND,
ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ ZUR VERFÜGUNG.

DIE TEILNAHME IST KOSTENLOS.

EINE EINLADUNG ZUM PERSPEKTIVWECHSEL

JEDER TAG DES ONLINESYMPOSIUMS STEHT UNTER
EINEM EIGENEN MOTTO. DIE INHALTE VERMITTELN
EIN FACETTENREICHES BILD DAVON, DASS DIESES
OFT MIT ÄNGSTEN UND VORURTEILEN BESETZTE
THEMA SO VIEL BUNTER UND SPANNENDER IST,
ALS WEITHIN ANGENOMMEN.

MICHAEL HAGEDORN BEFASST SICH SEIT ÜBER
20 JAHREN MIT DEM THEMA DEMENZ UND
WIDMET SICH IHM ALS FOTOGRAF, FILMEMACHER,
MODERATOR, KONGRESSVERANSTALTER UND
COMMUNITYGRÜNDER..

WEITERE INFORMATIONEN, PROGRAMM
UND ANMELDUNG UNTER:



WWW.DEMENZISTANDERS.DE



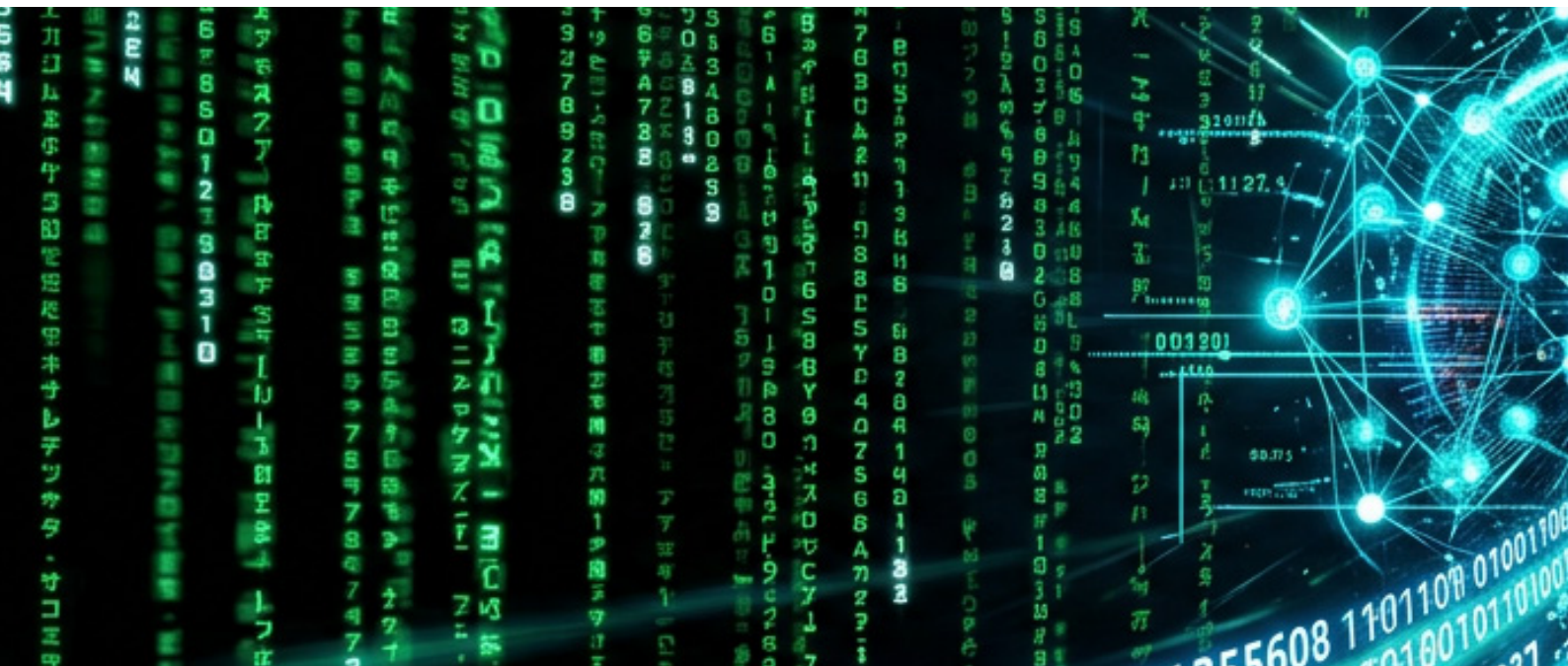
DR. LEONARD WEISS | SAN FRANCISCO/USA
 leonard.weiss@siessegger.de
 c/o PDL Management

» Experte bei Open AI für digitale Transformation und Künstliche Intelligenz im Gesundheitswesen



KI INTELLIGENT NUTZEN

Chancen + Risiken des Einsatzes von KI in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten



+++ EXECUTIVE SUMMARY +++

KI ist in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten kein Selbstzweck. Richtig eingesetzt, kann sie Planung, Dokumentation, Kommunikation und Verwaltung entlasten. Der größte Hebel liegt heute in der Touren- und Personal-Einsatz-Planung, weil viele Zielkonflikte dort täglich zusammenlaufen: Fahrzeiten, Zeitfenster, Qualifikation, Kontinuität, Wirtschaftlichkeit und Arbeitszeitrecht.

Mathematische Optimierung und KI-basierte Assistenz können relevante Effekte erzielen, wenn die Datenbasis stimmt und klare Regeln gelten. Das zeigt unter anderem eine Studie zur Touren-Nachoptimierung aus einem Projektumfeld von Fraunhofer-Institut für Techno- und Wirtschaftsmathematik ITWM.

Die Risiken sind ebenso real: Datenschutz bei Gesundheitsdaten, neue Angriffsflächen über Cloud- und Schnittstellen, Fehler durch Sprachmodelle und Akzeptanzprobleme bei automatisierter Kommunikation. Leitplanken sind daher unerlässlich: Rechtsgrundlage, Datenminimierung, Auftragsverarbeitung, Protokollierung, Löschkonzept und Risikoprüfung samt Datenschutz-Folgenabschätzung, wo erforderlich. Praxisnahe Prüfraster liefern u. a. die Datenschutzkonferenz sowie die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit.

Für Kommunikation (Chatbot/Voicebot/IVR) gilt zusätzlich: Transparenz ist kein „Nice-to-have“, sondern wird durch europäisches Recht stärker gerahmt; der EU AI Act enthält Transparenzpflichten für bestimmte interaktive KI-Systeme.

WARNHINWEIS

Unser fiktiver Autor hat einen wohlformulierten Auftrag (prompt) bekommen, diesen Beitrag zu schreiben. Wir haben diesen inhaltlich nicht tiefgehend geprüft und nicht korrigiert. Bitte urteilen Sie selbst, was KI leisten kann, und wie Sie das Ergebnis beurteilen.

+++ ANNAHMEN UND BEGRIFFSRAHMEN +++

Zielgruppe sind Leitungskräfte (PDL, Geschäftsführung, Verwaltung) in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten. Der Budgetrahmen ist nicht vorgegeben; die Infrastruktur ist in der Praxis uneinheitlich (papierarm bis papiergebunden, alte und neue Softwarestände, mobile Geräte in Mischbeständen). Diese Heterogenität ist ein Kernbefund vieler Digitalisierungsprojekte in der Pflege und prägt Aufwand, Risiken und Nutzen von KI.

Im Beitrag meint „KI“ nicht eine einzelne Funktion, sondern vier Typen, die in ambulanten Diensten praktisch relevant sind:

- (1) Optimierung (Touren- und Dienstplanung als Rechenproblem)
- (2) Prognose (z. B. Einsatzdauer, Ausfallrisiko)
- (3) Sprach-/Textassistentz (Diktat, Zusammenfassung, Textentwürfe)
- (4) Dialogsysteme (Chatbot, Voicebot, IVR).

Diese Differenzierung ist auch für Datenschutz und Governance wichtig, weil sie verschiedene Datenflüsse, Risiken und Kontrollanforderungen erzeugt.

Quellenbasis (Schwerpunkt): amtliche + institutionelle Vorgaben (DSGVO, SGB, DSK, BfDI, gematik, BSI), Fachquellen zu Tourenoptimierung sowie Herstellerunterlagen und ausgewählte Nutzerberichte aus Foren als Plausibilitätscheck. Nutzerberichte sind Einzelfälle und ersetzen keine systematische Evaluation.

+++ TOUREN- UND PERSONAL-EINSATZ-PLANUNG +++

Die Touren- und Personal-Einsatz-Planung ist der Bereich, in dem KI heute am ehesten messbare Resultate liefert. Der Grund ist simpel: Planung ist ein tägliches Optimierungsproblem mit vielen Variablen und harten Nebenbedingungen.

Schon kleine Abweichungen (Stau, Parkplatzsuche, längerer Einsatz, Personalausfall) erzeugen Ketteneffekte. Die genannten Effekte aus Studien- und Projektkontexten sind erreichbar, aber nicht automatisch; sie hängen stark an Datenqualität, Zieldefinition und Prozessintegration.

KRITERIEN FÜR EINE KI-GESTÜTZTE PLANUNG

KI-Planung ist nur dann gut, wenn die Organisation die Kriterien definiert. In ambulanten Diensten kommen mindestens diese Kriterien in Betracht:

- » Wirtschaftlichkeit (Fahrzeit, Fahrstrecke, Leerlauf, Auslastung je Tour)
- » Ganzheitlichkeit der Pflege (zeitliche Logik, sinnvolle Bündelung, Schutz vor Überforderung bei komplexen Kunden)
- » Kontinuität (stabile Zuordnung von Kunden zu festen Mitarbeitern, weniger Wechsel in sensiblen Fällen)
- » Qualifikation (geeigneter Skill-Mix je Leistung und Risiko), Fahrzeiten (realistische Strecke plus Puffer)
- » Arbeitszeitrecht (Pausen, Ruhezeit, Höchstgrenzen nach dem Arbeitszeitgesetz)
- » Notfallreserven (Puffer, Springer, Eskalationslogik)

Aus diesen Kriterien entstehen Zielkonflikte.

Ein Beispiel: maximale Kontinuität reduziert Wechsel, kann aber Fahrzeit erhöhen. KI kann diese Konflikte sichtbar machen und Alternativen rechnen. Entscheiden muss die Leitung, weil „optimal“ ohne Wertentscheidung nicht existiert.

DATENANFORDERUNGEN UND DATENQUALITÄT

Eine häufige Ursache für unerwartet schwache Ergebnisse ist nicht die Rechenlogik, sondern unklare oder falsche Stammdaten.

KI benötigt für belastbare Vorschläge unter anderem:

- » Kundenstammdaten (Adresse, Zutritt, Kontaktkette, Wunschzeiten, harte Zeitfenster)
- » Leistungsstamm (Dauer Soll/Ist, Häufigkeit, Delegationsregeln, Leistungsketten)
- » Mitarbeiterstamm (Qualifikation, Arbeitszeitmodell, Fahrzeugzuordnung)
- » Historie (reale Einsatzdauern, Verzögerungsmuster, Ausfälle)

Genau diese Logik findet sich auch in Herstellerunterlagen wieder, die häufig die Nutzung historischer Planungsdaten erwähnen.

OPTIMIERUNGSMECHANISMEN:

WAS KI REALISTISCH TUT

In der Praxis steckt hinter „KI-Tourenplanung“ meist eine Kombination aus mathematischer Optimierung (oft Nachoptimierung vorhandener Touren), Regeln und Nebenbedingungen (Qualifikation, harte Zeitfenster, Pausen) sowie Prognosen (z. B. Dauer je Leistung, Fahrzeit je Strecke). Das Projektumfeld des Fraunhofer ITWM beschreibt genau diese Richtung als mathematische Nachoptimierung mit Effekten auf Fahrwege und Zeitfenster.

Für die Leitung ist eine Frage wichtiger als der Werbebegriff „KI“: Kann das System erklären, warum es einen Planvorschlag macht, und ist diese Logik konfigurierbar? Ohne Begründbarkeit und Parametrisierung ist es schwer, Pflegequalität, Arbeitsrecht & Wirtschaftlichkeit zu verantworten.

DIMENSION	KLEINER DIENST	GROSSER DIENST
Datenpflege/Parametrisierung	relativ hoher Aufwand, Nutzen oft begrenzt	Aufwand verteilt sich auf viele Touren, Nutzen meist größer
Abhängigkeit von Einzelpersonen	häufig hoch, kurze Wege gleichen manches aus	häufig hoch, Ausfall wirkt stark auf viele Touren
Optimierungshebel	meist kleiner	groß (viele Variablen und tägliche Änderungen)
Change-Aufwand	geringe Masse, aber wenige Ressourcen	größer, aber planbar und skalierbar
ROI-Wahrscheinlichkeit	punktuell (klarer Schmerzpunkt nötig)	häufiger erreichbar

+++ DATENSCHUTZ UND INFORMATIONSSICHERHEIT +++

KI ist in der Pflege immer auch Datenverarbeitung. Gesundheitsdaten sind besonders sensibel; jeder KI-Use-Case braucht daher Rechtsgrundlage, Zweckbindung und Schutzmaßnahmen. Die Orientierungshilfe der Datenschutzkonferenz beschreibt Auswahl, Implementierung und Nutzung von KI als Prozess und richtet sich an Verantwortliche, die genau diese Punkte prüfen müssen.

RECHTLICHE KERNELEMENTE

Für die Praxis sind vor allem folgende DSGVO-Bausteine relevant: Auftragsverarbeitung (Art. 28), geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (Art. 32), Datenschutz-Folgenabschätzung bei voraussichtlich hohem Risiko (Art. 35). Der offizielle DSGVO-Volltext liegt über Europäische Union bereit; die BfDI-Handreichung bietet ergänzend ein praxisnahes Vorgehensmodell.

PROTOKOLLIERUNG, LÖSCHKONZEPT, AUDIT

Gerade bei generativer KI und Sprach-/Textassistenten ist nicht nur wichtig, was gespeichert wird, sondern auch wie Änderungen nachvollziehbar sind (Versionen, Freigaben, Änderungsgründe). Protokollierung und Auditierbarkeit sind in Pflegeprozessen zugleich Qualitäts- und Compliance-Funktion. Die DSK-Orientierungshilfe betont Transparenz, Zweckbindung und organisatorische Kontrollen als wiederkehrende Anforderungen.

CLOUD-SICHERHEIT UND NACHWEISE

Viele KI-Funktionen laufen als Cloud-Service. Für die Auswahl helfen Sicherheitsnachweise; als Referenzrahmen dient u. a. der C5-Kriterienkatalog des Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik.

C5 ist kein Ersatz für ein eigenes Risikomanagement, aber ein strukturierter Maßstab für Cloud-Transparenz und Prüfberichte.



+++ KOMMUNIKATION UND DOKUMENTATION +++

Telefon und digitale Kanäle sind für ambulante Dienste mehr als Service. Sie sind ein Sicherheitsnetz. KI kann hier entlasten, wenn sie transparent ist, klare Übergaben hat und das Risiko einer Fehltriage aktiv steuert.

VOICEBOTS, CHATBOTS UND IVR: WO SIE PASSEN

Geeignet sind vor allem risikoarme Anliegen: Terminabfragen, Rückrufbitten, Statusinformationen, Standardauskünfte und interne Unterstützung für Mitarbeiter (FAQ, Anleitungen). Sobald Dringlichkeitsbeurteilung, Beschwerden oder sensible Inhalte dominieren, muss der Übergang zum Menschen niedrigschwellig sein.

TRANSPARENZ UND AKZEPTANZ

Akzeptanz entsteht nicht durch „Mensch-Imitation“, sondern durch Ehrlichkeit und Wahlfreiheit. Der **EU AI Act** enthält Transparenzpflichten für bestimmte interaktive KI-Systeme; als Organisationsregel heißt das: Der Anrufer muss erkennen können, dass er mit einem System spricht, und muss ohne Hürden einen Menschen erreichen.

SYNERGIE MIT DOKUMENTATION UND INFORMATIONSSICHERHEIT

KI kann Gesprächsinhalte strukturieren (Anliegen, Rückrufgrund, Dringlichkeit) und in Tickets oder Aufgaben überführen. Das reduziert Medienbrüche, erhöht aber Datenschutzerfordernisse, sobald Inhalte gespeichert oder transkribiert werden (Zweckbindung, Zugriff, Löschung, Protokolle).



+++ UMSETZUNG, MARKTANALYSE UND WIRTSCHAFTLICHKEIT +++

Telefon & digitale Kanäle sind für ambulante Dienste mehr als Service. Sie sind ein Sicherheitsnetz. KI kann hier entlasten, wenn sie transparent ist, klare Übergaben hat und das Risiko einer Fehltriage aktiv steuert.

SPRACHGESTEUERTE DOKUMENTATION: NUTZEN UND RISIKEN

Sprachdokumentation kann Tippaufwand senken und mobile Arbeit erleichtern. Herstellerbeschreibungen nennen Funktionen wie automatische Erkennung von Vitalwerten, Vorschläge zur Übernahme in die Dokumentation und die Kontrolle durch den Benutzer (Prüfen/Korrigieren).

Die Fehlerquellen sind praxisnah: Dialekt, Deutsch als Zweitsprache, undeutliche Sprache bei Zeitdruck, Umgebungsgeräusche, und besonders Zahlenwerte (Werte/Einheiten). Deshalb braucht Sprachdokumentation Validierung und Audit: Rücklese für Zahlen, Sichtkontrolle vor Speicherung, Markierung unsicherer Passagen, nachvollziehbares Änderungs- und Freigabeprotokoll. Diese Kontrolllogik passt zu den Kontroll- und Transparenzanforderungen aus Datenschutzleitlinien.

WO MENSCHLICHES MITWIRKEN UNABDINGBAR IST

KI kann Informationen ordnen und Vorschläge machen. Sie kann aber Beziehung, Gesprächsführung, Deutung nonverbaler Signale, situative Einschätzung, ethische Abwägung und fachliche Verantwortung nicht ersetzen. Ein Whitepaper zur Anwendung von KI in Medizin und Pflege beschreibt KI als Unterstützung und diskutiert Nutzen und Grenzen in Versorgungsabläufen.

ETHIK UND FAIRNESS IM DIENSTPLAN

Wenn Kriterien nur Kosten abbilden, entstehen **Fehl-anreize**: unfaire Belastungsverteilung, mehr Wechsel bei sensiblen Kunden, Nachteile für Mitarbeiter mit Einschränkungen. Ethik gehört daher in Parameter (Schutz von Pausen, gerechte Verteilung, Kontinuität bei Hochrisikokunden). Der EU AI Act setzt Maßstäbe für Transparenz und Risikomanagement in bestimmten KI-Konstellationen; auch wenn eine Planungs-KI im Einzelfall nicht als Hochrisiko gilt, ist dieser Maßstab als Governance-Orientierung sinnvoll.

KORRESPONDENZ MIT KASSEN, ÄRZTEN + ÄMTERN: AUTOMATISIERUNG UND GRENZEN

Im Backoffice liegt Potenzial in Textentwürfen, Fristenmanagement und Dokumentenklassifikation. Grenzen bleiben: Rechtsauslegung, Leistungsentscheidungen und formale Verantwortung benötigen nachvollziehbare Begründung und Aktenlage. Für strukturierte Vorgehensweisen bei KI-Projekten liefert die BfDI-Handreichung Prüffragen und Projektschritte.

Ein zentraler Hebel ist die Telematikinfrastruktur

Die gematik beschreibt die Pflicht zur TI-Anbindung für ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen bis 01. Juli 2025; gesetzliche Grundlage ist § 341 Abs. 8 SGB V.

Die AOK beschreibt zudem eine Zeitschiene, nach der ab 01. Dezember 2026 die Abrechnung nach SGB XI vollelektronisch innerhalb der TI erfolgen soll, und benennt **KIM als Transportverfahren**.

Ein Praxisleitfaden aus dem Modellprogramm zur TI-Einbindung in die Pflege liegt vom GKV-Spitzenverband vor.

DAS IST ZURZEIT NOCH NICHT MÖGLICH

Nicht realistisch sind derzeit:

- » vollautomatische, rechtssichere Einsatzplanung ohne menschliche Freigabe
- » ein komplett digitaler Datenaustausch ohne Medienbruch, solange Standards und Systeme nicht in der Breite harmonieren
- » Spracherkennung ohne Fehlerrisiko für alle Dialekte und Sprachprofile
- » automatische Entscheidung über Leistungsansprüche ohne rechtliche Prüfung
- » „unsichtbare“ KI-Kommunikation, die dem Kunden nicht erkennbar ist (Transparenzanforderungen)

MARKTANALYSE: GLAUBHAFTE FUNKTIONEN VS. ÜBERZOGENE VERSPRECHEN

Der Markt zeigt zwei Muster:

1. Komplettsysteme integrieren KI-Funktionen (Planung/Abrechnung/Mobil)
2. KI-Assistenten werden als Zusatz für Touren, Sprache und Verwaltung angeboten. Herstellerseiten beschreiben beispielsweise Touren- und Einsatzplanung mit Kartenintegration und Übergabe von Änderungen, sowie Assistenzfunktionen für Routen, administrative Aufgaben oder Sprachdokumentation.

Zur Validierung lohnt sich ein Blick auf Nutzerberichte:

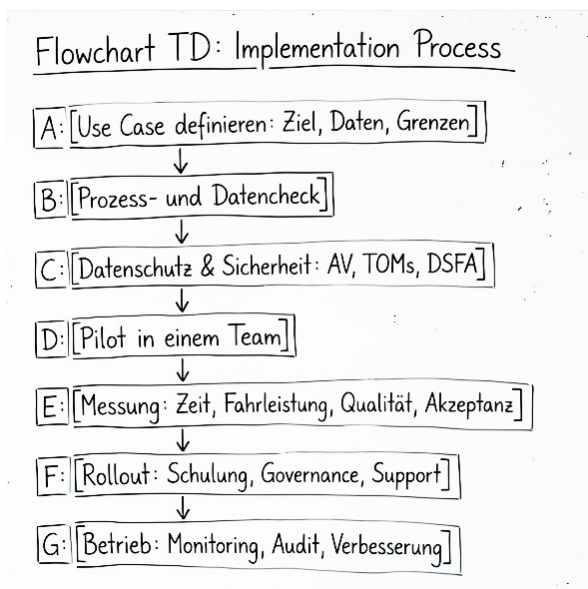
In Foren finden sich positive Aussagen zur mobilen Dokumentation und Zeiterfassung, aber auch Beschwerden über KI-Module, die Einsätze nicht vollständig planen oder unwirtschaftliche Touren erzeugen.

Diese Berichte sind Einzelfälle; als Muster zeigen sie typische Ursachen: unzureichende Datenbasis, falsche Nebenbedingungen, zu hohe Erwartung an „Autopilot“.

WERBEAUSSAGE	PRÜFFRAGE	TYPISCHES RISIKO
„KI-Tourenplanung auf Knopfdruck“	Welche Kriterien und harten Regeln sind eingestellt?	Plan passt nicht zur Realität, wenn Daten fehlen
„Sprachdoku spart Zeit ohne Nacharbeit“	Wie hoch ist die Fehlerrate bei Zahlen und Dialekt?	Korrektur frisst Zeit; fachliche Risiken
„Datenschutzkonform out of the box“	Liegen AV, TOMs, Subdienstleisterliste, Löschkonzept vor?	Lücke in Vertrag oder Betrieb
„TI-Integration“	Was ist produktiv, was Roadmap?	Medienbruch bleibt; Aufwand steigt

IMPLEMENTIERUNGSFAHRPLAN

Die Leitfäden der DSK und der BfDI sind in der Logik ähnlich: KI-Einsatz ist ein Prozess aus Zieldefinition, Daten-/Prozessprüfung, Risikoprüfung, Pilot, Messung, Rollout und Betriebskontrolle.



KOSTEN/NUTZEN UND QUALIFIZIERUNG

Ein realistischer Business Case rechnet nicht nur Kilometer, sondern auch Planungszeit, Umplanungen, Überstunden, Termintreue, Dokumentationsrückstand, Prüfaufwand und Fluktuationsrisiko. Kontext und Belastungslage der ambulanten Pflege werden u. a. im Trendbericht der BGW beschrieben; daraus folgt, dass Entlastung und Gesundheitsschutz als Zielgrößen in der Digitalsteuerung mitlaufen müssen.

Qualifizierung ist kein Nebenthema

KI erfordert keine Programmierer, aber klare Kompetenzen für Datenpflege, Regelverständnis, Freigaben und Sicherheitsregeln. Eine praxistaugliche Rollenlogik ist Superuser im Team, Planungsverantwortlicher mit Governance-Mandat und IT-Sicherheitsansprechpartner.

+++ AUSBLICK UND FAZIT +++

**AUSBLICK**

In den nächsten drei bis fünf Jahren wird KI in ambulanten Diensten vor allem über zwei Pfade wachsen:

- 1) bessere Datenflüsse durch TI, ePA und KIM
- 2) mehr Assistenz in Planung, Dokumentation und Controlling.

Die gesetzliche TI-Pflicht ist bereits gesetzt (Anbindung bis 1. Juli 2025); die AOK beschreibt ab 1. Dezember 2026 die voll-elektronische Abrechnung in der Pflegeversicherung innerhalb der TI. Wenn diese Infrastruktur stabil ist, kann KI Dokumente besser zuordnen, Status und Fristen verfolgen und Medienbrüche reduzieren. Erwartbar sind robustere Tourenplanung mit mehr Echtzeitdaten, mehr Qualitätssicherung über Plausibilitätschecks in der Dokumentation, Standardisierung von Schnittstellen und ein stärkerer Fokus auf Audit und Nachvollziehbarkeit (getrieben durch Datenschutzleitlinien und EU-Regulatorik).

DIE GRENZEN BLEIBEN: Beziehung, Pflegefachlichkeit und Verantwortung sind menschliche Aufgaben; KI wird dort nur unterstützen.

FAZIT

KI kann ambulante Dienste spürbar entlasten, wenn sie als Werkzeug im Prozess verstanden wird. Für die Praxis haben sich vier Leitregeln bewährt: Erst Ziel, dann Technik. Datenpflege als Führungsaufgabe. Jeder KI-Vorschlag mit Freigabe- und Auditpfad. Transparenz nach außen und klare Regeln nach innen. Wer diese Regeln einhält, kann KI nutzen, ohne Pflegequalität und Vertrauen zu verlieren.

Ever Leonard Weiss

Unternehmensperspektiven für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste und Tagespflegen

BERATUNG**BEWERTUNG****BEGLEITUNG**

sw-management.de

Thomas Sießegger
Mobil +49 171 2019092
siessegger@sw-management.de

Peter Wawrik
Mobil +49 171 2019091
wawrik@sw-management.de

**Sießegger
Wawrik**
Management GmbH



WERNER HAUSER | Vorstand euregon AG
 info@euregon.de
 euregon.de

PRESSEKONTAKT | WORDFINDER GmbH & CO. KG
 ps@wordfinderki.com
 wordfinderpr.de

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IN DER AMBULANTEN PFLEGE

Chancen, Grenzen und Perspektiven integrierter Systeme

Künstliche Intelligenz (KI) gewinnt auch in der ambulanten Pflege zunehmend an Bedeutung. Während digitale Lösungen in den vergangenen Jahren bereits wesentliche Fortschritte ermöglicht haben – etwa durch elektronische Leistungsnachweise, mobile Dokumentation oder die Anbindung an die Telematikinfrastruktur – rückt nun die nächste Entwicklungsstufe in den Fokus: die intelligente Verarbeitung dieser Daten.

DIGITALISIERUNG ALS VORAUSSETZUNG FÜR KI

Die Diskussion um KI in der Pflege darf nicht isoliert geführt werden. Vielmehr baut sie auf den Fortschritten der vergangenen Jahre auf. Erst durch die flächendeckende **Digitalisierung von Prozessen** – von der Einsatzplanung bis zur Dokumentation – stehen heute überhaupt die Daten zur Verfügung, die für KI-Anwendungen notwendig sind.

Digitale Systeme haben die Transparenz erhöht, Abläufe standardisiert und die Grundlage für effizientere Arbeitsweisen geschaffen. Gleichzeitig bleibt der Aufwand für Dokumentation und administrative Tätigkeiten im Pflegealltag hoch.

Genau an dieser Stelle setzt KI an: nicht als Ersatz bestehender Systeme, sondern als deren logische Weiterentwicklung.

CHANCEN: ENTLASTUNG UND EFFIZIENZGEWINNE

Das größte Potenzial von KI liegt in der Entlastung von Pflegekräften bei zeitintensiven Routinetätigkeiten. Insbesondere im Bereich der Dokumentation eröffnen sich neue Möglichkeiten, da hier bislang ein erheblicher Teil der täglichen Arbeitszeit gebunden ist.

Dabei zeigt sich, dass KI insbesondere dann ihr Potenzial entfaltet, wenn sie als integrierter Bestandteil bestehender Systeme gedacht wird. Gleichzeitig bringt ihr Einsatz neue Chancen, aber auch Risiken und offene Fragestellungen mit sich, die es differenziert zu betrachten gilt.

Sprachbasierte Systeme ermöglichen es beispielsweise, Pflegeberichte direkt während oder unmittelbar nach dem Einsatz zu erfassen. KI kann gesprochene Inhalte strukturieren, in Text umwandeln und automatisch den richtigen Dokumentationsbereichen zuordnen. Dadurch entfällt ein erheblicher Teil manueller Nacharbeit, der bislang häufig erst am Ende einer Schicht oder zwischen Terminen erledigt werden musste.

In der Praxis zeigt sich, dass solche Funktionen zu einer spürbaren Zeitersparnis führen können. Dokumentation erfolgt nicht nur schneller, sondern auch vollständiger und aktueller. Gleichzeitig sinkt die Hemmschwelle, Beobachtungen direkt festzuhalten, was wiederum die Qualität & Nachvollziehbarkeit erhöht. Darüber hinaus lassen sich auch komplexere Prozesse unterstützen. So kann KI etwa bei der strukturierten Aufbereitung von Gesprächen im Rahmen der Pflegeplanung helfen oder Informationen aus verschiedenen Quellen zusammenführen.

Auch hier zeigt sich der Effekt vor allem in der ENTLASTUNG: Pflegekräfte müssen weniger Zeit in administrative Tätigkeiten investieren und gewinnen mehr Freiraum für ihre eigentliche Kernaufgabe: die Versorgung der Patienten.

ANWENDUNGEN, DIE HEUTE BEREITS MÖGLICH SIND

Bereits heute existieren eine Reihe von KI-gestützten Anwendungen, die im Pflegealltag eingesetzt werden können:

- » Sprachbasierte Dokumentation und automatische Texterstellung
- » Unterstützung bei der Strukturierten Informationssammlung (SIS)
- » Automatische Zuordnung von Vitalwerten und Beobachtungen
- » Analyse und Strukturierung von Pflegedaten

WICHTIG ist jedoch weniger die einzelne Funktion als vielmehr deren Einbettung in bestehende Prozesse. Erst wenn KI-Anwendungen nahtlos in die Arbeitsabläufe integriert sind, können sie ihr Potenzial vollständig entfalten.

RISIKEN UND GRENZEN DES KI-EINSATZES

Neben den Chancen müssen auch die Risiken beachtet werden. Ein zentrales Thema ist z.B. die Verlässlichkeit der erzeugten Inhalte. KI kann unterstützen, ersetzt jedoch nicht die fachliche Verantwortung der Pflegekräfte. Ergebnisse müssen daher stets geprüft und eingeordnet werden.

Gerade bei sensiblen Daten ist zudem der Datenschutz von besonderer Bedeutung. Systeme müssen daher sicherstellen, dass Informationen korrekt verarbeitet und geschützt werden. Gleichzeitig stellt sich die Frage, wie transparent KI-gestützte Entscheidungen für Anwender nachvollziehbar sind.

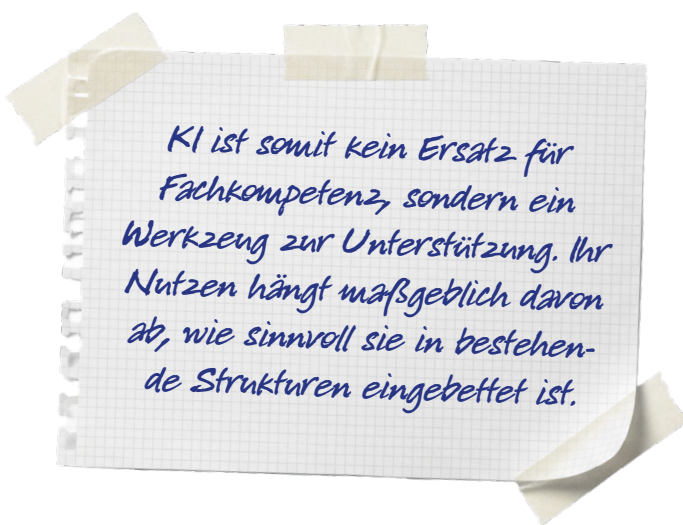
Ein weiteres Risiko besteht im Einsatz isolierter Einzelösungen. Werden KI-Tools ohne Integration in bestehende Systeme eingesetzt, entstehen zusätzliche Schnittstellen, Medienbrüche und potenziell sogar Mehrarbeit. In solchen Fällen bleibt der erhoffte Effizienzgewinn häufig aus oder kehrt sich im ungünstigsten Fall sogar ins Gegenteil um.

Auch die Akzeptanz im Team spielt eine wichtige Rolle. Neue Technologien müssen intuitiv bedienbar sein und einen klar erkennbaren Mehrwert bieten – insbesondere in Form von Zeitersparnis –, damit sie im Alltag tatsächlich genutzt werden. Ohne diesen unmittelbaren Nutzen besteht die Gefahr, dass Systeme zwar eingeführt, aber nicht konsequent angewendet werden.

WAS FUNKTIONIERT – UND WAS NICHT

Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass KI vor allem dort funktioniert, wo sie konkrete, klar definierte Aufgaben unterstützt. Besonders erfolgreich sind Anwendungen, die direkt in bestehende Arbeitsprozesse integriert sind und sofort einen Nutzen erkennbar machen.

Weniger erfolgreich sind hingegen Lösungen, die zusätzliche Arbeitsschritte erfordern oder losgelöst von bestehenden Systemen eingesetzt werden. Auch überzogene Erwartungen an vollständig automatisierte Prozesse erweisen sich häufig als unrealistisch.



ENTWICKLUNGSPERSPEKTIVEN: WOHIN GEHT DIE REISE?

Die Entwicklung von KI in der Pflege steht noch am Anfang. Es ist jedoch absehbar, dass die Systeme zunehmend leistungsfähiger und besser integriert werden. Fortschritte in der Spracherkennung, Datenverarbeitung und Systemintegration werden dazu beitragen, dass Anwendungen noch **zuverlässiger und alltagstauglicher** werden.

Künftig könnten KI-Anwendungen noch stärker dabei unterstützen, Informationen kontextbezogen aufzubereiten, Pflegeprozesse zu analysieren oder Handlungsempfehlungen zu geben. Auch eine **stärkere Vernetzung unterschiedlicher Systeme** ist denkbar, sodass Informationen noch effizienter genutzt werden können.

Entscheidend wird jedoch sein, dass diese Entwicklungen nicht zu zusätzlicher Komplexität führen, sondern den Arbeitsalltag tatsächlich vereinfachen. Der Fokus wird daher weiterhin auf konkreten, praxisnahen Anwendungen liegen, die unmittelbar Zeit sparen und die Arbeit erleichtern.

Langfristig wird sich der Mehrwert vor allem dort zeigen, wo Digitalisierung und KI als **ganzheitliches System** gedacht werden. Ziel ist es, Pflegekräfte spürbar zu entlasten und ihnen mehr Zeit für die eigentliche Versorgung zu ermöglichen – ein Aspekt, der angesichts des Fachkräftemangels an Relevanz weiter zulegen wird.

Werner Hauser



FAZIT

Künstliche Intelligenz bietet für die ambulante Pflege erhebliche Chancen, insbesondere im Hinblick auf Effizienzgewinne und Zeitersparnis. Gleichzeitig erfordert ihr Einsatz eine differenzierte Betrachtung von Risiken und Grenzen.

Entscheidend ist das Zusammenspiel mit bestehenden digitalen Systemen. Nur integrierte Lösungen können ihr volles Potenzial entfalten und nachhaltige Verbesserungen im Pflegealltag ermöglichen. KI ist damit kein isoliertes Zukunftsthema, sondern ein konsequenter nächster Schritt in der Weiterentwicklung digitaler Pflegeprozesse.

SIESSEGGER auf facebook



SieBegger SozialManagement

Eine Seite von Thomas SieBegger

- ▶ eine Internet-Seite für Führungskräfte und für Geschäftsführungen von ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten

SieBegger + Wawrik Management GmbH

Eine Seite von Thomas SieBegger + Peter Wawrik

- ▶ Unternehmensperspektiven für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste und Tagespflegen

Verwaltung optimieren im ambulanten Dienst

Eine Seite von Helge Ogan + Thomas SieBegger

- ▶ die erste Internet-Seite Deutschlands, **speziell für Verwaltungskräfte** in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten

PDL Management

Eine Seite von Thomas SieBegger

- ▶ Die neue kostenfreie Fachzeitschrift mit wertvollem Praxiswissen mit **Thomas SieBegger + weiteren Autoren**



Die digitale Zukunft der Pflege live erleben

Für ambulante Dienste, Tagespflegen und NEU auch für stationäre Einrichtungen: Entdecken Sie die innovativen Softwarelösungen von euregon auf der Altenpflege 2026 in Essen von 21. bis 23. April (Halle 6, Stand 533).

↗ KI-gestützte Dokumentation

Mehr Zeit für Pflege: Mit **.snap Speech** erfassen Sie Erstgespräche und Pflegedokumentation per Spracheingabe. Die Dokumentation wird schneller, strukturierter & spürbar effizienter.

↗ **.snap stationär** – PeBeM im Griff

Die neue **Software-Komplettlösung** für Pflegeheime ist die innovative Antwort auf aktuelle Herausforderungen. **PeBeM** ist nahtlos integriert – in bewährter **.snap-Qualität**.

↗ Weitere **Messe-Highlights**:

- **.snap Home App**: Einfache Kommunikation & mehr Transparenz für Klienten und Angehörige
- **Controlling & Kennzahlen**: Wirtschaftlichkeit gezielt steuern – auch für die Tagespflege
- **Telematikinfrastruktur (TI)**: Zukunftsfähige Gateway-Anbindung mit dem Marktführer im TI-Bereich
- **.snap ambulant STARTER**: Der digitale Einstieg für Gründer & kleine Pflegedienste
- **Digitale Prozesse**: Effiziente Workflows vom Angebot bis zur Abrechnung

Unser Team erwartet Sie vom **21. bis 23. April 2026 in Halle 6, Stand 533**. Reservieren Sie sich jetzt Ihr **kostenfreies Messticket!**

Messtickets for free!
Bestellen Sie jetzt Ihre **kostenfreien Eintrittskarten** für die **Leitmesse Altenpflege 2026** unter





PATRICK KREMER

Geschäftsführer Pflegedienst Kremer GmbH
 Examinierter Gesundheits- & Krankenpfleger
 Praxisanleiter & zertifizierter Pflegeexperte

info@kremer-pflege.de | pflegedienst-kremer.de



KI IM AMBULANTEN PFLEGEDIENST

Was funktioniert, was nicht?

Als ich vor rund einem Jahr begonnen habe, mich intensiver mit Künstlicher Intelligenz zu beschäftigen, war ich ehrlich gesagt skeptisch. Zwischen Hype und Realität klafft oft eine große Lücke, gerade in der Pflege, wo Prozesse komplex, Verantwortung hoch und Fehler nicht folgenlos sind.

MIT KI EIN SYSTEM AUFBAUEN

Wir haben uns bewusst dagegen entschieden, KI nur punktuell einzusetzen. Stattdessen haben wir versucht, ein System aufzubauen, das verschiedene Bereiche miteinander verbindet und im Alltag tatsächlich entlastet. Besonders deutlich wird das in der Pflegedokumentation. Themen wie SIS, Maßnahmenpläne oder Betreuungsplanungen haben früher viel Zeit in Anspruch genommen und waren für viele Mitarbeiter eher eine notwendige Pflicht als eine unterstützende Struktur. Heute nutzen wir KI, um genau hier anzusetzen. Inhalte, für die früher etwa eine Stunde benötigt wurde, lassen sich heute in wenigen Minuten strukturiert und fachlich korrekt erstellen.

Das bedeutet nicht, dass die Pflegekraft nicht mehr mitdenken muss – im Gegenteil. Aber sie arbeitet auf einer fundierten Grundlage, die sie prüft, ergänzt und verantwortet. Der eigentliche Gewinn liegt dabei **nicht nur** in der **Zeitersparnis**, sondern vor allem in der **Qualität und Einheitlichkeit der Dokumentation**.

Heute, nach der Einführung von KI in nahezu allen Bereichen unseres ambulanten Pflegedienstes, kann ich sagen: KI funktioniert. Aber sie funktioniert nicht von alleine und sie ist ganz sicher kein Selbstläufer.

TELEFONISCHE ERREICHBARKEIT

Ein ähnlich spürbarer Effekt zeigt sich im Bereich der telefonischen Erreichbarkeit.

In der ambulanten Pflege ist es entscheidend, dass Anrufe zuverlässig angenommen und Anliegen korrekt weitergeleitet werden. Gleichzeitig ist genau das im Alltag oft eine Herausforderung. Durch den Einsatz einer KI-gestützten Telefonie gelingt es uns heute, Anfragen strukturiert aufzunehmen, vorzufiltern und an die richtigen Ansprechpartner weiterzugeben. Das führt dazu, dass wir immer erreichbar sind und kein Anliegen verloren geht. Mittlerweile werden bei uns monatlich über 100 Stunden Telefonie durch KI übernommen. Das schafft nicht nur **Entlastung im Team**, sondern **erhöht** auch die **Versorgungssicherheit** für unsere Kunden.

RECRUITING

Auch im Recruiting hat sich KI als sinnvoll erwiesen. Durch einfache, niedrigschwellige Bewerbungsprozesse erreichen wir eine sehr hohe Anzahl an Bewerbungen. Ohne Unterstützung wäre das kaum zu bewältigen. Die KI übernimmt bei uns die Vorqualifizierung und prüft grundlegende Kriterien wie Qualifikation oder Führerschein. Dadurch kann sich unser Team auf die wirklich **passenden Bewerbungen konzentrieren**. Gleichzeitig **vermeiden wir unnötige Gespräche** und **beschleunigen den gesamten Prozess**.



TÄGLICHE KOMMUNIKATION

Neben diesen klar messbaren Bereichen nutzen wir KI auch in der täglichen Kommunikation und bei der Automatisierung von Abläufen. E-Mails werden schneller erstellt, Inhalte für Social Media effizient vorbereitet und interne Prozesse strukturierter abgebildet. Genau hier zeigt sich aber auch sehr deutlich die Grenze der Technologie. KI liefert Vorschläge, sie trifft aber keine Entscheidungen. Wer Inhalte ungeprüft übernimmt, wird Fehler machen. Das haben wir selbst erlebt, insbesondere im Marketing-Bereich, wenn Texte zu schnell übernommen wurden und inhaltlich oder tonal nicht gepasst haben. An dieser Stelle wird deutlich: **KI ersetzt kein Denken. Sie unterstützt es.**

DATENSCHUTZ

Ein weiterer Punkt, der aus meiner Sicht häufig unterschätzt wird, ist der Datenschutz. Gerade im Umgang mit sensiblen personenbezogenen Daten braucht es klare Regeln und ein bewusstes Vorgehen. Nicht jede Anwendung ist automatisch geeignet für den Einsatz in der Pflege. Wer hier nicht genau hinschaut, bewegt sich schnell in einem kritischen Bereich. Deshalb ist es aus unserer Sicht zwingend notwendig, sich intensiv mit den eingesetzten Systemen auseinanderzusetzen und klare Rahmenbedingungen zu definieren. Gleichzeitig sollte man sich bewusst machen, dass der Markt für KI-Tools aktuell sehr unübersichtlich ist.

Viele Lösungen wirken auf den ersten Blick überzeugend, entpuppen sich im Alltag jedoch als wenig hilfreich oder liefern nicht den erwarteten Mehrwert. Unsere Erfahrung ist daher eindeutig: **Weniger Tools, dafür gut durchdacht und sinnvoll integriert**, bringen deutlich mehr als eine Vielzahl an Einzellösungen.

HIER BLEIBT DER MENSCH IM MITTELPUNKT

Trotz aller Möglichkeiten gibt es Bereiche, in denen KI für uns ganz bewusst nur eine unterstützende Rolle spielt oder gar keinen Platz hat. Die Pflege lebt von Beziehung, Vertrauen und individueller Einschätzung. Gespräche mit Kunden und Angehörigen, emotionale Situationen oder Entscheidungen im Pflegealltag lassen sich nicht automatisieren.

Hier bleibt der Mensch im Mittelpunkt und das wird sich aus meiner Sicht auch nicht ändern.

ENTLASTUNG DER MITARBEITER = AKZEPTANZ IM TEAM

Ein Thema, das im Zusammenhang mit KI häufig diskutiert wird, ist die Akzeptanz im Team. Unsere Erfahrung ist hier sehr eindeutig: Wenn Mitarbeiter spürbar entlastet werden und merken, dass sie weniger Zeit mit Dokumentation und mehr Zeit mit der eigentlichen Pflege verbringen können, entsteht Akzeptanz automatisch. Entscheidend ist die Art der Einführung. **KI darf nicht „aufgesetzt“ werden, sondern muss im Alltag erlebbar einen Mehrwert schaffen.**



FAZIT

Rückblickend lassen sich für uns einige zentrale Erkenntnisse festhalten. KI ist ein Werkzeug, nicht mehr und nicht weniger. Sie entfaltet ihren Nutzen nur dann, wenn sie bewusst eingesetzt wird und der Mensch weiterhin die Verantwortung trägt. Der größte Hebel liegt aus unserer Sicht in der Entlastung von administrativen und organisatorischen Aufgaben, nicht in der Automatisierung von Pflege selbst. Gleichzeitig sind klare Strukturen, ein sensibler Umgang mit Daten und die Einbindung der Mitarbeiter entscheidend für den Erfolg. KI hat unsere Arbeit spürbar verbessert. Sie nimmt uns nicht die Verantwortung ab, aber sie gibt uns Zeit zurück. Und genau darin liegt ihr größter Wert.

Patrick Kremer



+++ Auf den Punkt gebracht +++

KI IM AMBULANTEN PFLEGEDIENST

10 DINGE, DIE SIE UNBEDINGT BEACHTEN SOLLTEN

KI kann im Pflegedienst entlasten oder neue Risiken schaffen. Entscheidend ist nicht das Tool, sondern der Umgang damit. Gerade in der ambulanten Pflege, mit sensiblen Daten, dem täglichen Zeitdruck und dem direktem Kontakt zu Kunden, braucht es klare Regeln.

- 1 ERST DAS PROBLEM KLÄREN – DANN DIE KI WÄHLEN**
 Nicht jede Aufgabe braucht KI. Prüfen Sie zuerst:
Wo genau bringt sie echten Nutzen?
 Zum Beispiel bei Touren- und Personal-Einsatz-Planung, der Dokumentation oder bei Textentwürfen für Korrespondenz mit Kassen, Ärzten oder Ämtern.

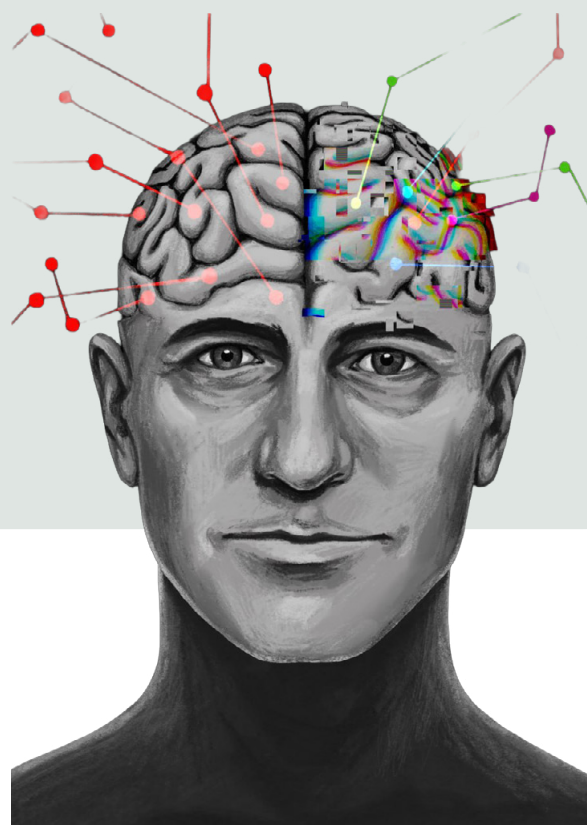
- 2 KEINE KUNDENDATEN IN FREIE KI-TOOLS EINGEBEN**
 Namen, Diagnosen, Pflegeberichte oder Fotos haben dort nichts zu suchen. Das gilt besonders für Apps und Chatbots, die nicht ausdrücklich freigegeben sind.

- 3 ANBIETER GENAU PRÜFEN**
- » Wo liegen die Daten?
 - » Wer hat Zugriff?
 - » Werden Inhalte gespeichert oder weiterverwendet?

Wenn diese Fragen nicht klar beantwortet sind: *FINGER WEG!*

- 4 KI UNTERSTÜTZT – ENTSCHEIDET ABER NICHT**
 Pflege bleibt Facharbeit. KI kann Vorschläge machen, aber die Verantwortung liegt immer beim Menschen.

- 5 ERGEBNISSE IMMER PRÜFEN**
 KI kann überzeugend formulieren ... und trotzdem falsch liegen. Deshalb gilt:
KEINEN TEXT, KEINE AUSWERTUNG UNGEPRÜFT ÜBERNEHMEN.



6

KLARE REGELN FESTLEGEN

Ein auffälliger Einzelwert sollte

- » keine sensiblen Daten eingeben
- » keine automatischen Bewertungen von Klienten
- » keine Entscheidungen über Pflegeleistungen durch KI

Schriftlich festhalten und konsequent einhalten.

7

MOBILE NUTZUNG BESONDERS ABSICHERN

Im Auto, bei Kunden, unterwegs: Hier passieren die meisten Fehler.

Achten Sie auf sichere Geräte, geschützte Verbindungen und diskreten Umgang.

8

IN BESTEHENDE ABLÄUFE INTEGRIEREN

KI muss zur Pflegesoftware und zu Ihren Prozessen passen. Sonst entstehen doppelte Arbeit und neue Fehlerquellen.

9

GRENZEN ERKENNEN

Sobald KI **fachliche Empfehlungen** gibt, etwa zu Risiken oder Maßnahmen, wird es kritisch.

Hier ist *BESONDERE VORSICHT* gefragt.

10

MITARBEITER SCHULEN UND KLARE REGELN SCHAFFEN.

Ohne klare Leitlinien wird KI schnell zum Risiko. Daher gilt:

- » Wer darf was nutzen?
- » Wofür?
- » Mit welchen Daten?
- » Was tun bei Fehlern?



FAZIT

KI kann im ambulanten Pflegedienst unterstützen, vor allem bei der Organisation und Dokumentation.

ABER: Je näher sie an die Versorgung kommt, desto wichtiger sind Kontrolle und Verantwortung.

Oder anders gesagt: KI darf helfen. Entscheiden sollte am Ende der Mensch.



MARTIN FRICKE | BERLIN

Diplom-Kaufmann und Steuerberater | zertifizierter Berater für Pflegeeinrichtungen (IFU/ISM gGmbH) | Berg & Fricke Steuerberatungsgesellschaft mbH

mfricke@berg-fricke-stb.de | www.berg-fricke-stb.de



PFLEGEKRÄFTE GEWINNEN MIT WOHNRAUM

Um im Wettbewerb um Pflegekräfte zu bestehen, ist es nötig, potenziellen neuen Mitarbeitern einen Arbeitgeberwechsel möglichst leicht zu machen und bestehende Hürden gezielt abzubauen.

Eine große Hürde stellt insbesondere in Großstädten die Wohnungsnot dar.

Wenn Sie Ihren Mitarbeitern dieses Problem nehmen, schaffen Sie einen echten Mehrwert. Die Wohnung muss nicht auf Dauer vermietet werden, sondern kann bereitgehalten werden, um potenziellen Mitarbeitern

ENTSTEHT DURCH DIE WOHNRAUMÜBERLASSUNG EIN GELDWERTER VORTEIL?

In der Differenz zwischen zu niedriger und ortsüblicher Miete könnte ein geldwerter Vorteil liegen:

Ein geldwerter Vorteil liegt vor, wenn ein Arbeitnehmer durch das Arbeitsverhältnis einen Vorteil erhält, der nicht in Geld ausgezahlt wird, aber einen finanziellen Wert hat.

Die Wohnraumüberlassung gilt dann nicht als geldwerter Vorteil, wenn

1. ... die Pflegeeinrichtung mindestens 2/3 der ortsüblichen Miete für die Wohnung verlangt
2. ... der Quadratmeterpreis nicht über 25 € liegt.
(vgl. § 8 Abs. 2 S.12 EStG)

genügend Zeit zu geben, sich eine dauerhafte Unterkunft zu suchen. So kann der Arbeitsplatz früher angetreten werden.

Es ist zu unterscheiden zwischen der Überlassung von „echten“ Wohnungen mit eigener Küche, Bad und Toilette und der Überlassung einfacher Zimmer, die keine in sich abgeschlossene Wohneinheit darstellen.

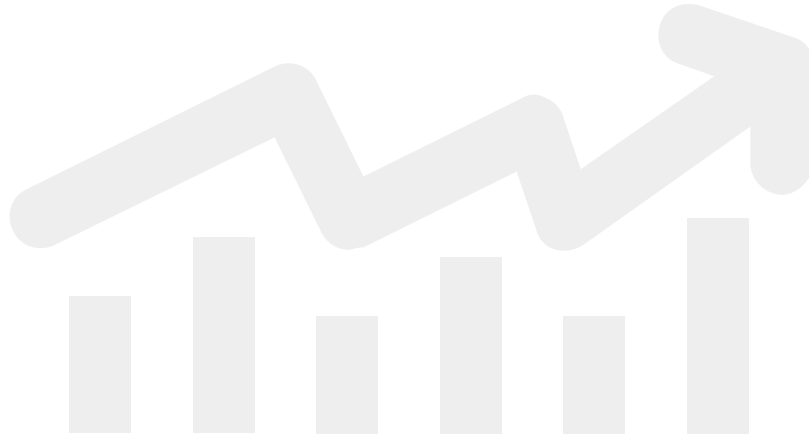
Gegenstand dieses Artikels ist ausschließlich die Überlassung von abgeschlossenen Wohneinheiten.

ABER ACHTUNG! IM STEUERRECHT GILT ZUMEIST „KEINE ROSE OHNE DORNEN“

Bei einer zu niedrigen Miete kann es zu Problemen mit dem Finanzamt bei der Geltendmachung der mit der Wohnung verbundenen Kosten kommen.

D. h. Abschreibungen, Instandhaltungen etc. könnten nicht anerkannt bzw. gekürzt werden.

Das Finanzamt könnte zudem auf die Idee kommen, eine Ertragsprognose anzufordern um zu prüfen, ob über die gesamte Nutzungsdauer ein Totalüberschuss entsteht. Wenn nicht kann es auch hier zu Kürzung von Kosten kommen.



WER INVESTIERT IN DIE IMMOBILIE?

Die Wohnung muss nicht zwingend von der Pflegeeinrichtung selbst erworben werden. Die Investition kann auch Teil des Vermögensaufbaus des Inhabers oder seiner Familie werden. Strategische Gespräche mit dem Steuerberater sind daher sinnvoll, um die private und betriebliche Planung aufeinander abzustimmen.

Besondere Vorsicht gilt bei beherrschenden GmbH-Gesellschaftern. Hier sollte unbedingt mit dem Steuerberater abgestimmt werden, ob durch die Überlassung der Immobilie eine sogenannte Betriebsaufspaltung ausgelöst wird.



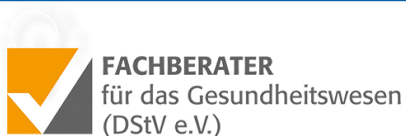
WELCHE DINGE SIND MIT EINEM MIETRECHTLER ZU KLÄREN?

Das ganze Projekt ist mit einem spezialisierten Anwalt für Mietrecht durchzugehen. Ich empfehle klare Regelungen im Mietvertrag zu treffen, die späteren Rechtsstreitigkeiten vorbeugen. Ein Steuerberater darf hier mietrechtlich nicht beraten. Er kann aber Anregungen für ein Gespräch mit dem Anwalt geben:

- » Wie sind Arbeits- und Mietvertrag aufeinander abzustimmen und dürfen sie gekoppelt werden?
- » Müssen die Mitarbeiter mit dem Ausscheiden aus dem Unternehmen auch die Wohnung wieder räumen?
- » Gibt es hier Sonderkündigungsrechte für den Mietvertrag?
- » Gibt es für besonders langjährige Mitarbeiter mietrechtliche Schutzvorschriften?
- » Ist die Überlassung der Wohnung an besondere Aufgaben für den Mitarbeiter gebunden? Z. B. den Notdienst im betreuten Wohnen etc.

Martin Fricke

NEHMEN SIE GERNE KONTAKT ZU MIR AUF!



Sie profitieren von einer langjährigen Erfahrung in der steuerlichen und betriebswirtschaftlichen Beratung von Pflegeeinrichtungen. Mit speziell auf die Branche zugeschnittenen Zusatzleistungen können wir Sie optimal betreuen.



Berg & Fricke
Steuerberatungsgesellschaft mbH

Meine STATISTIK UND ZAHLEN



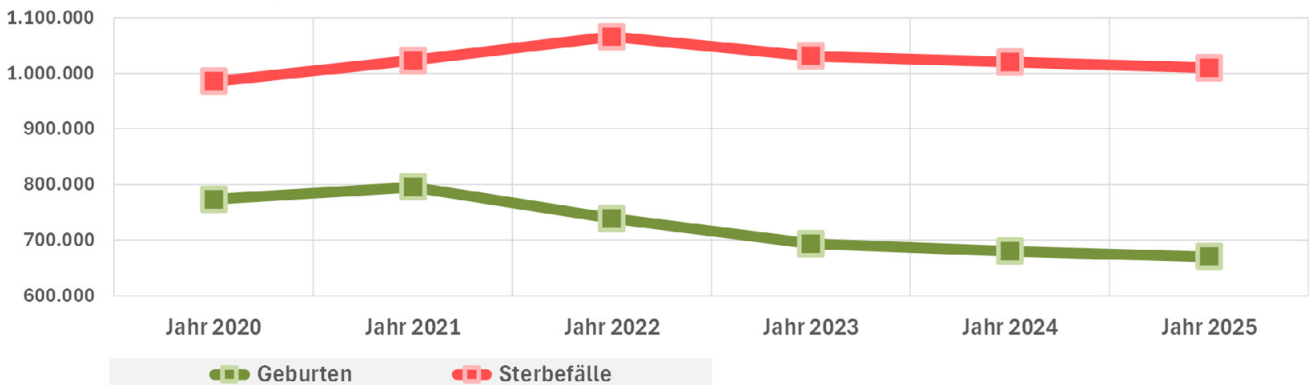
WAS KOMMT? WAS GEHT?

GEBURTEN | STERBEFÄLLE | ÜBERSTERBLICHKEIT | 2020 - 2025

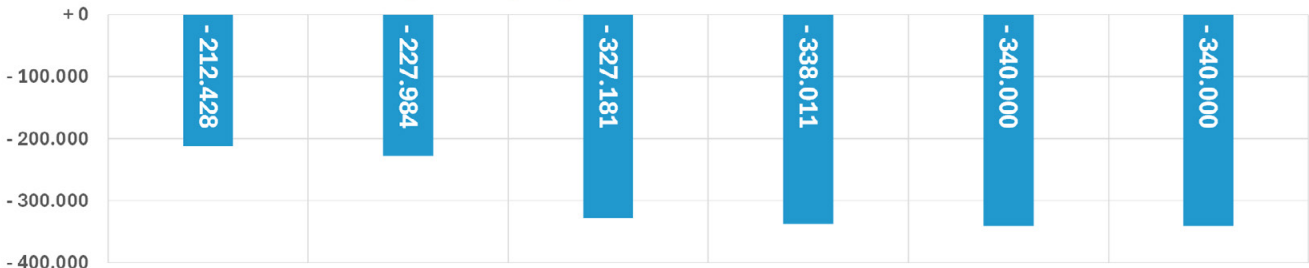
Geburten | Sterbefälle | Bevölkerungsrückgang

	Jahr 2020	Jahr 2021	Jahr 2022	Jahr 2023	Jahr 2024	Jahr 2025
Geburten	773.144	795.492	738.819	692.989	680.000	670.000
Sterbefälle	985.572	1.023.476	1.066.000	1.031.000	1.020.000	1.010.000
Saldo = Bevölkerungsrückgang	-212.428	-227.984	-327.181	-338.011	-340.000	-340.000

Geburten | Sterbefälle



Saldo = Bevölkerungsrückgang



Quelle: Statistisches Bundesamt (Destatis) | Lebendgeborene und Gestorbene in Deutschland, Zeitreihe ab 1950, Wiesbaden, Stand 2025/2026



WAS GEHT AB ?

- 1 KONTINUIERLICHER NEGATIVER SALDO**
- » In allen Jahren 2020–2025 liegt die Differenz deutlich im negativen Bereich
 - » Deutschland befindet sich durchgehend in einem fortwährenden Bevölkerungsrückgang

- 2 BRUCH AB 2022**
- » 2022 markiert einen klaren Wendepunkt
 - starke Zunahme der Sterbefälle (ab Herbst 2022)
 - gleichzeitig deutlicher Rückgang der Geburten
 - » Danach stabilisiert sich der Negativsaldo auf ≈ -340.000 pro Jahr

- 3 ZWEI PARALLELE TRENDS**
- a) Geburtenentwicklung**
- Peak 2021 (~795.000)
 - danach kontinuierlicher Rückgang
 - strukturell bedingt (Demografie, Unsicherheit, wirtschaftliche Lage, Coronamaßnahmen, ..)
- b) Sterbefälle**
- Sprung 2021/2022 (Pandemieeffekte + Nachholeffekte)
 - danach auf hohem Niveau stabilisiert (> 1 Mio.)

- 4 KEINE „KLASSISCHE ÜBERSTERBLICHKEIT“ MEHR – ABER STRUKTURELLE**
- » Die außergewöhnliche Übersterblichkeit war 2021–2022 besonders ausgeprägt (*Woran das wohl liegt?*)
 - » Seitdem:
 - eher „neues Normal“ auf hohem Niveau
 - aber weiterhin deutlich mehr Sterbefälle als Geburten

- 5 KONSEQUENZ FÜR PFLEGE UND GESELLSCHAFT**
- » Schrumpfende Bevölkerung ohne Zuwanderung
 - » Gleichzeitig:
 - steigender Pflegebedarf
 - sinkende Zahl potenzieller Arbeitskräfte



ZWEI TRENDS VERSTÄRKEN SICH GEGENSEITIG » DER SYSTEMISCHE DRUCK NIMMT ZU

1



Sinkende Geburtenzahlen

- wirtschaftliche Unsicherheit
- gesellschaftliche Veränderungen
- demografische Effekte

2



Hohe Sterbefallzahlen

- alternde Bevölkerung
- Nachholeffekte nach den Coronamaßnahmen (*Post-Vac-Syndrom*)
- steigende Krankheitsbelastung, auch bei den Mitarbeitern



BEDEUTUNG FÜR AMBULANTE PFLEGE- UND BETREUUNGSDIENSTE

Diese Entwicklung hat direkte Auswirkungen auf die Branche:

- » steigender Pflegebedarf
- » zunehmende Zahl hochaltriger Menschen
- » gleichzeitig sinkendes Erwerbspersonenpotenzial

Der ohnehin bestehende Fachkräftemangel wird sich dadurch weiter verschärfen. In den Monaten Oktober – Februar müssen Pflegedienste hohe Umsatz-Ausfälle bei den Kunden in der Touren- und Personal-Einsatz-Planung kompensieren und berücksichtigen.

MEIN ZIEL FÜR DIE BERATUNG IN DER PFLEGE: GUTE ZAHLEN & GUTE STIMMUNG

INTERIMSMANAGEMENT
PERSONALMANAGEMENT
WIRTSCHAFTLICHE STEUERUNG



Bleiben
Sie
fröhlich!



GEZIELTES PDL-COACHING
TEAM- & MITARBEITERENTWICKLUNG
UNTERSTÜTZUNG IM PERSONALBEREICH
WIRTSCHAFTLICHE BERATUNG
CHANGE-MANAGEMENT

VERENADAUS.COM
beratung@verenadaus.com | 0172 26 716 77


Verena Daus
BEGLEITENDE BERATUNG IN DER PFLEGE



Hier bekommen Sie einen Überblick:

SEMINARE, WEBINARE & ANDERE FORTBILDUNGEN

von Autoren des PDL Management-Teams sowie Partnern in Akademien & Fortbildungsinstituten



THOMAS SIESSEGGER

April bis November 2026
Bildungscampus SozialGestaltung

 SozialGestaltung



DATUM	THEMA	DAUER	ORT	LINK
21. April 2026	Haltung zeigen: Neue Grundsätze im Leistungsangebot	10:00 – 12:00 Uhr	Online	
23. September 2026	Strategieentwicklung für Träger von ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten	10:00 – 12:00 Uhr	Online	
24. September 2026	Beratung = Steuerung für ambulante Pflegedienste	10:00 – 12:00 Uhr	Online	
25. September 2026	Wichtige Kennzahlen für ambulante Pflegedienste	10:00 – 12:00 Uhr	Online	
29. September 2026	Der beste ambulante Pflege- und Betreuungsdienst	10:00 – 17:00 Uhr	Köln	
30. September 2026	Kostenrechnung für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste	10:00 – 17:00 Uhr	Köln	
03. November 2026	Der beste ambulante Pflege- und Betreuungsdienst	10:00 – 17:00 Uhr	Köln	
04. November 2026	Kostenrechnung für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste	10:00 – 17:00 Uhr	Köln	
10. November 2026	Haltung zeigen: Neue Grundsätze im Leistungsangebot	10:00 – 12:00 Uhr	Online	



FÜR MEHR INFORMATIONEN
» siessegger.de/sozialbank «



THOMAS SIESSEGGER

Mai bis Oktober 2026

Katholische Akademie



Katholische Akademie
für Berufe im Gesundheits- und
Sozialwesen in Bayern e.V.

DATUM	THEMA	DAUER	ORT	LINK
05. Mai 2026	Der perfekte ambulante Pflege- und Betreuungsdienst	09:00 – 16:30 Uhr	Regensburg	
06. Mai 2026	Die Zeiten ändern sich! Die neue wirtschaftliche Touren- und Personal-Einsatz-Planung	09:00 – 16:30 Uhr	Regensburg	
13. Oktober 2026	Klare Ziele in herausfordernden Zeiten entwickeln	09:00 – 16:30 Uhr	Regensburg	
15. Oktober 2026	Die Verwaltungsfachkraft – Dreh- und Angelpunkt eines ambulanten Pflegedienstes	09:00 – 16:30 Uhr	Regensburg	



Katholische Akademie

für Berufe im Gesundheits- und
Sozialwesen in Bayern e.V.

innovativ
lebendig
christlich



www.katholischeakademie-regensburg.de



FÜR MEHR INFORMATIONEN
» katholischeakademie-regensburg.de «



AKADEMIE | WAWRIK PFLEGE CONSULTING

Juni und Oktober 2026



JUNI 2026

DATUM	UHRZEIT	REFERENT	ZIELGRUPPE	THEMA	LINK
12. Juni 2026	9:00 – 11:30 Uhr	Peter Wawrik	Tagespflegen	Tagespflegen im Jahr 2026 wirtschaftlich steuern: Mit 13 Kennzahlen für Tagespflegen	
15. Juni 2026	9:00 – 11:30 Uhr	Peter Wawrik	Tagespflegen	Aufbau eines Controllingsystems für Tagespflegen im Jahr 2026	
15. Juni 2026	13:30 – 16:00 Uhr	Peter Wawrik	Ambulante Pflegedienste	Kennzahlen 2026 und Controlling für ambulante Pflegedienste	
22. Juni 2026	13:30 – 16:00 Uhr	Lukas Wawrik	Tagespflegen & Ambulante Pflegedienste	Neukundenakquise für ambulante Pflegedienste und Tagespflegen im Jahr 2026: Praxiserprobte Online- und Offline-Strategien (in Kombination mit der Marketingagentur Pflege.Media)	
26. Juni 2026	9:00 – 11:30 Uhr	Peter Wawrik	Ambulante Pflegedienste	Aufbau eines Controllingsystems für ambulanten Pflegedienst	
29. Juni 2026	9:00 – 11:30 Uhr	Peter Wawrik + Lukas Wawrik	Tagespflegen	Einzelverhandlungen für Tagespflegen gut vorbereiten	
29. Juni 2026	13:30 – 16:00 Uhr	Peter Wawrik	Ambulante Pflegedienste	Ambulante Pflege: Einzelverhandlungen SGB XI vs. Pauschalangebote	

OKTOBER 2026

DATUM	UHRZEIT	REFERENT	ZIELGRUPPE	THEMA	LINK
12. Oktober 2026	9:00 – 11:30 Uhr	Peter Wawrik	Tagespflegen	Tagespflegen im Jahr 2026 wirtschaftlich steuern: Mit 13 Kennzahlen für Tagespflegen	
12. Oktober 2026	13:30 – 16:00 Uhr	Peter Wawrik	Tagespflegen	Aufbau eines Controllingsystems für Tagespflegen im Jahr 2026	
16. Oktober 2026	9:00 – 11:30 Uhr	Peter Wawrik	Ambulante Pflegedienste	Kennzahlen 2026 und Controlling für ambulante Pflegedienste	
16. Oktober 2026	13:30 – 16:00 Uhr	Lukas Wawrik	Tagespflegen & Ambulante Pflegedienste	Neukundenakquise für ambulante Pflegedienste und Tagespflegen im Jahr 2026: Praxiserprobte Online- und Offline-Strategien (in Kombination mit der Marketingagentur Pflege.Media)	
27. Oktober 2026	9:00 – 11:30 Uhr	Peter Wawrik + Lukas Wawrik	Tagespflegen	Einzelverhandlungen für Tagespflegen gut vorbereiten	
27. Oktober 2026	13:30 – 16:00 Uhr	Peter Wawrik	Ambulante Pflegedienste	Ambulante Pflege: Einzelverhandlungen SGB XI vs. Pauschalangebote	
30. Oktober 2026	9:00 – 11:30 Uhr	Peter Wawrik	Ambulante Pflegedienste	Aufbau eines Controllingsystems für ambulanten Pflegedienst	



FÜR MEHR INFORMATIONEN

WAWRIK-PFLEGE-CONSULTING.DE/AKADEMIE ODER PER MAIL AN AKADEMIE@WAWRIK-PFLEGE-CONSULTING.DE

Kurze Frage:

Ist Ihr Qualitätsmanagement eigentlich digital?
Oder haben auch Sie »auf halber Strecke angehalten«?

Erfahren Sie, warum digitale Dokumente nicht dasselbe sind wie digitale Prozesse – und was eine QM-Software für Sie leistet.

Wir kennen die Pflege.

Besuchen Sie uns:

ovisn.com/pdl





KERSTIN PLEUS

Mai bis Juli 2026

bpa – Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V.



Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V.

DATUM	THEMA	DAUER	ORT	LINK
04. Mai 2026	Das erfolgreiche Erstgespräch – Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg in der ambulanten Pflege (V182600730)	09:00 – 16:00 Uhr	Online	
11. + 15. Juni 2026	Plötzlich Leitung! Erste Schritte für Führungskräfte (V182600598)	jeweils 09:00 – 16:00 Uhr	Online	
08. Juli 2026	Wirtschaftlicher Erfolg für die ambulante Pflege durch eine ergebnisorientierte Steuerung (V102600344)	10:00 – 17:00 Uhr	Stuttgart	
09. Juli 2026	Die wichtigsten Grundlagen des Qualitätsmanagements – einfach erklärt (V102600343)	10:00 – 17:00 Uhr	Stuttgart	

Beratung und Prozessbegleitung
in der Altenhilfe / im Gesundheitswesen
Seminare / Inhouse Schulungen
Coaching
Führungstraining
Organisationsberatung / Change
Teamentwicklung

K **L** **P** **KERSTIN PLEUS**
BERATUNG
COACHING
TRAINING

pfllege@kerstinpleus.de
erfolg@kerstinpleus.de
0151-61812813

Cottastraße 14
44265 Dortmund
www.kerstinpleus.de



FÜR MEHR INFORMATIONEN
» kerstinpleus.de/seminare «

IMPRESSUM

PDL MANAGEMENT erscheint monatlich als kostenfreie Publikation von Thomas Sießegger [Herausgeber]
Ein Abonnement ist vorerst nicht möglich.

REDAKTION

Thomas Sießegger (v.i.S.d.P.) | Ottenser Hauptstr. 14 | 22765 Hamburg | Telefon +49 40 - 399059 02 | Fax +49 40 - 399059 16
pdl-management (at) siessegger.de | redaktion (at) pdl-management.de

GRAPHIKEN UND LAYOUT

Grafik, Konzeption und Supervision: Anette Klein | www.anetteklein.com | kontakt (at) anetteklein.com
Titelbild: Tessa Abich | www.tessaabich-studio.de | tessa.abich.studio (at) gmail.com

BILDER

Titel: Tessa Abich
Kommunikationsmotiv: Freepik / Drazen Zigic
Matrix/Kommunikation mit Bot: KI / Firefly
Icons: Freepik / juicy_fish
Illustrationen . KI / Firefly



DRUCK

DAS KLEINGEDRUCKTE

Der Nachdruck, auch auszugsweise, ist nur mit Genehmigung des Herausgebers oder der Autoren gestattet. PDL MANAGEMENT und alle darin enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Die Autorinnen und Autoren, die Illustratorin Tessa Abich und auch der Herausgeber setzen in der Regel keine KI für Texte und Bilder ein. Bei Recherchen und Statistiken nutzen wir teilweise KI, prüfen jedoch gewissenhaft die Ergebnisse und Ausführungen. Der Herausgeber legt besonderen Wert auf korrekte deutsche Orthografie und Grammatik. Personenbezeichnungen werden in einer einheitlichen, traditionellen Sprachform verwendet. Die Rechte verbleiben zu 100% bei den Autoren. Beiträge, die mit vollem Namen oder auch mit Kurzzeichen des Autors gezeichnet sind, stellen die Meinung des Autors dar und nicht unbedingt die der Redaktion. Unaufgefordert eingereichte Manuskripte werden nicht angenommen. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen und Handelsnamen in dieser Publikation berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen ohne weiteres von jedermann benutzt werden dürfen. Vielmehr handelt es sich häufig um geschützte, eingetragene Warenzeichen.

© Thomas Sießegger [Hamburg + Langenargen (L.A.) am Bodensee] | www.siessegger.de | pdlm (at) siessegger.de

”

Ein gut geführter Pflegedienst
lebt von exzellenter Pflege + solider Wirtschaftlichkeit.
Nur im Zusammenspiel entsteht langfristiger Erfolg.

[Thomas Sießegger]

SIESSEGGGER.DE

Beratung

Seminare

Fortbildung

Publikationen



SIEBEGGER
Sozialmanagement