



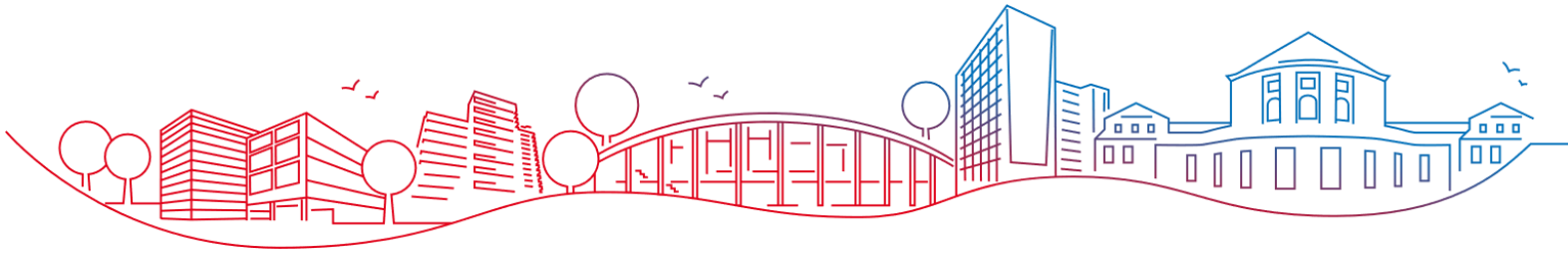
Universität Hamburg
DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

DAIipilot 

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Forschung, Technologie
und Raumfahrt



Künstliche Intelligenz in der Pflegeberatung

28.01.2026 **Kristin Skowranek und Gregor Dutz**

Agenda

- 1 Hintergrund
- 2 Wie funktioniert generative KI?
- 3 Expert*innenInterviews
- 4 Workshops
- 5 Fazit und Diskussion

1

Hintergrund



Was zeichnet eine professionelle Beratung aus?

- „Hilfe zum Lösen eines subjektiv bedeutsamen Problems“ (Thiel 2003, S.73)
- Explizites Beratungssetting
- Strukturierter Ablauf der Beratung
- Teilung der Verantwortung zwischen Ratsuchendem und Beratenden
- Interaktion geht über Informationsvermittlung hinaus (Schiersmann 2021)

Ist Interaktion mit gKI dann (professionelle) Beratung?

Eher nicht, aber:

- „Wirksam wird diese Technologie jedoch erst in der beraterischen Rezeption durch Ratsuchende. Oder etwas anders formuliert: Wenn Personen, die mit ChatGPT kommunizieren, diese Kommunikation als Beratung wahrnehmen und definieren, dann ist das Beratung.“ (Engel et al. 2023)

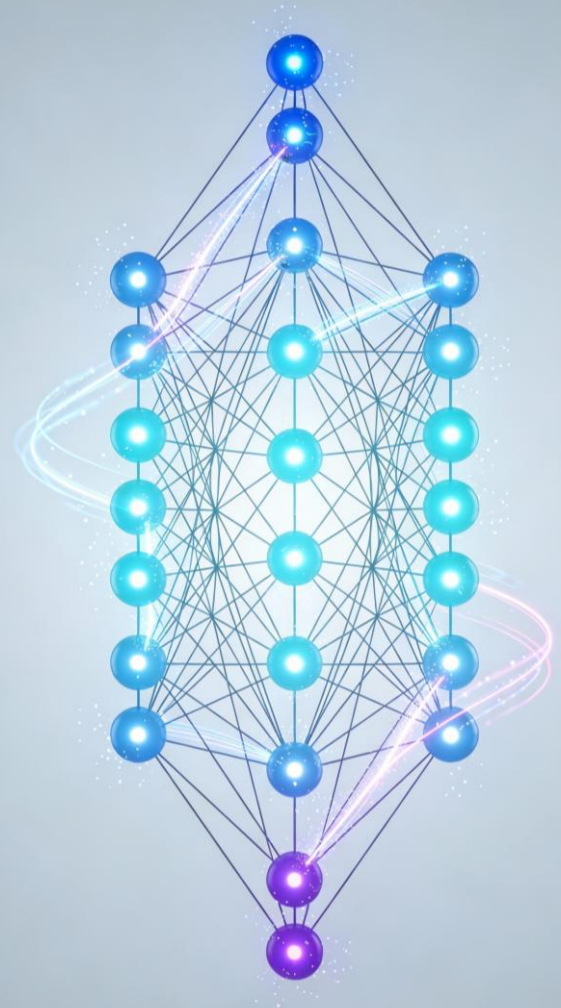
→ Menschen nutzen gKI (auch) zur Beratung. Diese Nutzung sollte wissenschaftlich untersucht werden, um Menschen in der Nutzung zu unterstützen.

Was ist Pflegeberatung?

- Pflegeberatung nach § 7a SGB XI
- Pflegeberatung nach § 37.3 SGB XI
- (Pflegekurse nach Paragraf 45 SGB XI)
- Im weiteren Sinne: Jede Beratung, die Pflege zum Thema hat (bspw. durch Pflegekräfte während des Einsatzes; Beratungen zur Vorsorge; Beratungen zur Vereinbarkeit von Familie, Beruf und Pflege; Entlassungsgespräch im Krankenhaus)

2

Wie funktioniert generative KI?



KI als Wahrscheinlichkeitsmodell

- Generative KI erzeugt neue Inhalte aus statistischen Mustern bereits existierender Daten, ohne eigenes Verständnis oder Bewusstsein.
- Grundlage sind riesige Sammlungen von Texten, aus denen die Algorithmen statistische Regelmäßigkeiten und Wahrscheinlichkeiten extrahieren, um Vorhersagen zu treffen.
- Der Algorithmus prognostiziert das wahrscheinlichste nächste Wort basierend auf statistischen Korrelationen aus den Trainingsdaten und aus dem Kontext der Interaktion mit dem*der Nutzenden.

Wie eine textgenerierende KI funktioniert

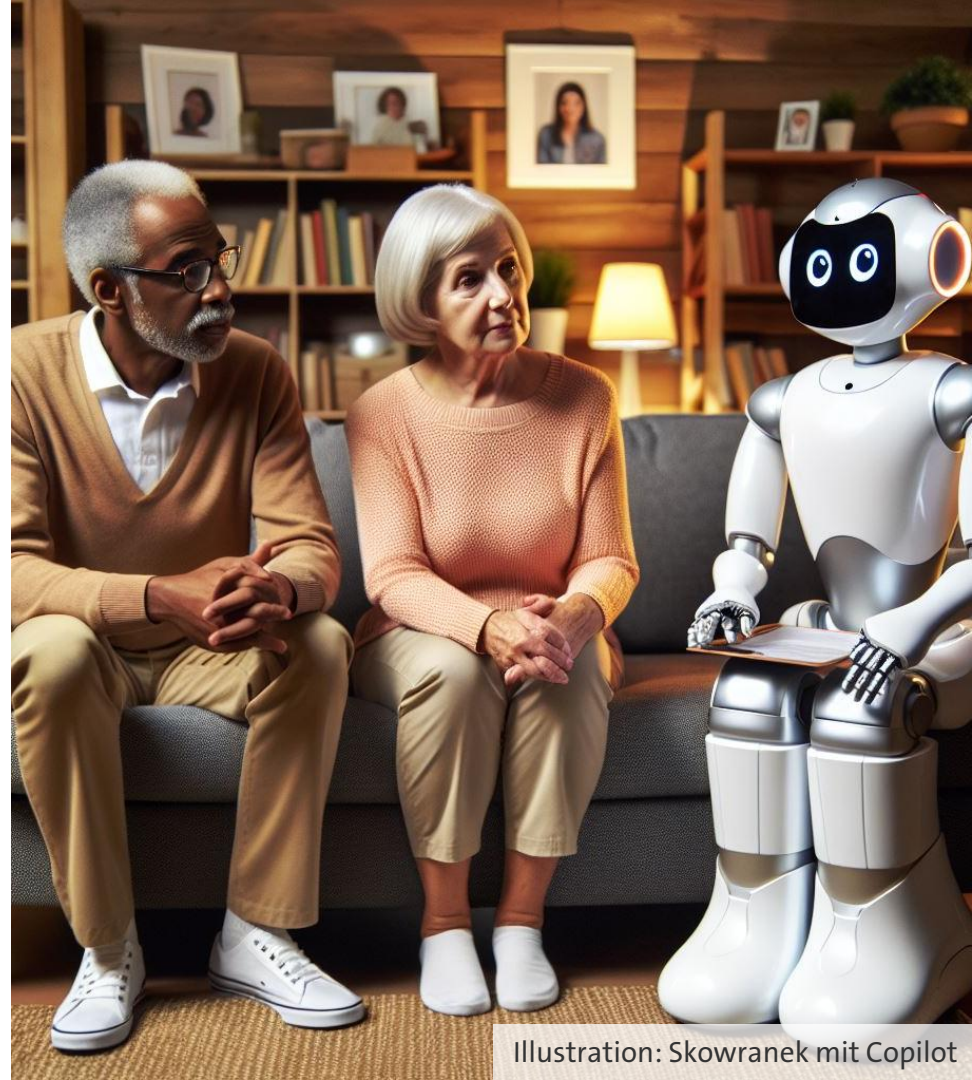


Welche Einschränkungen ergeben sich daraus?

- Halluzinationen: Unzuverlässigkeit mit Blick auf faktenbasierende Anwendung
- Bias: Verzerrte Perspektiven in den Trainingsdaten führen zu einseitigen oder diskriminierenden Outputs
- Outputs basieren auf den Trainingsdaten: Mangelnde Aktualität, fehlende Informationen, etwa bei Nischenthemen (bei gleichzeitigem Antwortzwang → Halluzinationen)
- Blackbox: Weg von Eingabe zu Ausgabe ist nicht nachvollziehbar
- Hoher Ressourcenverbrauch: Energieintensiv, teure Infrastruktur
- Trainingsdaten aus geschützten Quellen: Urheberrechtsrisiken

3

Expert*innen-Interviews



Expert*innen-Interviews

- 13 leitfadengestützte Interviews mit Expert*innen aus der Pflegeberatung (im weiteren Sinne) zwischen Dezember 2024 und September 2025
- Ziel:
 - Erhebung, was unter Pflegeberatung verstanden wird und was das Ziel der Beratung ist
 - Informationsstand der Ratsuchenden beim Eintritt in die Beratung?
 - Welchen möglichen Nutzen und welche Befürchtungen gibt es hinsichtlich generativer KI?
 - Gibt es eigene Erfahrungen mit generativer KI?

Ergebnisse: Themen von Pflegeberatung

- Hängen stark vom Beratungsumfeld ab
- Häufig: Beantragung/Finanzierung von Leistungen (Pflegegeld, Hilfsmittel, Wohnraumanpassungen), Beurteilung der Pflegesituation
- Auch relevant: Arbeitsrechtliche Beratung, Pflegebegutachtung, Vereinbarkeit von Pflege, Familie und Beruf
- Eher nicht: Medizinische Beratung, Durchführung von Pflege

Ergebnisse: Informationsstand von Ratsuchenden

- Ratsuchende sind insgesamt eher schlecht informiert
- Jüngere Menschen sind besser informiert (sowohl jüngere Angehörige als auch jüngere Pflegebedürftige)
- Chronisch erkrankte Menschen sind besser informiert
- Pflege als Tabuthema

„Pflege ist irgendwie noch ein Tabuthema wie Tod. Habe ich den Eindruck. Das ist wirklich so, das wird nicht angefasst. (.) Der Gedanke alleine für die Leute selber, die zu Hause sind, oh Gott, ich bin jetzt pflegebedürftig, ich kriege einen Rollator, was denken die Nachbarn?“ (Expert:in 8, Pos. 36)

Ergebnisse: Erfahrungen zur Nutzung von gKI

- Kaum Erfahrungen im beruflichen oder privaten Kontext
- Im pflegeberaterischen Kontext: Eher negative Erfahrungen (falsche, veraltete Infos)
- Unklares Verständnis, oft Verwechslung mit anderen digitalen Prozessen
- Geringe digitale Kompetenzen bei (älteren) Pflegebedürftigen

Ergebnisse: Befürchtungen beim Einsatz von gKI

- Verlust individueller, persönlicher Beratung und emotionaler Ebene
- Ausschluss von Personen ohne digitale Kompetenzen
- Sorge vor falschen, veralteten Informationen und Datenschutzproblemen

Ergebnisse: Erwartung an Nutzen beim Einsatz von gKI

- Positive Nutzenerwartung bei konkreten Anwendungsfeldern:
 - Informationsbereitstellung
 - Reduktion von (nicht erstattungsfähiger) Beratungsleistungen
 - Beratung in leichter Sprache
 - Beratung in anderen Sprachen
 - Vereinfachung von Dokumentation (bspw. Aufnahme und Analyse von Beratungsgesprächen)
 - Hilfsangebote in Akutsituationen
 - Unterstützung bei Recherche (bspw. nach geeigneten Hilfsmitteln)

4

Workshops



Spielerische Erprobung von gKI: Der Promptathon

- Workshops konzeptionell angelehnt an den „Literacy Promptathon“ (Grotlüschen et al. 2023) bzw. an den „Prompt-a-thon“ (Kučević et al. 2024)
- Dabei werden Probleme (Challenges) in Teams mit Hilfe von gKI bearbeitet



Durchführung der Workshops (1)

- Bisher zwei durchgeführte Workshops
- Insgesamt 39 Teilnehmende
- Durchschnittsalter der Teilnehmenden: etwa 55 Jahre
- Nach Möglichkeit Zusammenarbeit in 2er-Teams
- Verwendetes KI-Modell: ChatGPT 4o-mini (da kostenlos verfügbar)

Durchführung der Workshops (2)

- Teilnehmende nutzen ChatGPT um Fragen rund um Pflege zu stellen
- Tablets und Zugang zu ChatGPT werden datenschutzkonform bereitgestellt
- Die Nutzung von ChatGPT wird aufgezeichnet:
Bildschirmaufnahmen und Chat Logs
- Unterhaltungen in den Teams werden per Audioaufzeichnung festgehalten

Ergebnis: Themen

- Breiteres Themenspektrum als in den Expert:inneninterviews, nicht begrenzt auf konkrete Fragen zum Thema Pflege (durch Angehörige):
 - Unterbringung
 - Vorsorge
 - Patientenverfügung, Testament
 - Fragen zu konkreten Erkrankungen (insb. neurologische Erkrankungen)
 - Suche nach Beratungsstellen
 - Suche nach Einrichtungen/Dienstleistenden
 - Suche nach weitergehenden Informationen (z.B. Fachliteratur)

Ergebnisse: Wie wird gepromptet?

- Vor allem direktes Prompting zur Abfrage von Informationen
- Seltener: „Wie mache ich dies?“ (Schritt-für-Schritt-Anleitung)
- Kaum Nutzung zur Generierung von „neuem“ Text (z.B. Anschreiben, Vorlagen, etc.)
- Fehler und Ungereimtheiten werden bei entsprechendem Vorwissen artikuliert (entweder im Team oder ggü. der gKI)

Ergebnisse: Probleme

- Veralteter Stand der KI (relevant insbesondere bei geänderter Gesetzgebung, Finanzierungssätzen)
- Fehlerhafte Auskünfte, insbesondere bei komplexen Fällen
- Häufige Halluzinationen bei Namen, Einrichtungen, Adressen und Telefonnummern
- ChatGPT in der verwendeten Version kann keine externen Quellen einbinden

Feedback aus den Workshops

- Gute Prompts führen zu besseren Antworten → Aber: Erfordert auch mehr persönliche Informationen (Datenschutz!)
- Verschiedene gKI-Software unterscheidet sich in der Qualität der Antworten
- Kontext im Gesprächsverlauf geht manchmal verloren
- Wunsch nach spezialisierter gKI
- Falsche Antworten und unrealistische Vorschläge
- Wunsch nach Schulung zu Prompting-Strategien

Fazit Workshops

- Die Teilnehmenden waren in der Lage ChatGPT auf den bereitgestellten Tablets und eigenen Geräten zu nutzen → gKI ist ein niedrigschwelliges Angebot
- Im breiteren Kontext eines Pflegefalls treten Beratungsbedarfe auf, die bei den Expert:innen-Interviews nicht erwähnt wurden
- Es werden meist nur einfache Prompts genutzt, die der Informationssuche dienen
- Kein systematischer Einsatz fortgeschrittener Strategien in der Interaktion mit der KI

5

Fazit und Diskussion



Wo liegen die Potentiale von gKI in der (Pflege-)Beratung?

- Informationsbereitstellung und Rechercheunterstützung
- Aufbereitung komplexer Informationen (bspw. in Schritt-für-Schritt-Anleitungen)
- Verfügbarkeit
- Barrierefreiheit und Mehrsprachigkeit
- Hilfsangebot in Akutsituationen
- Niedrigschwelliges Angebot
- Dort, wo keine individuelle Vor-Ort-Beratung notwendig ist

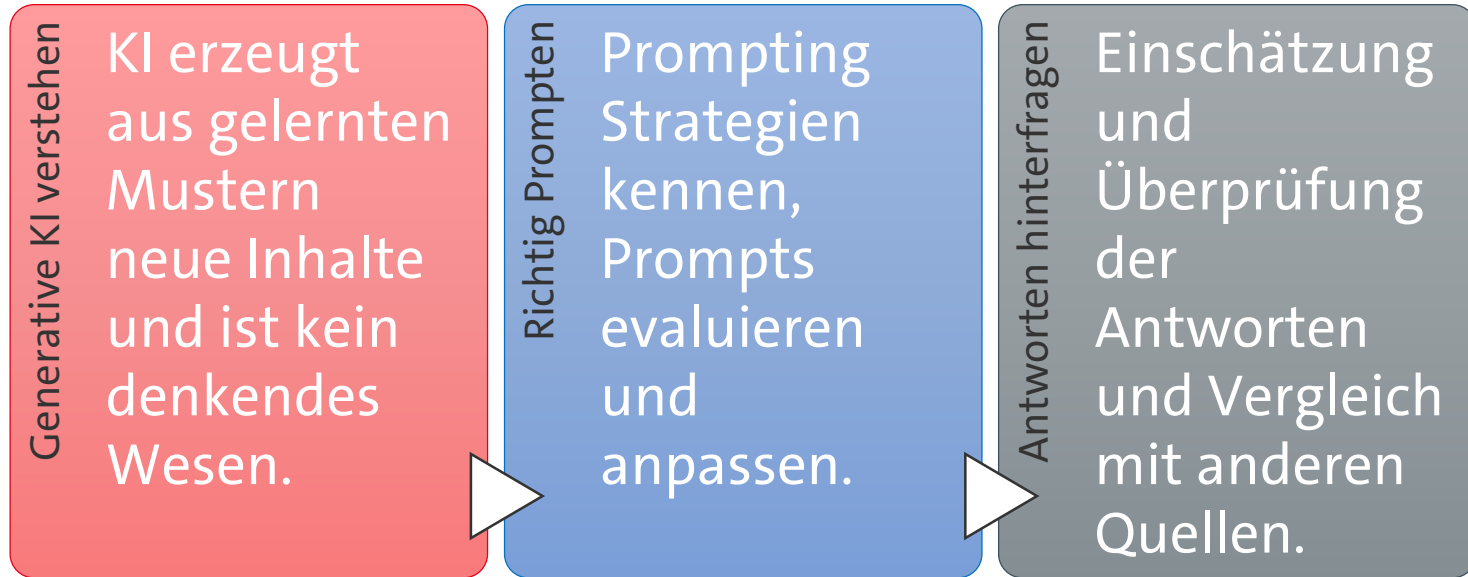
Einsatzmöglichkeiten für Beratende (Lehmann 2025)

- Reflexion des professionellen Handelns
 - Analyse von Beratungsprotokollen
- Unterstützung in der Beratungsausbildung
 - Simulation von Beratungsgesprächen
- KI als Co-Pilot in der Beratung
 - Wissensmanagement
 - Entscheidungsfindung

Wie können gKI-Systeme für die Beratung verbessert werden?

- Nutzung angepasster KI-Modelle (bspw. Custom GPTs)
- Einbindung überprüfter Quellen, etwa durch „Retrieval-Augmented Generation“: Einbindung einer eigenen Wissensbasis unabhängig von den Trainingsdaten
- Alternativ: Implementation eines ChatBots als regelbasiertes Expertensystem mit vorgefertigten, regelbasierten Antworten
- Betrieb eigener KI-Modelle in datenschutzrechtlich unbedenklichen Kontexten (lokal, oder in Deutschland/Europa)

Welche Kenntnisse müssen vorliegen, um gKI kompetent nutzen zu können?



Offene Fragen und Diskussion



Kontakt



Kristin Skowranek

Projektleitung

Universität Hamburg

Fakultät für Erziehungswissenschaft

Fachbereich Berufliche Bildung und Lebenslanges Lernen

Von-Melle-Park 8

20146 Hamburg

+49 40 42838-XXXX

kristin.skowranek@uni-hamburg.de