

Altenheim

Lösungen fürs Management



4.2024 | 63. Jahrgang | www.altenheim.net

Dienstplanung

Mit Künstlicher Intelligenz
den Dienstplan schreiben

Neue MUGS Tagespflege

Was sich bei den Maßstäben
und Grundsätzen verändert

Wirtschaftlichkeit

Verhandeln, budgetieren plus
Controlling im Dreiklang



**ALTEN
PFLEGE**

Die Leitmesse 2024

Messe Spezial: 17 Sonderseiten
zum Branchengipfel in Essen

**Wir fahren zur
ALTENPFLEGE!**



Der Sprache auf der Spur

Inwieweit kann KI und digitale Sprachverarbeitung die Pflege entlasten? Welche Entwicklungen gibt es bereits und wo geht die Reise hin? Antworten auf diese Fragestellungen suchten Politik, Wissenschaft und Praxis beim jüngsten Digatus-Dialog „KI im Einsatz – Spracherkennung in der Pflege“ in München.

Text: Stefan Arend

Tippen! Der Arbeitsalltag für die Mitarbeitenden in den stationären, teilstationären und ambulanten Diensten besteht leider auch aus (sehr viel) Büroarbeit. Man kennt das zur Genüge: Die Pflege muss geplant werden, der Dienstplan geschrieben und nach getaner Arbeit müssen alle Informationen in den Rechner. Zeiten, die den Bewohnerinnen und Bewohnern abgehen. Ein ähnliches Bild in der ambulanten Pflege. Die Pflegekraft tippt auf der Tour die erbrachten Leistungen in das Smartphone oder bestätigt zumindest die geplanten Leistungen: Verbandwechsel durchgeführt; Haken dran! Auf zum nächsten Einsatzort. So oder so ähnlich gestaltet sich heutzutage vielerorts der Einsatz digitaler Hilfen in der Pflege.

Analoge Systeme sind nicht mehr zeitgemäß

Natürlich gibt es auch noch Pflegedienste, die sich analog organisieren und „auf Papier“ dokumentieren. Doch das wird immer mehr zu einer Ausnahme; ähnlich den Personen, die voller Stolz berichten, dass sie aus Überzeugung auf ein Smartphone verzichten. Die kurze Anerkennung, die sie für diese digitale Abstinenz ernten, weicht dann doch schnell einem genervten Kopfschütteln, wenn man sich mit ihnen verabreden oder abstimmen muss.

Es besteht immer die Gefahr, dass man durch Technikverweigerung „den Anschluss“ verliert. So ähnlich ist es auch bei der Pflegedokumentation. Der

Aufwand, die Planung, Durchführung, Evaluation und Leistungsabrechnung noch analog mit Zettel und Bleistift durchzuführen, ist nicht mehr zu verantworten, sondern eher eine anachronistische Marotte. Dafür ist die „Ressource Mensch“ viel zu kostbar (geworden).

Aber auch die heute übliche Art und Weise digitaler Arbeit verschlingt viel Zeit. Denn die besteht weitgehend aus manuellen Tätigkeiten (eben dem Tip-

Es ist bewiesen, dass die Pflegedokumentation pro Jahr einige Milliarden Euro kostet und der Zeitkiller schlechthin ist

pen), dem Übertragen von analogen Informationen in digitale Systeme. Stunden über Stunden verbringt so die Pflege mit der Verarbeitung von komplexen Informationen. Denn bei der Begleitung von Menschen, vor allem in existentiell herausfordernden Situationen und Lebensabschnitten, fallen bekanntermaßen zu jeder Zeit unzählige Neuigkeiten, Hinweise, Anordnungen, Ereignisse und auch die versteckten Botschaften an, die entschlüsselt, bearbeitet, systematisiert, priorisiert und eben auch dokumentiert werden müssen.

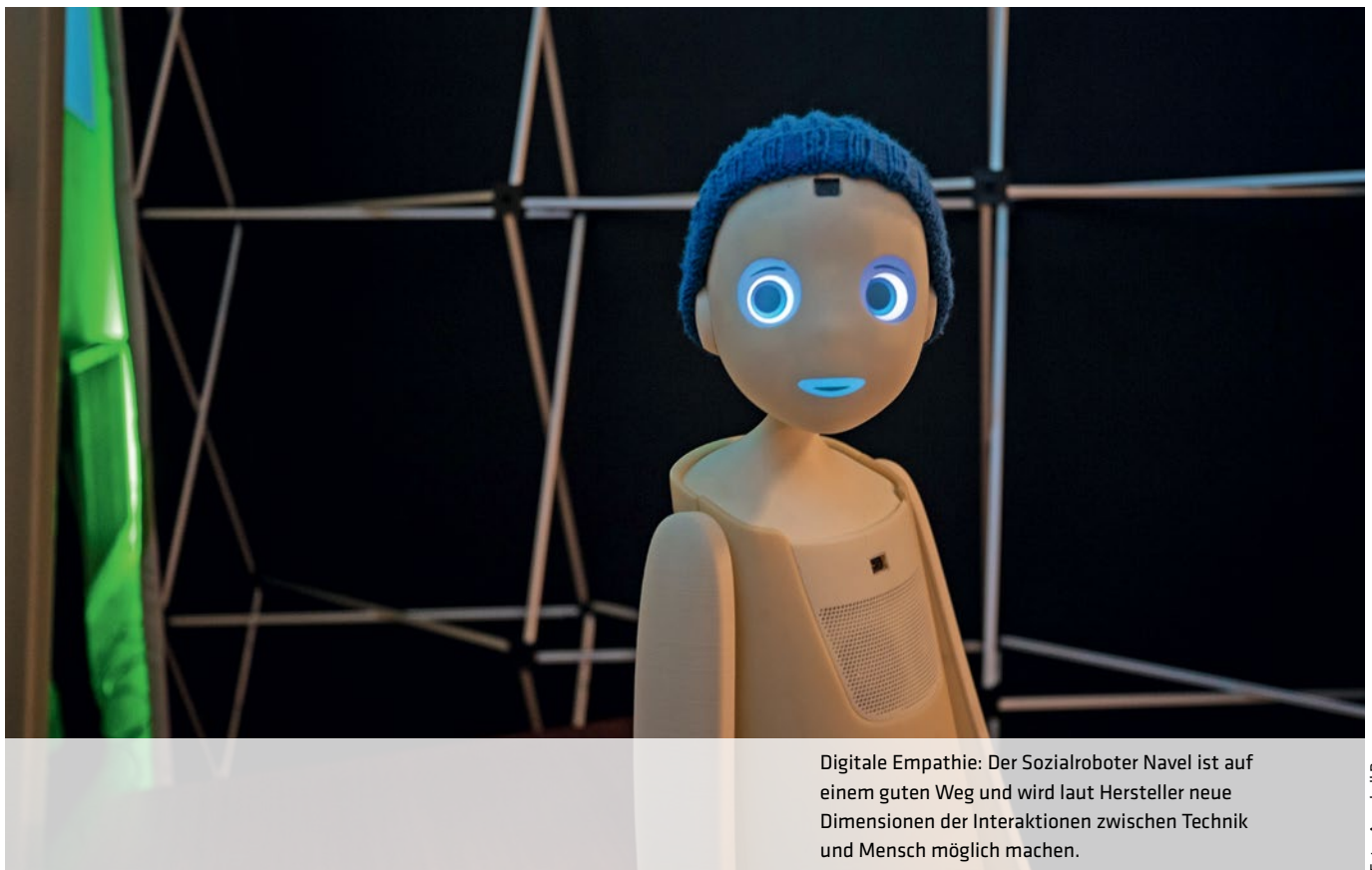
Schon vor Jahren wurde ermittelt, dass allein die Pflegedokumentation, die für den Beweis und Nachweis der geplanten und erbrachten Leistungen, für MDK, Heimaufsicht und das eigene Controllingsystem zwingend erforderlich ist, pro Jahr einige Milliarden Euro kostet und der Zeitkiller schlechthin ist.

Die Bemühungen, Bürokratie abzubauen und die Dokumentation zu verschlanken und zu entschlacken (Stichwort „Strukturierte Informationssammlung SIS“), brachte zwar (vielleicht) hier und da erste Erfolge, aber es ist klar: Der Umgang mit Sprache und Fragen der Kommunikation und Interaktion – egal, ob geschrieben oder gesprochen – sind die zentralen Herausforderungen für humane Dienste wie die Pflege.

Pflegedoku: Hilfe und Unterstützung durch KI?

Wie können digitale Systeme und KI der Pflege bei der Bewältigung dieser gegebenen Herausforderung und Problematik helfen? Gibt es beispielsweise Unterstützung für die Erkennung und Verarbeitung von Sprache, um nicht mehr Tippen zu müssen? Existieren schon Pflegedokumentationen, die auf akustische Signale reagieren, wie beim Sprachassistenten im Handy, der uns schon länger den Weg zur Verabredung mit Freunden aufzeigt oder uns die Speisekarten im Restaurant vorliest. Gibt es Hilfe bei der Übersetzung in andere Sprachen oder der Übertragung komplexer Inhalte in leicht verständliche Sprache? Kann KI womöglich bereits „verstehen“, was wir „meinen“, wenn wir „sprechen“?

Beim jüngsten Digatus-Dialog „KI im Einsatz – Spracherkennung in der



Digitale Empathie: Der Sozialroboter Navel ist auf einem guten Weg und wird laut Hersteller neue Dimensionen der Interaktionen zwischen Technik und Mensch möglich machen.

Foto: Annabell Renner

Pflege“ in München suchten Politik, Wissenschaft und Praxis nach Antworten auf diese Fragestellungen. Für Bernhard Seidenath, Abgeordneter des Bayerischen Landtags und Vorsitzender des Gesundheits- und Pflegeausschusses, ist dabei klar: Technik, KI und digitale Hilfen sollen nicht den Menschen in der Pflege ersetzen, ihn aber bei seinen Tätigkeiten unterstützen – gerade mit Blick auf die mancherorts überbordende Bürokratie.

Das komplexe System menschlicher Sprache

Doch diese Aufgaben sind mit Blick auf Spracherkennung nun wirklich nicht banal. Denn die menschliche Sprache ist ein bekanntermaßen sehr komplexes System. Wir senden akustische Signale, um Informationen zu übertragen. Den Lauten haben wir Inhalte und Vorstellungen zugeordnet. Wenn wir also die Lautfolge „B-a-u-m“ sprechen, weiß eine andere Person, die der Sprache und den Regeln mächtig ist, dass wir ihr wohl irgendetwas über eine in der Regel großen Pflanze mitteilen wollen. Vielleicht gibt es noch eine Rückfrage, ob der Baum Blätter oder Nadeln hat, aber das war es wahrscheinlich dann schon: Die Information ist vom Sender (Sprecher) zum Empfänger (Hörer) gewandert. Das

ist das einfachste Sprach- und Kommunikationsmodell, das wir kennen.

Aber wir senden natürlich nicht nur akustische Signale. Wir unterstreichen und betonen unsere Sprache mit Mimik und Gestik: Wir verziehen die Gesichtsmuskeln, heben die Augenbrauen, verändern die Lautstärke, betonen bestimmte Silben und heben und senken die Stimme am Satzende. Wir haben ein großes Reservoir, zusätzliche Informationen, nämlich Emotionen zu übermitteln. Und es ist klar, dass man sich dabei mit einer fremden Sprache schwerer tut als mit der „Muttersprache“ und man mit einer leichten und vereinfachten Sprache mehr Menschen erreicht als mit schwierigen Schachtelsätzen. Zudem verändert sich Sprache ständig. Neue Wörter werden kreiert, manche kommen aus der Mode und verschwinden. Oder die Bedeutungen wandeln sich.

Bei dieser Ausgangslage, angesichts dieser linguistischen Varianten und Variationen stellt sich die Frage, ob uns KI wirklich helfen kann. Ist KI der menschlichen Sprache gewachsen?

Natürliche Interaktion von Mensch und Maschine durch KI

„Auf jeden Fall“, sagt Johannes Wirth, wissenschaftlicher Mitarbeiter an der

Hochschule Hof. Er ist ein ausgewiesener Experte in diesen Fragestellungen. Nach seinem Master („Evaluation transformerbasierter Sprachmodelle für Deutsche Spracherkennung“) arbeitet er nun an seiner Doktorarbeit zum Themenkomplex „Spracherkennung und -synthese im Deutschen“. Für Wirth ist klar, dass die Forschung im Bereich der Spracherkennung und -interpretation die Interaktion zwischen den Menschen und KI-Assistenten noch natürlicher machen wird. Dann können personalisierte KI-Assistenten besser auf individuelle Bedürfnisse und Vorlieben reagieren. Er sieht auch, dass der Schwerpunkt bei der Weiterentwicklung von KI-Assistenten auf sogenannter emotionaler Intelligenz liegt, um die Interaktion (Mensch/Maschine KI) noch empathischer und „menschlicher“ gestalten zu können.

Technik mit Empathie – kann das funktionieren?

Digitale Empathie – so könnte man das erklärte Ziel von Claude Toussaint, der Navel Robotics in München gegründet hat, auf den Punkt bringen. Er will mit seinem Sozialroboter Navel den Beweis antreten, dass ein Roboter (annähernd) so empathisch sein kann wie

ein Mensch. Claude verweist dabei unter anderem auf eine Studie der University of California in San Diego, bei der Ärzte und ChatGPT eine Auswahl an Patientenfragen beantworteten. Die Antworten wurden von Experten und Expertinnen bewertet, mit einem überraschenden Ergebnis: In 78,6 Prozent der insgesamt 585 bearbeiteten Fälle bevorzugten die Experten die Antwort von ChatGPT. Zudem wurden die ChatGPT-Ratschläge als signifikant empathischer bewertet.

Bei Navel, so der Forscher aus München, gehe man noch einen Schritt weiter. Der Roboter erfasse durch seine Sensoren neben Bild und Ton auch den Kontext und die sozialen Signale seines Gegenübers wie Mimik, Aufmerksamkeit und Emotion. „Mithilfe dieser Information können wir der Sprache ein Verständnis der sozialen Situation vermitteln und so die Antworten gezielt auf Empathie trimmen“, verdeutlicht

Claude. Letztendlich könne sich der Sozialroboter auch an soziale Regeln halten und mit Personen in eine kommunikative Interaktion treten.

Das dies so möglich ist, hängt mit der technischen Weiterentwicklung der vergangenen Jahre zusammen. Durch die neuen Chip-Generationen hat Navel viel mehr Rechenkraft als vergleichbare soziale Roboter, wie zum Beispiel der bekannte Pepper. Damit kann Navel zum Beispiel Bilddaten in höherer Frequenz auswerten. Zum anderen verhelfen die Entwicklungen bei den großen KI-Sprachmodellen wie Chat-GPT den Robotern dazu, umfassendere Daten zu erhalten. Auch für Claude Tous-saint steht fest, dass die Weiterentwicklungen der Systeme wie sein Navel, der als Prototyp schon in einigen Pflegeheimen im Einsatz war und jetzt in Serie geht, neue Dimensionen der Interaktionen zwischen Technik und Mensch möglich machen wird.

Mehr Zeit für die Zuwendung durch den Einsatz von KI

Den Status eines Prototyps hat „voize – Pflegedokumentation per Spracheingabe“ aus Potsdam schon länger hinter sich gelassen. Denn voize ist nach eigenen Angaben bereits in einigen hundert Pflegeheimen im Einsatz. Mit voize können Pflegekräfte ihre Dokumentation in freier Sprache und mobil am Smartphone einsprechen. Das System erstellt dann automatisch die richtigen Pflegeberichte, Vitalwertbilanzen, Hygiene-Einträge oder Bewegungsprotokolle und überträgt diese per Schnittstelle in das jeweilige Dokumentationssystem, das in der Einrichtung im Einsatz ist. Nach Auskunft von voize-Geschäftsführer Marcel Schmidberger setze man eine „eigens für die Pflege entwickelte künstliche Intelligenz und Spracherkennung“ ein. So würden Fachbegriffe und Abkürzungen verstanden, selbst Dialekte und laute Hintergrundgeräusche seien kein Problem. „Die künstliche Intelligenz lernt mit jeder Eingabe, sodass sie sich laufend verbessert“, berichtet Marcel. Und das zeigt Wirkung. Der gerade veröffentlichte Werkstattbericht des Pflegepraxiszentrums PPZ in Nürnberg zeigt, dass der Einsatz von voize für Pflegekräfte zu einer wahrnehmbaren Erleichterung und Entlastung bei der zeintensiven und aufwendigen Pflegedokumentation führt. Das PPZ konnte beim Einsatz von voize eine durchschnittliche Zeitersparnis von 18 Minuten pro Schicht, pro Mitarbeitenden bei der Dokumentation ermitteln. Diese neue Zeitressource durch den Einsatz von KI könne den Bewohnerinnen und Bewohnern an Zuwendung zugutekommen, ist im Bericht zu lesen.

RAT FÜR DIE PRAXIS

Vor einem möglichen Einsatz von Produkten der digitalen Spracherkennung (oder auch anderer KI-Systemen) ist es ratsam, einen detaillierten Projektfahrplan zu entwerfen. Von einem beliebigen „Sprung ins kalte Wasser“ mit neuer Technik ist abzuraten. Nachfolgende Stichpunkte können für ein Brainstorming zum Auftakt des Prozesses nützlich sein:

- Was soll mit digitaler Spracherkennung erreicht werden?
- Welche Innovationen und Verbesserungen versprechen wir uns?
- Wie ist unser aktueller Status quo in Sachen Digitalisierung?
- Welche Voraussetzungen haben wir mit Blick auf Hard- und Software?
- Welche finanziellen Ressourcen stehen uns zur Verfügung?
- Welche Produkte zur Spracherkennung sind bereits bekannt oder sogar schon getestet?
- Wie verschaffe ich mir einen aktuellen Marktüberblick?
- Welche Haltung haben die Mitarbeitende, Bewohnerinnen, Bewohner, Patientinnen und Patienten und die An- und Zugehörigen gegenüber digitalen Systemen und Hilfen?
- Welche sprachlichen Barrieren der Mitarbeitenden müssen beachtet werden?
- Wieviel Zeit habe ich für den Changemanagement-Prozess, der durch den Einsatz von KI und digitalen Tools eingeleitet werden muss?
- Wie gestalte ich die notwendigen Schulungsmaßnahmen?
- Wie will ich Ergebnisse messen?
- Und wenn alles wie gewünscht klappt: Wie und wo wollen wir „gewonnene Zeit“ durch den Einsatz von KI investieren?

Auf Knopfdruck leichtverständliche Sprache

Sprache verbindet aber nicht nur Menschen, sie kann auch ausgrenzen, nämlich immer dann, wenn Menschen aus den unterschiedlichsten Gründen Probleme bei ihrer Anwendung haben; z. B. Personen mit Lernschwierigkeiten, mit Bildungsnachteilen oder einfach, weil Deutsch für sie eine Fremdsprache ist.

Sie sind so schnell von Teilhabe ausgeschlossen und tun sich im Alltag und im Beruf schwer. Hier setzt „Summ AI – Leichte Sprache leicht gemacht“ aus München an.

Dazu erläutert Jasmini Kumarakurajan: „Mit SUMM haben wir das erste KI-basierte Tool entwickelt, das komplizierten Text mit einem Klick in Leichte Sprache übersetzt.“

Wichtig: Leichte Sprache ist ein definierter Sprachstil, der durch kürzere Sätze und zusätzliche Erklärungen einfacher und verständlich ist. Er legt mehr Wert auf den Informationsgehalt und ist weniger auf Ästhetik und „schönen“ Sprachstil ausgerichtet.

„Das ist relevant für mehr als zehn Millionen Menschen in Deutschland, die auf Leichte Sprache im Alltag angewiesen sind, um an wichtige Informationen zu gelangen; auch in der Pflegebran-

che“, so Jasmini, die bei Summ den Einsatz in sozialen Einrichtungen betreut.

Neue Produkte stehen bereit: Die Zukunft kann gleich starten

Man sieht, KI und digitale Spracherkennung haben das Forschungslabor verlassen. Neue Produkte stehen bereit, um auch die Pflege zu entlasten. Sie können eigentlich ab sofort zum Einsatz kommen, um beispielsweise die Mitarbeitenden von lästiger und oftmals überflüssiger Büroarbeit zu befreien oder die Integration von Pflegekräften aus dem Ausland oder mit Bildungsnachteilen deutlich zu erleichtern. Und schließlich ist die Tür auch jetzt schon weit aufgestoßen zu empathisch agierenden Sozialrobotern. Sie können helfen, die Betreuung und Begleitung durch humane Wesen zu ergänzen oder (noch besser) auszuweiten.

Vielleicht geht auch schon bald der Wunsch von Pflegeunternehmerin Sabine Helmer aus Dingolfing in Erfüllung. Sie könne einen „digitalen multi-lingualen Sprach- und Pflegeassistenten“ gut brauchen, um Pflege in Zukunft noch besser machen zu können, formulierte sie bei ihrer Keynote auf der Veranstaltung. Warum eigentlich nicht?

MEHR ZUM THEMA

Info:

www.institut-sozialmanagement.de

Dr. Stefan Arend,
Gründer und Geschäftsführer des Institutes für Sozialmanagement und Neue Wohnformen



In der Pflegebranche steht ein bedeutender Wandel bevor: Innovative Technologien entlasten Pflegekräfte und ermöglichen eine verbesserte Betreuung.

DIGITALE PROZESSE AUTOMATISIEREN UNBELIEBTE AUFGABEN

Der Übergang vom Stift zur Tastatur markiert einen wichtigen Zwischenschritt in der Digitalisierung. Für viele Anwender gehen damit kaum spürbare Mehrwerte einher, was zu einer Ablehnung führt. Es ist entscheidend zu erkennen, dass die Revolution nicht allein in der Umschaltung auf digitale Eingabegeräte liegt, sondern in der Automatisierung von Prozessen. Insbesondere im Point-of-Care-Bereich

eröffnen sich durch diese Automatisierung viele Möglichkeiten.

Moderne Sensoren und künstliche Intelligenz spielen dabei eine entscheidende Rolle. Sie haben das Potenzial, Pflegekräfte direkt zu entlasten, indem sie mühsame und oft zeitaufwändige Aufgaben automatisieren. Dies beinhaltet beispielsweise die Erkennung von Notfällen oder das automatisieren der Dokumentation.

Durch diese digitale Unterstützung können Pflegekräfte mehr Zeit für die Betreuung von Bewohnern aufbringen und sich auf die individuellen Bedürfnisse jedes Einzelnen konzentrieren. Dies steigert nicht nur die Effizienz der Pflege, sondern trägt auch zu einer höheren Zufriedenheit von Bewohnern, Angehörigen und Pflegepersonal bei.

Das kontaktlose Pflegemonitoring der Perspective Care legt den Fokus auf diese Möglichkeiten der Digitalisierung und

Automatisierung. Damit bietet sich ein enormes Potenzial, um den Pflegebereich nachhaltig zu verbessern und zukunftsfähig zu gestalten.



Sturzmatte
war gestern
Pflegemonitoring
entlastet heute

MITGLIED DES



Perspective Care GmbH

Friedenstraße 17 in 75045 Walzbachtal

T +49 176 15734887

www.perspective.care, info@perspective.care

ANZEIGE

Treffen Sie uns
persönlich auf der
ALTENPFLEGE 2024

**HALLE 6,
STAND F11**