

✧ SozialGestaltung

Digitalisierung & KI mit Sinn: Zukunft gestalten in der Sozialwirtschaft

Dr. Wibke Berlin

Leitung Transformation und Nachhaltigkeit
SozialGestaltung

Innovation Day Pflege
15. Januar 2026



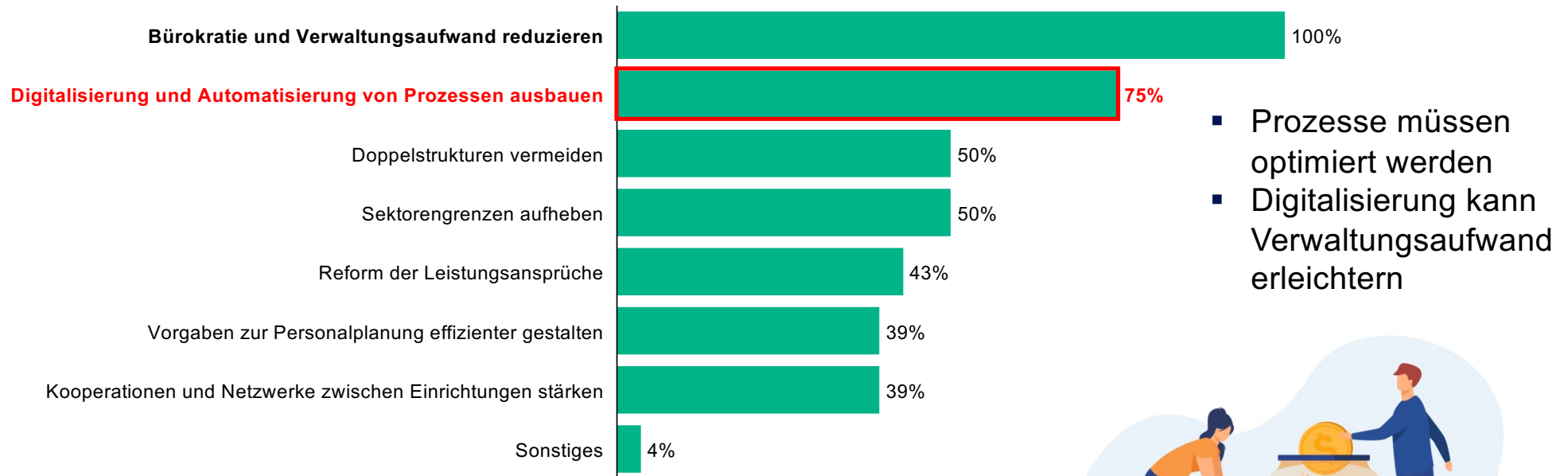
Agenda

- 01 Im Blick:** Wo steht die Sozialwirtschaft in Sachen Digitalisierung & KI?
- 02 Status Quo:** Warum ist eine Digitalisierungsstrategie jetzt notwendig?
- 03 Trends, Treiber und Technologien:** Wie sieht digitaler Fortschritt aus?
- 04 Praxis-Check:** Digitale Geschäftsprozesse & KI strategisch implementieren
- 05 Auf einen Blick:** Zusammenfassung der Erkenntnisse



Bürokratieabbau und Digitalisierungsaufbau – zwei notwendige Schritte, um Ausgaben einzusparen, ohne Leistungen zu kürzen

Wo könnten Ihrer Meinung nach im Sozial- und Gesundheitswesen Ausgaben eingespart werden, ohne dass die Qualität der Leistungen leidet?*



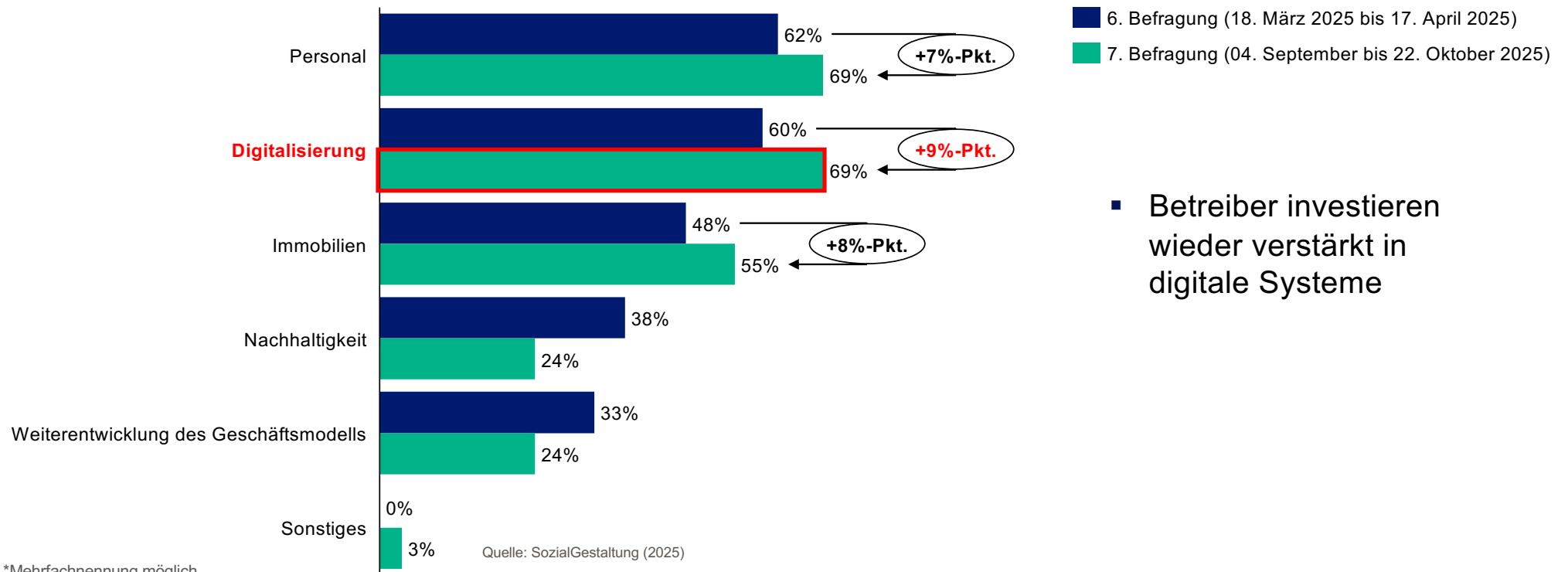
*Mehrfachnennung möglich

Quelle: SozialGestaltung (2025)



Handeln statt warten: Strategische Investments in Digitalisierung, Immobilien und Personal

Welches sind auf Gesamtunternehmensebene die wesentlichen Investitionsfelder im Jahr 2025?*

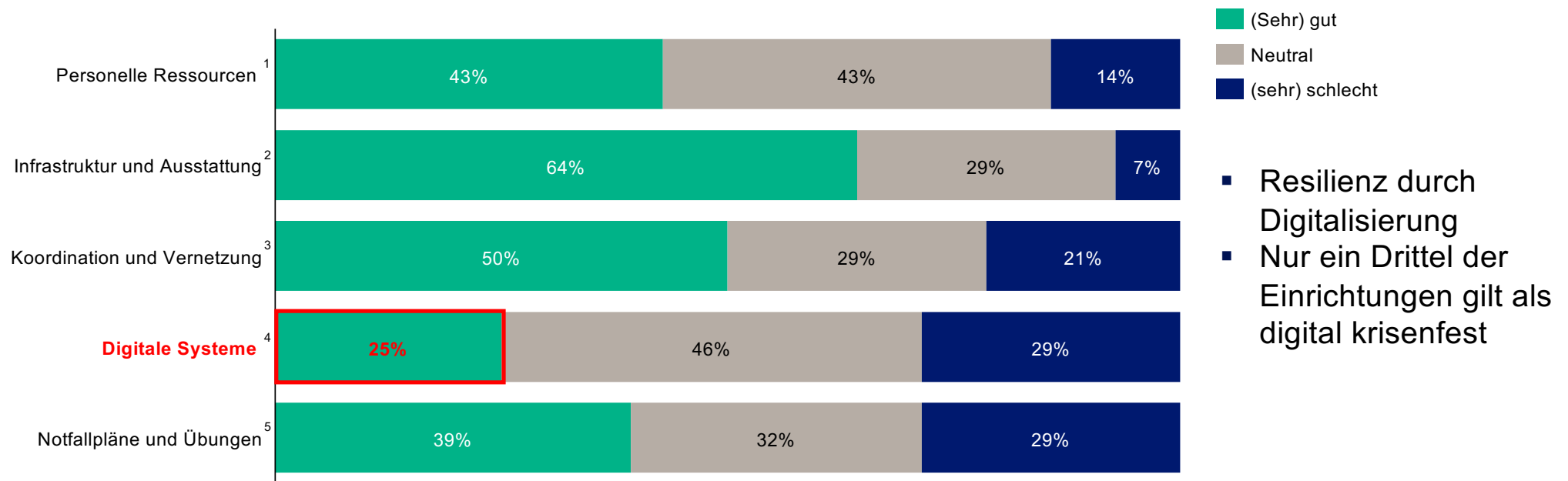


- Betreiber investieren wieder verstärkt in digitale Systeme

*Mehrfachnennung möglich

Krisenvorsorge stärken: Rund 25 % der digitalen Systeme und Notfallpläne sind nicht auf großflächige Krisen vorbereitet

Wie gut ist Ihre Einrichtung auf großflächige Krisen oder Katastrophenfälle vorbereitet?*



Quelle: SozialGestaltung (2025)

*Mehrfachnennung möglich

¹ Sind ausreichend geschultes Personal und Ersatzkapazitäten vorhanden?

² Sind Einrichtungen, Geräte und Notfallressourcen ausreichend?

³ Funktionierte die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, Behörden und Rettungsdiensten?

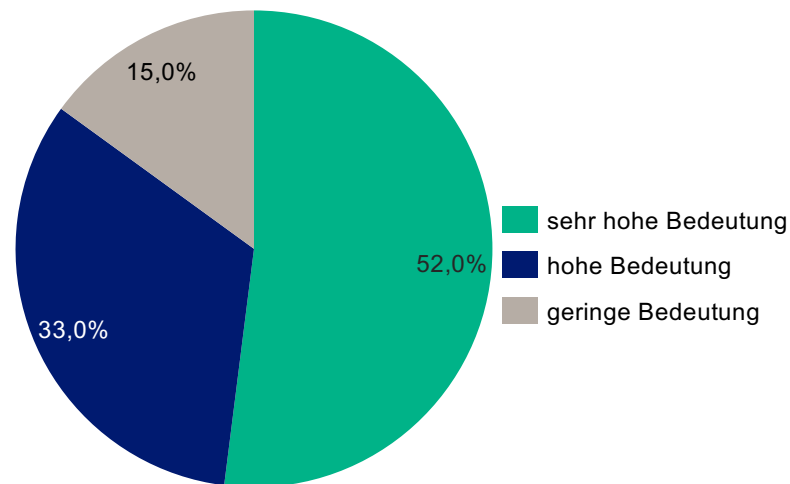
⁴ Können Daten und Logistikprozesse im Krisenfall zuverlässig genutzt werden?

⁵ Werden Krisenszenarien regelmäßig geübt und aktualisiert?

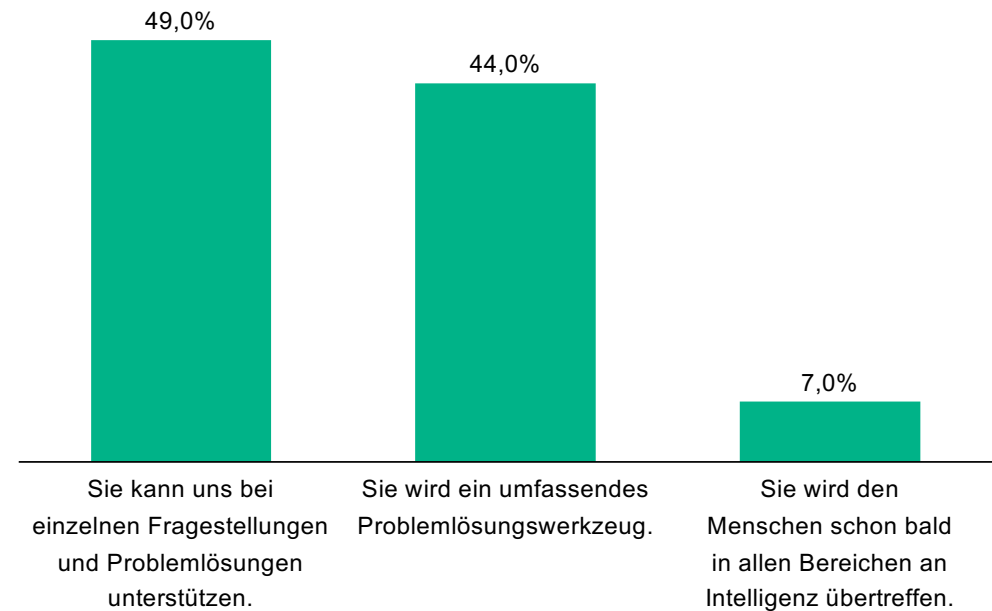
Die Bedeutung von KI in der Sozialwirtschaft wird in 5-10 Jahren als hoch bis sehr hoch eingeschätzt

Bedeutung der Künstlichen Intelligenz

Welche Bedeutung wird künstliche Intelligenz in den nächsten 5–10 Jahren in sozialen Organisationen haben?



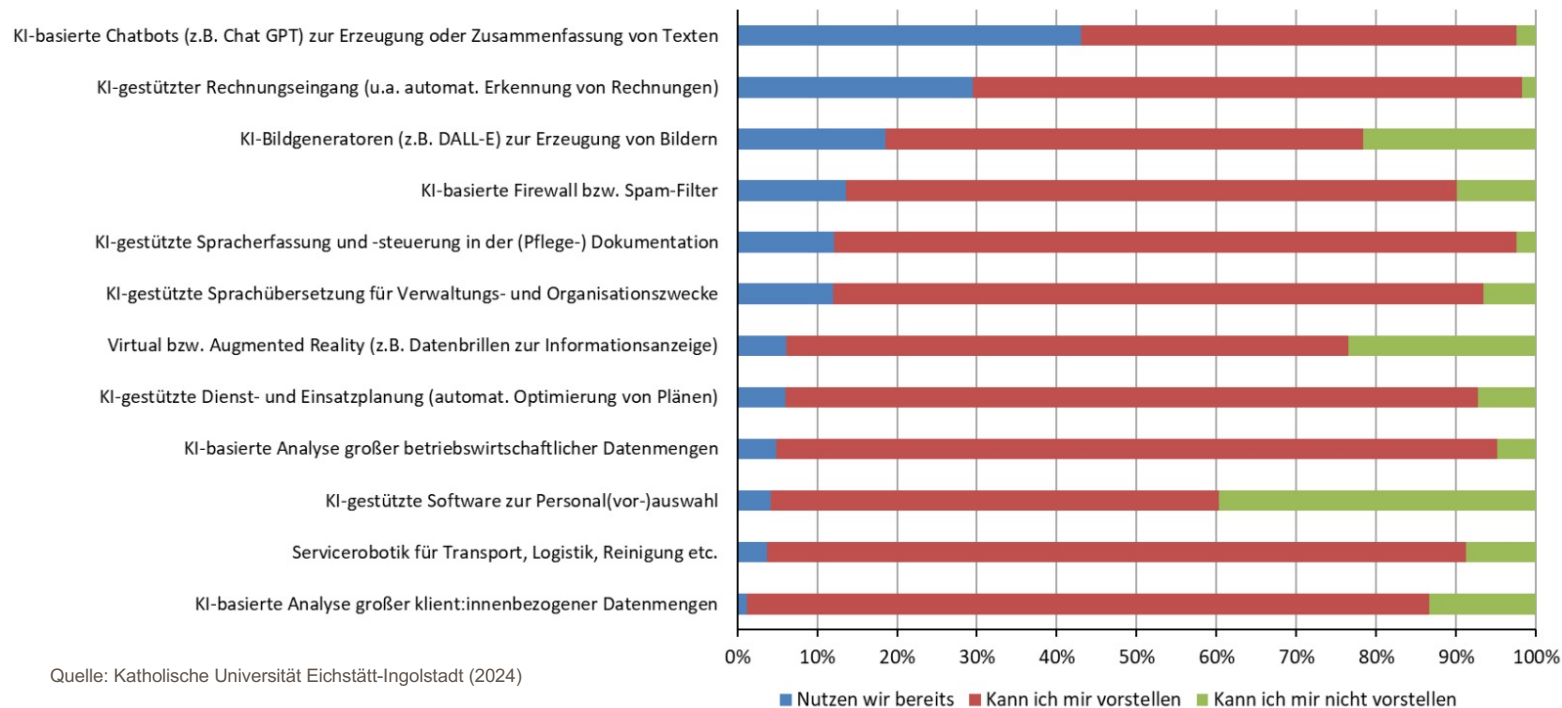
Was denken Sie, kann KI in naher Zukunft leisten?



Quelle: Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt (2024)

Welche KI-gestützten Anwendungen im Bereich Verwaltung, Organisation und Steuerung nutzt die Sozialwirtschaft bereits?

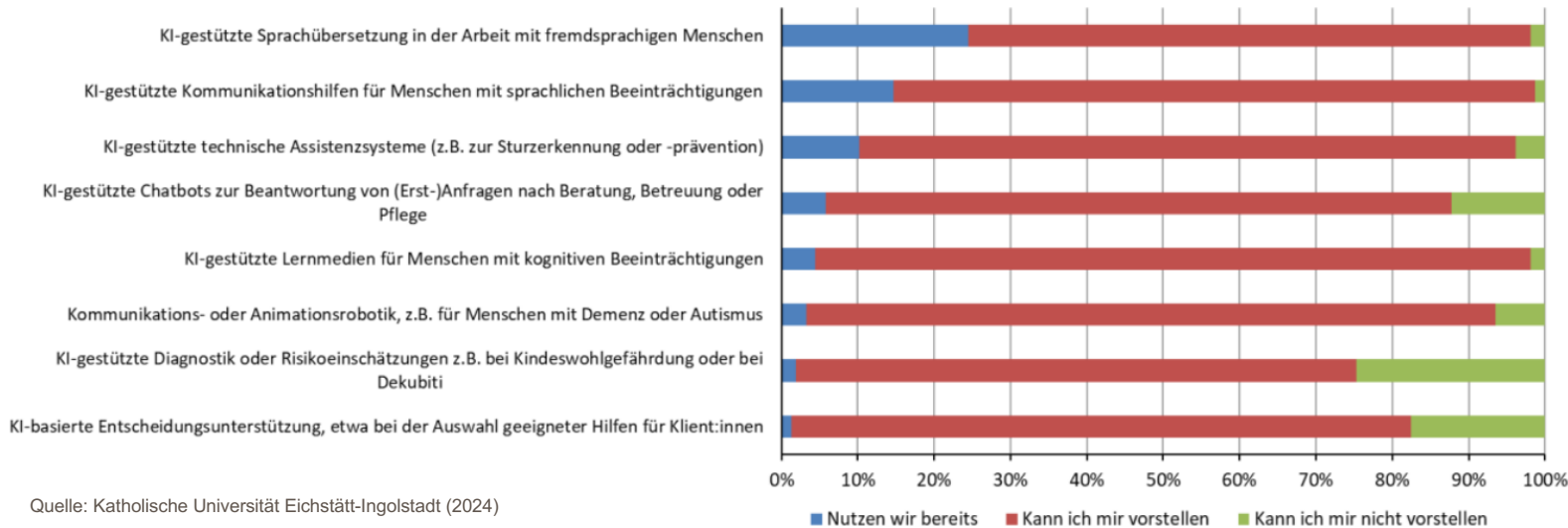
Wo steht die Sozialwirtschaft bei der Nutzung von KI



- 13% der Einrichtungen nutzen KI in der Verwaltung und Organisation
- 75% können sich vorstellen KI zu nutzen

Welche KI-gestützten Anwendungen in der Arbeit mit Klient*innen nutzt die Sozialwirtschaft bereits?

Wo steht die Sozialwirtschaft bei der Nutzung von KI



- 8 % nutzen KI bei klientenorientierten Anwendungen
- 80% können sich vorstellen KI zu nutzen

Agenda

- 01 Im Blick:** Wo steht die Sozialwirtschaft in Sachen Digitalisierung & KI?
- 02 Status Quo:** Warum ist eine Digitalisierungsstrategie jetzt notwendig?
- 03 Trends, Treiber und Technologien:** Wie sieht digitaler Fortschritt aus?
- 04 Praxis-Check:** Digitale Geschäftsprozesse & KI strategisch implementieren
- 05 Auf einen Blick:** Zusammenfassung der Erkenntnisse



Schritt halten: Eine Vielzahl von Treibern fördert den Einsatz von digitalen Technologien in der Sozialwirtschaft

Treiber der Digitalisierung



Betriebliche Effizienz

- Datenbasierte Entscheidungsunterstützung
- Optimierung der Steuerung von Pflegeabläufen
- Terminplanung und Ressourcenzuweisung
- Unterstützung neuer Geschäftsmodelle
- Bessere Kostenkontrolle
- Vernetzung/Kooperation



Rechtliche Anforderungen

- Standardisierte, rechtssichere Prozesse
- Automatisierte (Pflege-) Dokumentation
- Unterstützung bei (MDK-) Prüfungen und Qualitätssicherung
- Fehlerreduktion durch (KI-gestützte) Kontrolle
- Fristen- und Compliance-Alerts



Entlastung von Fachkräften

- Effiziente Dienstplanung
- Fort- und Weiterbildungsangebote durch digitale Tools
- Unterstützung bei Einarbeitung neuer Mitarbeitenden
- Förderung der Motivation durch moderne Arbeitsmittel



Wünsche der Menschen

- Digitale Kommunikationskanäle für Betreuung und Informationsaustausch
- Unterstützung von Partizipation und Selbstbestimmung durch digitale Tools
- Einfache Mitwirkung bei Entscheidungen (zur Pflege)

Welche Ebenen sollten bei der digitalen Transformation berücksichtigt werden?

Mehr Klarheit, mehr Wirkung: Warum Strategieebenen entscheidend sind

Organisationsstrategie

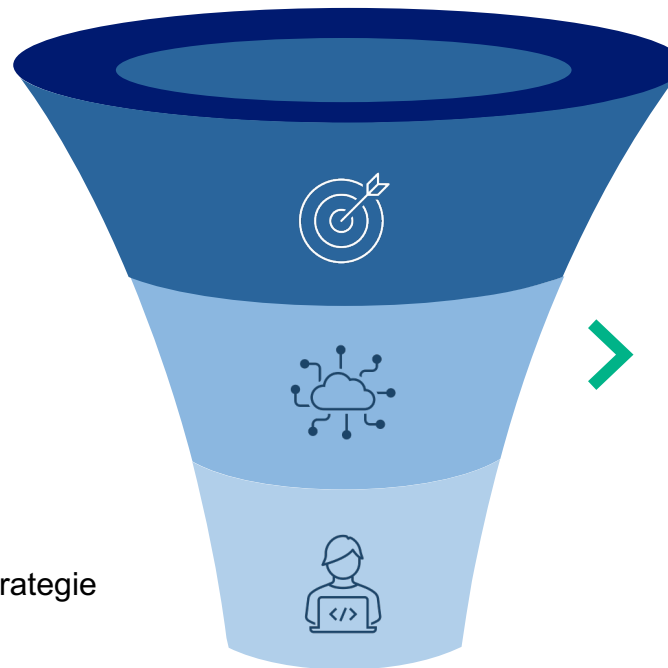
Gesamtstrategie der Organisation mit Organisationsstruktur, Marktpositionierung, Transformation, Kultur, Nachhaltigkeit

Digitalisierungsstrategie

Strategische Ausrichtung der digitalen Transformation mit Regulatorik, Prozessen, Systemen, Daten, Innovation

IT-Strategie

Technische Umsetzung der Digitalisierungsstrategie mit Infrastruktur, IT-Architektur, Systemen, Schutz/Sicherheit, Cloud-Strategie



Mehrwerte

- Klare Zielorientierung auf allen Ebenen
- Strukturierte Einführung digitaler Lösungen/Innovationen
- Messbare Wirkung und bessere Steuerbarkeit

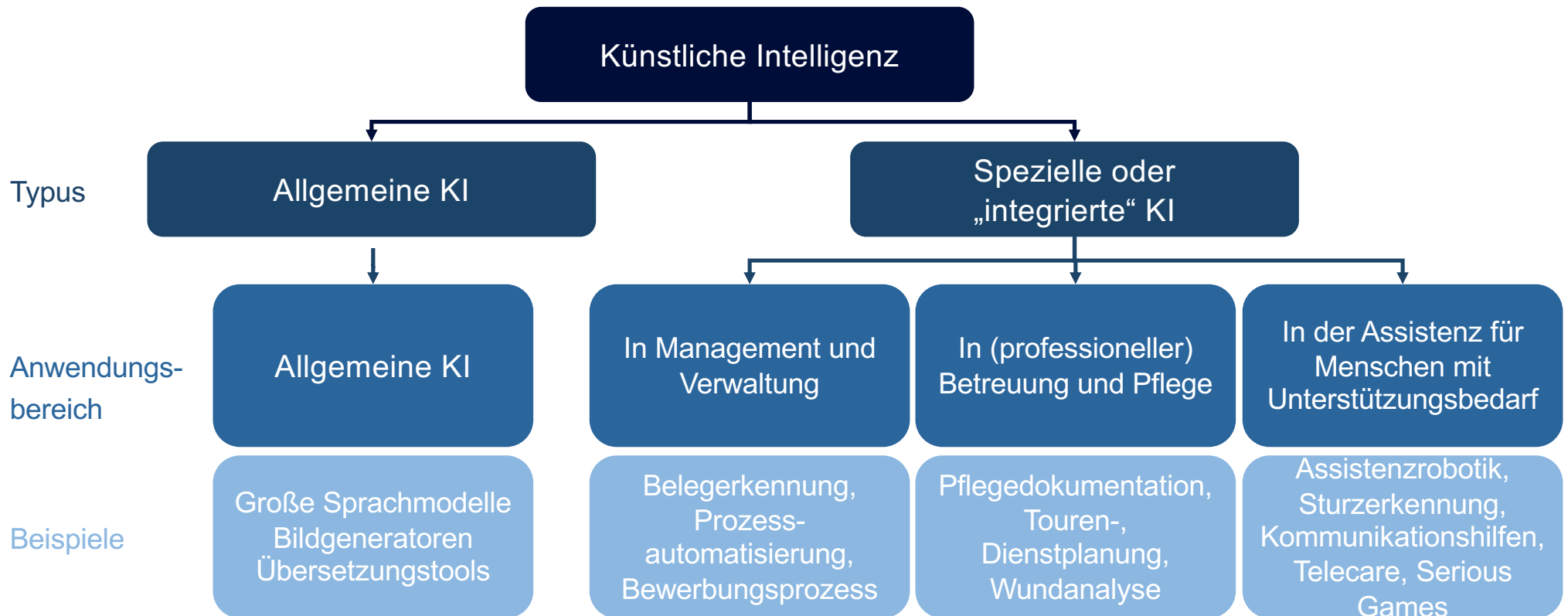
Agenda

- 01 Im Blick:** Wo steht die Sozialwirtschaft in Sachen Digitalisierung & KI?
- 02 Status Quo:** Warum ist eine Digitalisierungsstrategie jetzt notwendig?
- 03 Trends, Treiber und Technologien:** Wie sieht digitaler Fortschritt aus?
- 04 Praxis-Check:** Digitale Geschäftsprozesse & KI strategisch implementieren
- 05 Auf einen Blick:** Zusammenfassung der Erkenntnisse



Wie kann KI im Rahmen der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft genutzt werden?

Spezielle oder „integrierte“ KI im betrieblichen Arbeitsumfeld



Digitale Anwendungen wirken in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialwirtschaft

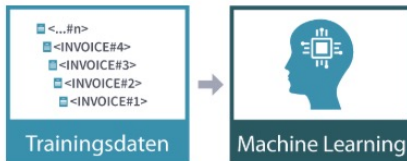
Beispiel Anwendung von KI in Management und Verwaltung

Erstprüfung Bewerbungen

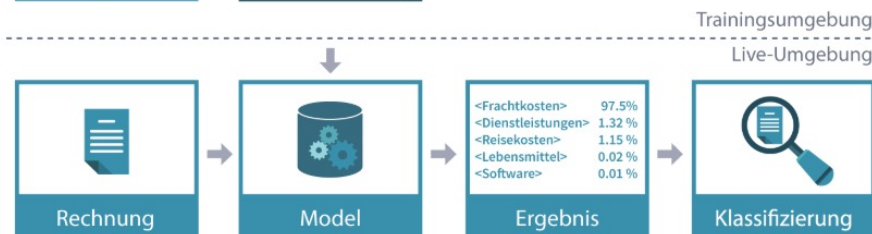
Lücken werden automatisch erkannt

Dauer der Stationen wird automatisch berechnet

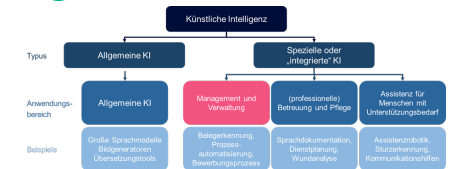
Quelle: caritas-ggmbh.de



Automatische Klassifizierung von Kostenrechnungen



Sozialgestaltung | Innovation Day Pflege | 15.01.2025



Personal- und Bewerbermanagement

- Chatbot für den Erstkontakt
- Skillmatching: Erstprüfung der Passung Bewerberstelle
- Lebensläufe und Arbeitszeugnisse analysieren

JOKO Service

RECHNUNG

Pos.	Art.-Nr.	Bezeichnung	Menge	Einheit	Preis	Provision, (%)	Gesamt (€)
1	0-000-000	Asses Gel Lyte 3	1	Stk.	19,00	10,00	20,90
2	0-000-000	Plakate	2	Stk.	7,00	1,00	14,00
3	0-000-000	Costell Freizeit	1	Stk.	99,00	0,00	99,00
Summe Netto							133,90
19%							25,34
7%							9,38
Total							168,62

Rechnungswesen

- Analyse von Dokumenten (Rechnungen, Belege); Inhalte automatisiert auslesen
- Buchungsprozesse automatisieren
- Analyse großer Datenmengen (z.B. Ausfallwahrscheinlichkeit bei Zahlungen oder Pflegesatzkalkulation)

Quelle: Machine Learning im Rechnungswesen – Handbuch KI (Open Content); Natif.ai, de

Digitale Anwendungen wirken in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialwirtschaft

Beispiel Anwendung von KI in Betreuung und Pflege



Mobile Dokumentation in natürlicher Sprache

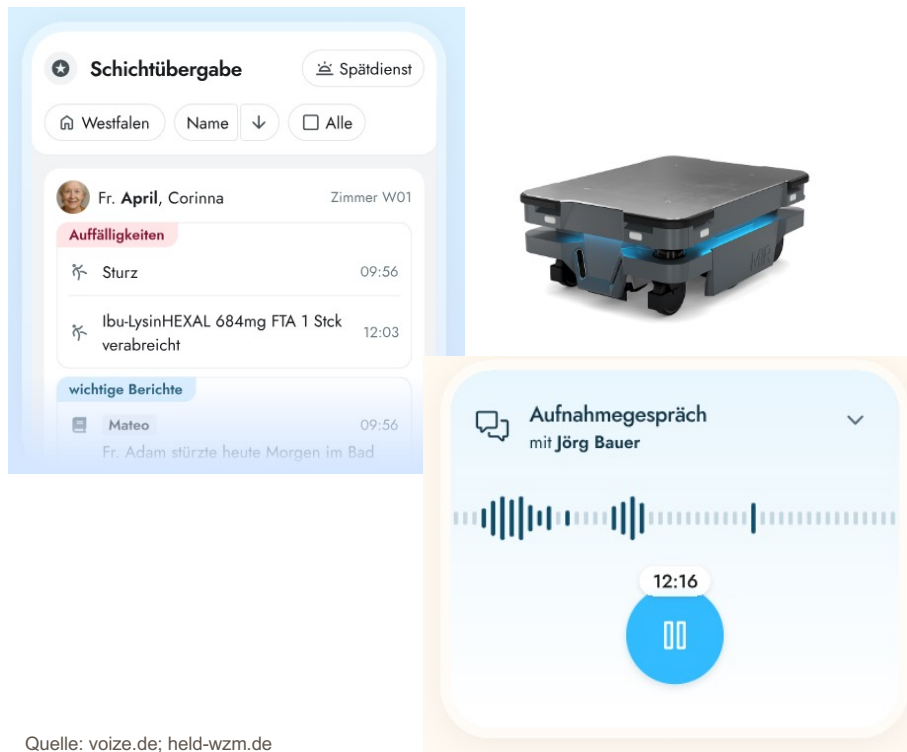
- Eingabe von Texten oder Vitalwerten
- Steuerung der Software-Funktionen
- Schichtübergabe
- Wunddokumentation

Dienstplanung

- Optimierung von Dienst- und Einsatzplänen

Service-Robotik

- Transportrobotik
- Reinigungsrobotik



Quelle: voize.de; held-wzm.de

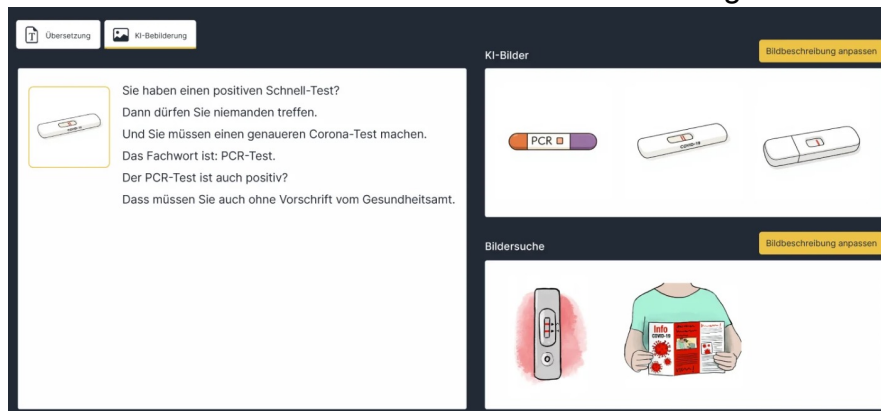
Digitale Anwendungen wirken in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialwirtschaft

Beispiel Anwendung von KI in der Assistenz

KI-Chatbot "Marie": Sozialen Arbeit AWO-Kreisverband Wesel



Barrierefreie Kommunikation für soziale Einrichtungen



SozialGestaltung | Innovation Day Pflege | 15.01.2025



Assistenztechnologien

- Apps für Blinde zur Beschreibung der Umgebung
- Erkennung von Stürzen

Kommunikation und Therapieunterstützung

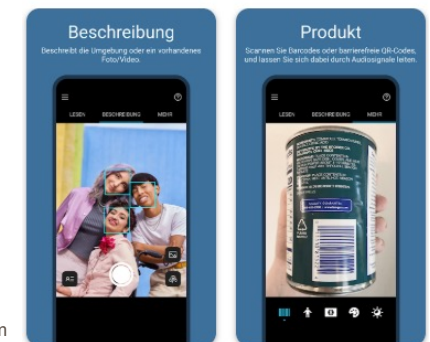
- Übersetzung in Leichte Sprache
- Geistige Anregung, Alltagsbegleitung
- Chatbots für Anfragen, Auskünfte

Empathischer Roboter in der Pflege



Quelle: summ-ai.com; navelrobotocs.com; awo-kreisverband-wesel; seeingai.com

Beschreibung Personen, Texte, Objekte

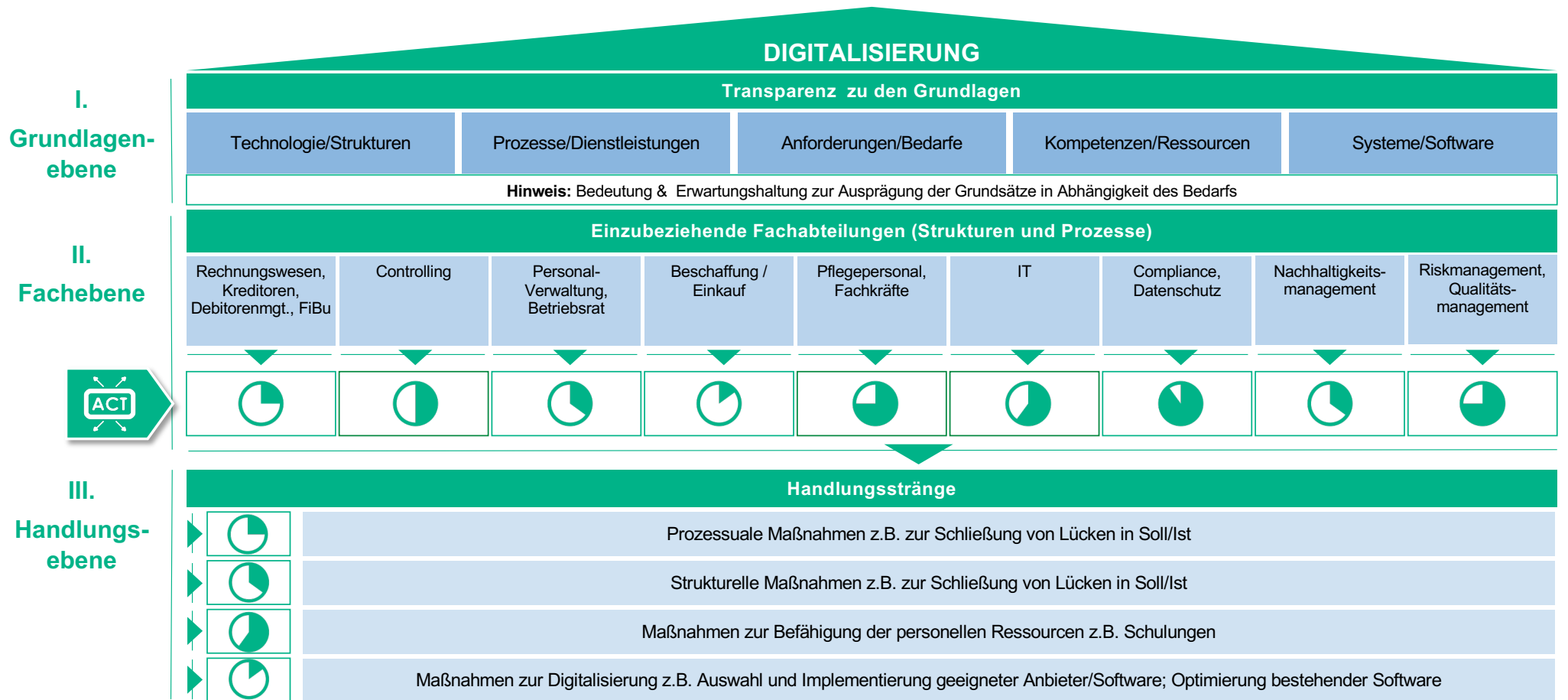


Agenda

- 01 Im Blick:** Wo steht die Sozialwirtschaft in Sachen Digitalisierung & KI?
- 02 Status Quo:** Warum ist eine Digitalisierungsstrategie jetzt notwendig?
- 03 Trends, Treiber und Technologien:** Wie sieht digitaler Fortschritt aus?
- 04 Praxis-Check:** Digitale Geschäftsprozesse & KI strategisch implementieren
- 05 Auf einen Blick:** Zusammenfassung der Erkenntnisse



Der Fahrplan zur systematischen Digitalisierungstransformation - Strukturiert, fundiert und wirksam zu einem resilienten System

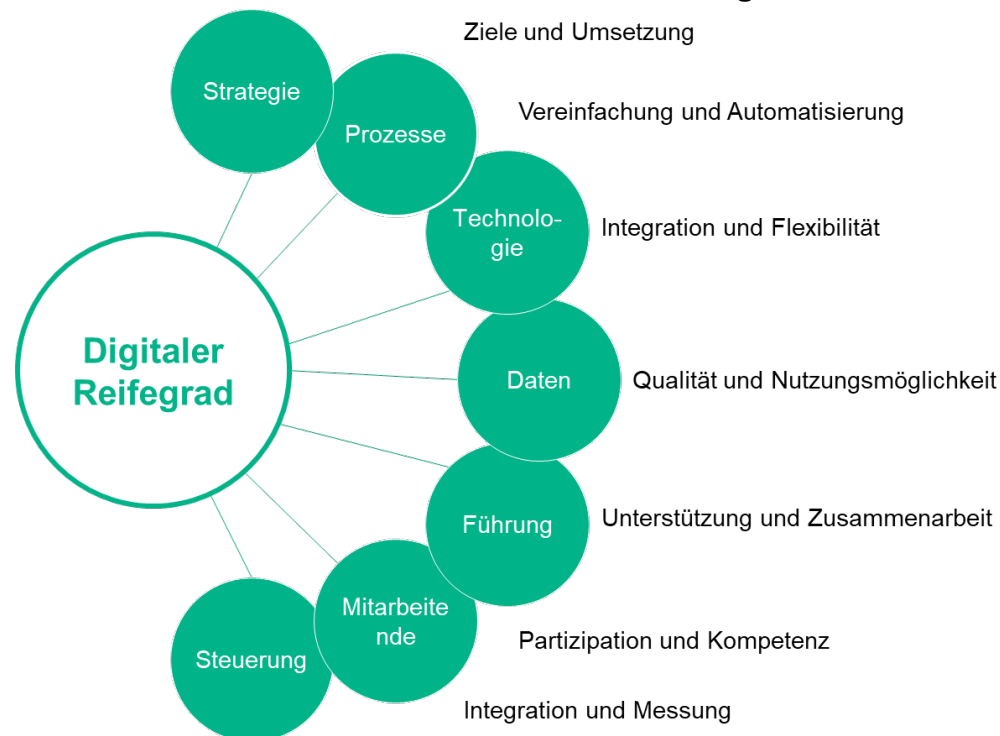


Wie ist der aktuelle Stand – Wo wollen wir hin?



Schritt 1 – Grundlagenebene: Standortbestimmung des individuellen, digitalen Reifegrades

Definition von Bedarfen, Zielen und Anforderungen als Soll-Ist-Abgleich



- ▶ Transparente Prozessabläufe
- ▶ Vereinfachte Datenerhebung
- ▶ Paralleles Arbeiten in einem System
- ▶ Verringeres Risiko
- ▶ Zentrale, geteilte Datenquelle
- ▶ Gesteigerte Produktivität
- ▶ Höhere Daten- und Prozessqualität
- ▶ Fundierte Entscheidungsgrundlage
- ▶ Weniger Kosten
- ▶ Höhere Compliance
- ▶ Mehr Transparenz
- ▶ Bessere Zusammenarbeit
- ▶ Mehr Agilität

Eine fundierte Basis schafft gute, schlanke und effektive Prozesse

Schritt 2 – Fachebene: Struktur-, Prozessanalyse und Prozessoptimierung



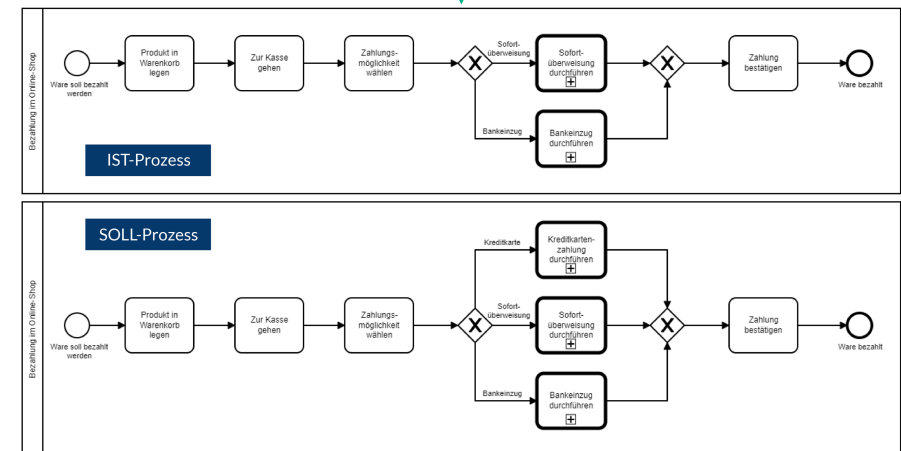
Hauptprozess	Teilprozesse									
Debitoren- buchhaltung	Kundenstammdaten pflegen (anlegen, pflegen, validieren)	Leistung erfassen und bewerten	Rechnung erstellen und versenden	Eingehende Zahlungen verwalten	Offene Posten mahnen	Wertberichtigung, Korrektur- bzw. Abschlussbuchungen vornehmen				
Kreditoren- buchhaltung	Lieferantenstammdaten pflegen (anlegen, pflegen, validieren)	Rechnung auslesen, verarbeiten und archivieren		Rechnung prüfen und kontieren	Offene Posten verwalten und Zahlung veranlassen	Korrektur- und Abschlussbuchungen vornehmen				
Entgelt- und Reisekosten- abrechnung	Mitarbeiterstammdaten (Personenkonten) pflegen (anlegen, pflegen, validieren)		Reisekostenabrechnung bearbeiten, prüfen und buchen		Entgeltabrechnung buchen	Zahlungslauf und Kontenabstimmung anstoßen und archivieren				
Anlagen- buchhaltung	Anlagenstammdaten pflegen (anlegen, pflegen, validieren)	Anlagenzugang buchen	Anlagenabgang buchen	Anlagen bewerten und AFA-Lauf durchführen		Inventur unterstützen				
Haupt- buchhaltung	Stammdaten pflegen (anlegen, pflegen, validieren)	Buchungen im Hauptbuch vornehmen		Konten ausgleichen	Konten analysieren	Abschlussaktivitäten durchführen	Periodenabschluss durchführen			
Konzern- abschluss	Stammdaten pflegen (anlegen, pflegen, validieren)	Daten sammeln, validieren und freigeben		Intercompany- Sachverhalte validieren	Konsolidierungsschritte durchführen	Konzernabschluss validieren	Konzernabschluss erstellen (inkl. Konzernlagebericht)			
Steuern	Steuerstam- daten anlegen und pflegen	Ansatz- u. Bewer- tungsunterschiede zw. HB u. SkB identifizieren	Lauf. Steuern berechnen und verbuchen	Lat. Steuern berechnen und verbuchen	Benötigte Anhang- angaben vorbereiten	Steuerdekla- ration vorberei- ten und durch- führen	Umsatz- steuer ermitteln	Steuerrisiken bestimmen und tracken	Sondersach- verhalte berücksichtigen	E-Bilanz entspr. Tzonomie erstellen
Treasury	Treasury Strukturen und Prinzipien festlegen		Zahlungsverkehr und Cash Management		Finanzielles Risiko managen		Liquidität planen und managen		Finanzierung durchführen	
= stark betroffen = mittelstark betroffen = leicht/schwach betroffen										

■ = stark betroffen

■ = mittelstark betroffen

■ = leichtschwach betroffen

Soll-Ist-Abgleich des Gesamtprozesses von der Administration bis zur Leistungserbringung für den Klienten



Objektive Ergebnisauswertung zur Umsetzung priorisierter Maßnahmen

Schritt 3 – Handlungsebene: Umsetzung der Handlungsstränge

III. Handlungsebene

Handlungsebene
Prozessuale Maßnahmen z.B. zur Schließung von Lücken in Selbst
Strukturelle Maßnahmen z.B. zur Schließung von Lücken in Selbst
Maßnahmen zur Befähigung der personellen Ressourcen z.B. Schulungen
Maßnahmen zur Digitalisierung z.B. Auswahl und Implementierung geeigneter Anbieter/Software, Optimierung bestehender Software



1. Anforderungen

Anforderungskriterien

Vorgehen
Technische Anbindbarkeit
Agiles Vorgehen
Time-To-Market
Infrastrukturkosten
Weiterentwicklung
Technische Expertise
Referenzen
Datensicherheit
Zukunftsorientierung
Branchenexpertise
Handhabbarkeit



2. Auswahl / Anbieter

Vergleich von drei Anbietern⁽¹⁾

	Anbietersvergleich			
	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4
Referenzen	5			
Datensicherheit	4			
Agiles Vorgehen	5			
Time-to-market	5			
Budget/Pricing	4			
Technische Anbindbarkeit	4			
Bewertung⁽¹⁾	4,5	4	3,5	2,8

1) Skalenbewertung von 1 (mangelhaft) bis 5 (sehr gut)



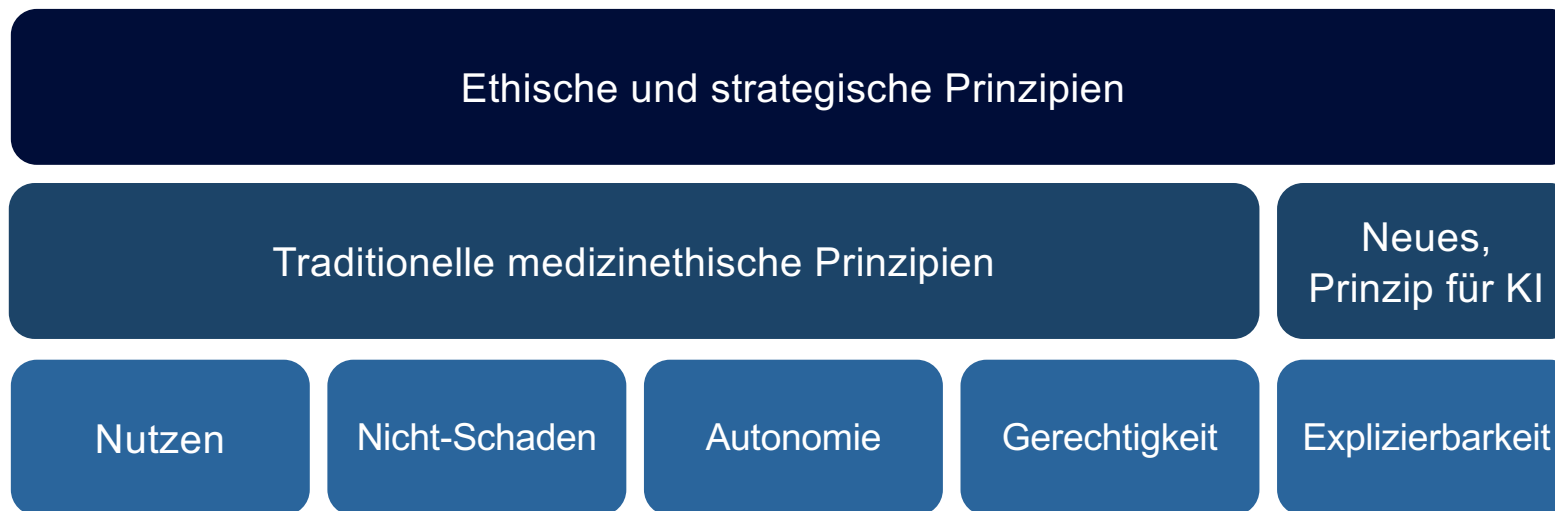
3. Empfehlung

Umsetzung mit ANBIETER

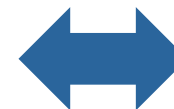
- ✓ **Agiles Vorgehen** – Stufenmodell der Umsetzung ermöglicht Umsetzung in Abhängigkeit der Erkenntnisse aus vorgelagerten Schritten und mit zunehmender Transparenz
- ✓ **Technische Expertise KI** – Vorträge zu KI
- ✓ **Referenzen** – passende & erfolgreiche Referenzen in der Branche mit starker Expertise im Verwaltungsbereich
- ✓ **Datensicherheit** – hohe Kompetenz
- ✓ **Time-to-market** – Software-as-a-Service (SaaS) Lösung ermöglicht leichten Go-Live
- ✓ **Budget/Pricing** – günstiges Basismodell
- ✓ **Technische Anbindbarkeit** – umfassende Erfahrungen im Schnittstellenmanagement

Strategische Prinzipien und ethische Grenzen von Digitalisierung und Nutzung von KI

Verantwortlichkeit, Transparenz und Nachvollziehbarkeit von KI-Systemen



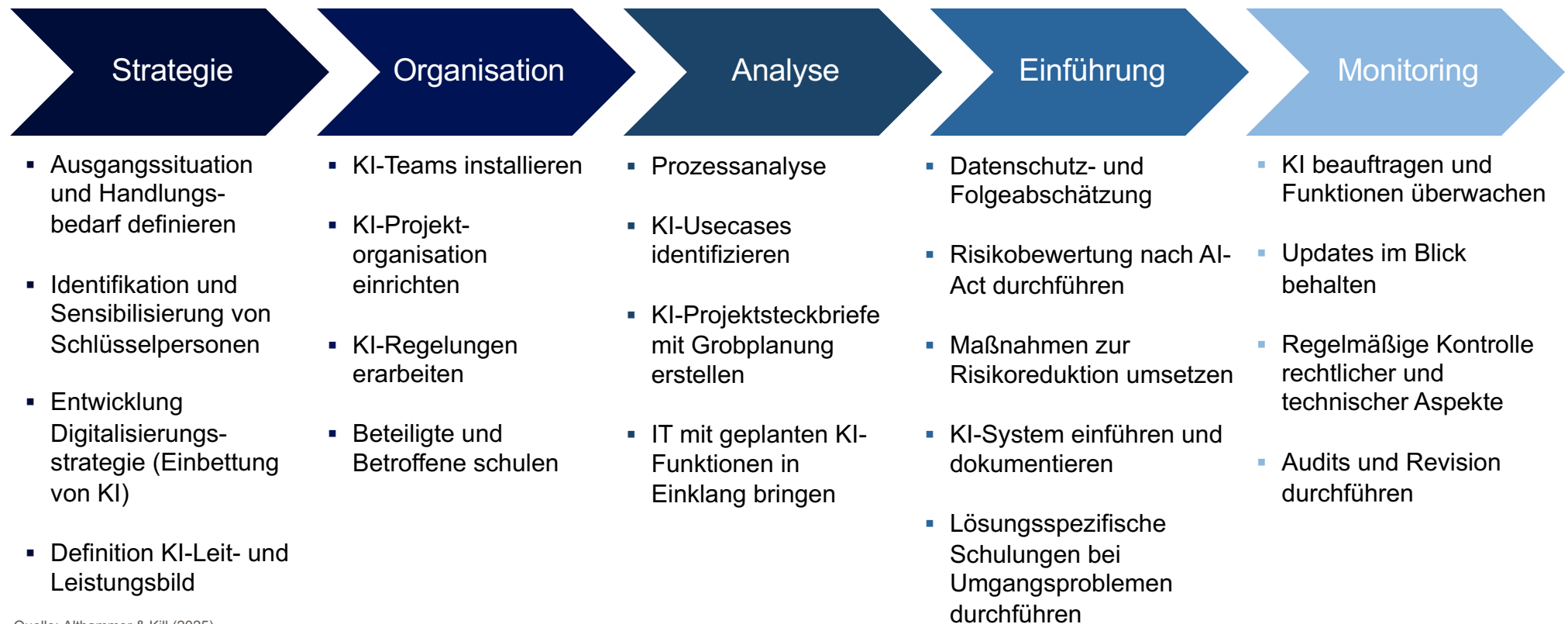
Nutzen: Aber für Wen? – Kostenträger, Sozialdienstleister, Klient?
Nicht schaden: Direkt und gesellschaftlich-indirekt
Autonomie: Übernimmt KI (schleichend) die Entscheidungshoheit?
Gerechtigkeit: Gleichbehandlung durch KI?
Explizierbarkeit: Wissen wir immer wie KI entscheidet?



Ist es ethisch vertretbar, Menschen mit Beeinträchtigung oder Benachteiligungen nicht an Digitalisierung und Chancen von KI teilhaben zu lassen?

Schritte zur strategischen Einbettung und Einführung von KI-Lösungen in die Digitalisierung der Sozialunternehmen

Schrittweise KI implementieren



Quelle: Althammer & Kill (2025)

Agenda

- 01 Im Blick:** Wo steht die Sozialwirtschaft in Sachen Digitalisierung & KI?
- 02 Status Quo:** Warum ist eine Digitalisierungsstrategie jetzt notwendig?
- 03 Trends, Treiber und Technologien:** Wie sieht digitaler Fortschritt aus?
- 04 Praxis-Check:** Digitale Geschäftsprozesse & KI strategisch implementieren
- 05 Auf einen Blick:** Zusammenfassung der Erkenntnisse



Der Nutzen von Digitalisierung und KI muss gestaltet werden

Die Implementierung von Digitalisierung und KI ist mit zahlreichen Herausforderungen verbunden



- Datenqualität und -sicherheit
- Offene ethische Fragen
- Fehlende gesetzliche Regelungen
- Mangelnde Transparenz und unzureichendes Verständnis von KI
- Mangelnde Refinanzierungsgrundlage in den leistungsrechtlichen Rahmenbedingungen



Handlungsfelder sozialer Organisationen

- Compliance, Sicherheit und Digitalisierungsstrategie
- Geeignete Förderprogramme identifizieren
- Mitarbeitende und Klient:innen in der Entwicklung vertreten
- Umfang und Qualität von Daten erhöhen
- Kompetenzen aufbauen und Kooperationen schließen

Vielen Dank!



Dr. Wibke Berlin

Leitung Nachhaltigkeit und Innovation

SozialGestaltung GmbH

Wörthstraße 15-17

50668 Köln

Mobil: 0172 8669 758

E-Mail w.berlin@sozialgestaltung.de

www.sozialgestaltung.de | www.sozial-nachhaltig.de

 [Linkedin Wibke Berlin](#)