

# Einsatz einer digitalen Versorgungslösung für informell Pflegende und dessen Wirkung auf den Pflegealltag

Kenneth zur Kammer, Annika Hudelmayer, Johanna Schütz

## Projektteam

Annika Hudelmayer, Johanna Schütz, Alexander Karl, Franziska Schäfer, Elisabeth Ried-Wöhrle, Kenneth zur Kammer, Sophia Grath

## Key Messages

- *Die pflegenden Angehörigen können meist auf eine mehrjährige berufliche und private Erfahrung in der Pflege zurückgreifen. Dennoch sind Pflege-Apps in dieser Gruppe noch weitgehend unbekannt.*
- *Digitale Anwendungen wie die Nui-App entfalten ihre volle Wirkung erst dann, wenn sie von mehreren Personen eines privaten Netzwerks sowie eher unerfahrenen pflegenden Angehörigen genutzt wird.*
- *Digitale Anwendungen werden aufgrund bereits gut etablierter Abläufe im Pflegealltag kaum als unterstützende Lösungen für die Angehörigen wahrgenommen.*
- *Die Wünsche an zukünftige Pflege-Apps sind vielfältig und reichen von einer übersichtlichen Darstellung von Pflegeangeboten bis hin zur Integration von professionellen Helfer\*innen zur direkten Kommunikation.*

**Herausgeber**

Bayerisches Zentrum  
Pflege Digital (BZPD)  
[www.hs-kempton.de/bzpd](http://www.hs-kempton.de/bzpd)

Obwohl sich pflegende Haushalte hinsichtlich ihrer Bedürfnisse unterscheiden, zeigt sich, dass pflegende Angehörige dennoch häufig mit ähnlichen Herausforderungen konfrontiert sind. Unübersichtliche Angebotslandschaften für pflegebezogene Leistungen und Beratungen sowie ein hoher organisatorischer und zeitlicher Aufwand zur Koordination der Pflege gehören zu den größten Fallstricken in der häuslichen Pflege (z. B. Bohnet-Joschko, 2020; Büscher et al., 2022; Otto et al., 2019). Mit der Entwicklung von gesundheitsbezogenen, digitalen Angeboten wird zunehmend versucht, diesen Herausforderungen zu begegnen.

Inwiefern wird eine digitale Versorgungslösung, am Beispiel von Nui – Die PflegeleichtAPP, von pflegenden Angehörigen als Unterstützung in ihrem Pflegealltag wahrgenommen? Dieser Frage wurde im Rahmen eines Forschungsprojekts des Bayerischen Zentrums Pflege Digital nachgegangen. Dafür wurde die App über eine Dauer von 3-5 Monaten von 16 pflegenden Angehörigen, überwiegend aus der Region Kempten und dem Oberallgäu, genutzt. Die Teilnehmenden wurden jeweils vor Beginn und zum Ende der Nutzungsphase mittels qualitativer, leitfadengestützter Interviews befragt.

### Nui – Die PflegeleichtAPP

Die Nui-App ist eine Smartphone-App, die von der Nui Care GmbH angeboten wird und zum Zeitpunkt der Studie kostenfrei für Android und iOS zur Verfügung stand. Sie umfasst eine Reihe von Funktionen, die die Organisation und die Informationsbeschaffung in der Pflege erleichtern soll (Tabelle 1). Die App ist so konzipiert, dass eine Einzelnutzung zwar möglich und bisher auch üblich ist, der Mehrwert aber vor allem dann zum Tragen kommt, wenn weitere Beteiligte einbezogen werden und die Anwendung somit von mehreren Personen genutzt wird (Sulzer et al., 2022, S. 13).

Tabelle 1. Funktionen der Nui-App (zum Zeitpunkt der Erhebung, 11/2022-05/2023)

Funktion	Beschreibung
Einladung	Einladung weiterer Personen zur (gemeinsamen) Nutzung der App
Chat	Erlaubt den Austausch mit dem eigenen privaten Netzwerk
Kalender	Darstellung und Teilen von Terminen im privaten Netzwerk
Checklisten	Zusammenstellung der organisatorischen Schritte pflegebezogener Aufgaben
Bericht	Dokumentation von Befinden und Situation Pflegebedürftiger
Ratgeber	Darbietung von verschiedenen pflegebezogenen Informationen
Forum	Schriftlicher Austausch mit Betroffenen und Pflegeexpert*innen
Anträge	Beantragung von Kurzzeit- und Verhinderungspflege sowie Stundennachweisen

### Pflegesituation & Organisation

Zu Beginn der Studie wurden 18 pflegende Angehörige befragt, wie sie ihre aktuelle Pflegesituation erleben, wie sie die Pflege organisieren bzw. die anstehenden Aufgaben kommunizieren und wie sie sich bisher über pflegerelevante Themen informiert haben. Fast alle Befragten waren Frauen (17 von 18) im Alter von 50–65 Jahren, die für einzelne oder beide Elternteile in der Verantwortung stehen. Dies deckt sich weitgehend mit der bekannten Forschungsliteratur, wonach ältere Menschen überwiegend von nahen Verwandten, v. a. Frauen, versorgt werden. Dies betrifft neben den Ehepartner\*innen, die (Schwieger-)Kinder, die je nach zugrundeliegender Datenquelle bereits über 54 bzw. 58 Jahre alt sind (Ehrlich & Kelle, 2019; Hielscher et al., 2017; Klie, 2022, S. 24). Die Übernahme der Pflegeverantwortung wird sowohl mit der emotionalen Verbundenheit zu den eigenen Eltern und einem damit verbundenen Verpflichtungsgefühl als auch mit negativen Erfahrungen mit bestehenden Pflegeangeboten – insbesondere mit stationären Einrichtungen – begründet. Der Pflegealltag der Teilnehmenden umfasst Tätigkeiten der medizinischen Grundver-

sorgung und Hygiene, hauswirtschaftliche Tätigkeiten, Behördenkontakte und Terminvereinbarungen sowie weitere Alltagshilfen. Die Hauptpflegeperson und die pflegebedürftige Person befinden sich in den meisten Fällen in unmittelbarer Nachbarschaft zueinander oder wohnen sogar im selben Haus. Dagegen gehören 3 von 18 Angehörigen zu den „Distance Caregivers“ (Franke et al., 2020, S. 325) und leben mindestens eine Stunde Fahrtzeit von der pflegebedürftigen Person entfernt.

Die Pflegesituation wird in unterschiedlichem Maße als belastend empfunden. Die Belastung resultiert insbesondere aus der Veränderung der Familiendynamik, der Neuorientierung des eigenen Alltags sowie aus dem Mangel an pflegerelevantem Wissen gerade zu Beginn der Pflege. Daraus resultieren Gefühle der Überforderung und Hilflosigkeit. Bei einigen Angehörigen wird die psychische Belastung zudem durch die zusätzliche familiäre Care-Arbeit mit den eigenen Kindern und Enkel\*innen verstärkt. Vereinzelt können sie jedoch auf frühere pflegebezogene, berufliche und auch familiäre Erfahrungen zurückgreifen, die es ihnen ermöglichen, die aktuelle Pflegesituation als weniger überfordernd wahrzunehmen. Die Pflegeerfahrung ist somit ein wichtiger Faktor für den Aufbau persönlicher Ressourcen, um psychischer Belastung und Beanspruchung entgegenzuwirken.

Die meisten Befragten sehen sich als Hauptpflegepersonen, erhalten in unterschiedlichem Umfang jedoch auch Unterstützung von professionellen und informellen Helfer\*innen. Während Letztere v. a. aus der eigenen Familie und selten auch aus der Nachbarschaft bezogen werden, besteht das professionelle Netzwerk aus pflegerischen und medizinischen Fachkräften (z. B. ambulanter Dienst, Physiotherapie, Ärzt\*innen) oder auch Personen, die zur Unterstützung eingestellt sind (z. B. Reinigungskräfte, Einkaufshilfen). Kritisiert wird – und der Inanspruchnahme entgegensteht – die schlechte Qualität professioneller Unterstützung, das unzureichende oder nicht bestehende Angebot professioneller Versorgungsleistungen und die finanziellen Hürden.

Darüber hinaus stehen auch der Wunsch der Angehörigen, die Verantwortung nicht abgeben zu wollen, sowie die Ablehnung der zu Pflegenden selbst einer stärkeren Einbindung von Helfer\*innen entgegen.

### Informationsbedarfe und -quellen

Der Großteil der Teilnehmenden befanden sich zum Zeitpunkt der Befragung seit bereits 4 bis 5 Jahren in der momentanen Pflegesituation. Zusätzlich können einige Personen auf berufliche oder private Erfahrungen innerhalb des Gesundheitswesens zurückgreifen. Entsprechend hoch wird das eigene pflegebezogene Wissen eingeschätzt. Informationsbedarf besteht hauptsächlich zu Aspekten der Beantragung eines Pflegegrades und der damit verbundenen Begutachtung, zu lokalen medizinischen und pflegerischen (Beratungs-) Angeboten, zu möglichen Pflegeleistungen sowie zu möglichen Hilfsmitteln. Dafür werden Webseiten gesundheitsbezogener überregionaler und kommunaler Einrichtungen (z. B. Krankenkassen, Gesundheitsministerium, spezielle Fachstellen), Ratgeber (z. B. Pflege.de), soziale Medien (z. B. Foren, Youtube) oder auch Online-Fortbildungen herangezogen. Die Internetrecherche wird dabei nicht nur als mühsam und zeitintensiv beschrieben, sondern die Inhalte erscheinen zudem gerade bei komplexen Themen oft nicht verständlich. Des Weiteren ist die Aktualität der Informationen insbesondere im Internet nicht eindeutig erkennbar. Offline-Angebote und der direkte Kontakt zu Menschen erfreuen sich daher größerer Beliebtheit. Auf analogem Weg erhalten Angehörige pflegebezogene Informationen von Krankenkassen, Pflege- und Sozialdiensten, Sanitätshäusern, regionale Beratungsstellen, Büchern und Zeitschriften, Schulungen oder durch den direkten Austausch mit anderen Personen (z. B. Freund\*innen, Familie, andere Betroffene). Insgesamt wird die Angebotslandschaft als fragmentiert und unübersichtlich wahrgenommen.

## Kommunikationsmittel und Erfahrungen mit Pflege-Apps

Die Kommunikation zwischen Angehörigen und den helfenden Akteur\*innen erfolgt hauptsächlich telefonisch oder persönlich. Zusätzlich werden Briefe und E-Mails für die Kommunikation mit professionellen Fachkräften und Behörden verwendet. Der Austausch dient hauptsächlich der Organisation (z. B. Terminvereinbarungen, Absprachen mit Dienstleister\*innen, Aufgabenübernahmen). Dagegen hat sich innerhalb der privaten Pflegenetzwerke *WhatsApp* als digitales Medium zur Koordination von Aufgaben und Organisation des Alltags etabliert. Die Teilnehmenden begründen dies vor allem mit der Gewohnheit und den vorhandenen Kompetenzen im Umgang mit dieser App. Darüber hinaus werden parallel analoge Tools wie beschriebene Zettel und Kalendereinträge zum Austausch mit anderen Akteur\*innen genutzt.

Durch die Befragung zeigt sich, dass Pflege-Apps bei pflegenden Angehörigen weitgehend unbekannt sind – obwohl es sich bei den Teilnehmenden um Personen mit relativ großer und langjähriger Vorerfahrung in der Altenpflege handelt. Sie schätzten sich zwar als ausreichend sicher im Umgang mit Apps im Allgemeinen ein, gleichzeitig aber als deutlich weniger sicher als jüngere Generationen. Aufgrund fehlender Vorstellungen über den Funktionsumfang einer Pflege-App fällt es ihnen schwer, spezifische Erwartungen an eine solche zu formulieren; wenn sie sich dennoch dazu äußern, sind diese eher allgemeiner Natur. Sie beziehen sich u. a. auf den Wunsch, sich zu vernetzen, detaillierte Informationen zu Pflege Themen und -angeboten zu erhalten und sich besser organisieren zu können (z. B. Erinnerungen, Terminübersicht, Finanzplanung, Adressen). Unabhängig davon besteht der Wunsch, dass die Handhabung einer solchen Anwendung im Pflegealltag möglichst wenig Zeit in Anspruch nimmt.

### Nutzung und Mehrwert der Nui-App

Nach der Nutzungsphase (3-5 Monate) der Nui-App durch 16 Teilnehmende wurde der empfundene Mehrwert der App, Gründe, die gegen eine Nutzung sprechen sowie Wünsche

an zukünftige Pflege-Apps erfasst. Der Nutzungsumfang ist in den ersten Wochen des Erprobungszeitraums deutlich höher als danach. Eine regelmäßige Nutzung zum Ende der Feldphase ist dagegen eher die Ausnahme.

Der empfundene Mehrwert und die tatsächliche Nutzung der App ist für die Angehörigen meist auf einzelne Funktionen beschränkt. So wird die Möglichkeit des Austausches und der Koordination im eigenen Netzwerk (Chat, Pflegebericht schreiben) kaum genutzt. Dies kann u. a. damit erklärt werden, dass die Nutzung der App weitgehend allein erfolgt und das private, familiäre Netzwerk nur selten einbezogen wird. Eine Ausnahme bildet der integrierte Kalender, den die Angehörigen bei der Terminplanung als wertvoll empfinden und es ihnen ermöglicht, ihre Aktivitäten im privaten Umfeld stärker sichtbar zu machen, insbesondere wenn sie nicht in unmittelbarer Nähe der Pflegebedürftigen oder anderer Angehöriger wohnen. In diesem Zusammenhang wird ein Mehrwert von den Distance Caregivers erlebt. Auch die Informationsfunktionen (Ratgeber, Checkliste) werden aufgrund der übersichtlichen Bündelung grundlegender Pflege Themen zwar positiv wahrgenommen, gleichzeitig aber – insbesondere vor dem Hintergrund der meist langjährigen Pflegeerfahrung – als zu oberflächlich empfunden. Potenzial wird allerdings von nahezu allen Teilnehmenden zu Beginn der Pflege gesehen, um einen ersten Überblick über die Beantragung von Leistungen und pflegebezogenes Wissen zu erhalten. Darüber hinaus wird auch das Nui-Forum in erster Linie als Informationsquelle und weniger als Austauschmöglichkeit genutzt. Positiv wird zudem, trotz einzelner Zweifel, die Möglichkeit gesehen, Anträge direkt über die App stellen zu können. Eine Nutzung durch die Studienteilnehmenden findet aufgrund fehlender Notwendigkeiten jedoch nicht statt.

Inwieweit die App als Erleichterung im Pflegealltag wahrgenommen wird, hängt zusammenfassend davon ab, ob die beteiligten Pflegepersonen aus dem eigenen privaten Netzwerk

die App nutzen. Zudem wird der Mehrwert vieler Funktionen v. a. Personen zugeschrieben, die sich erst seit kurzer Zeit in einer Pflegesituation befinden und daher auf weniger Erfahrungswissen oder bereits etablierte Alltagsstrukturen zurückgreifen können.

### Barrieren der Nutzung & Wünsche an zukünftige Pflege-Apps

Die App wird von den Teilnehmenden in unterschiedlicher Weise, jedoch nicht in vollem Umfang genutzt. Eine zukünftige Nutzung wird darüber hinaus von vielen abgelehnt. Die Gründe dafür sind vielfältig, jedoch spielen die Umstände der Befragten eine zentrale Rolle. So erfordern viele Funktionen der Nui-App eine gemeinsame Nutzung mehrerer Personen, was aufgrund fehlender Pflege-Netzwerke oder deren mangelnden digitalen Kompetenzen nur bedingt möglich ist. Zusammen mit der als unzureichend empfundenen Passung zwischen den App-Inhalten und der eigenen, bestehenden Pflegeerfahrung ist dies ein entscheidender Faktor dafür, dass die App als Unterstützungsleistung keinen Platz in ihrem Pflegealltag findet. Die Befragten haben bereits etablierte Pflegestrukturen und Alternativen für die Funktionen der Nui-App (z. B. *WhatsApp*, *Facebook*-Foren, Papierkalender, direkter Austausch mit Fachstellen). Es besteht daher kaum Bedarf, vorhandene Gewohnheiten durch die App zu ersetzen. Vereinzelte Datenschutzbedenken und eine nicht immer intuitive Bedienung können diese Haltung zusätzlich zementieren. Ein weiterer Grund ist die generelle Ablehnung digitaler Lösungen durch einige Angehörige, die mangelnde Kompetenzen im Umgang mit Apps oder ihr eigenes Alter als Begründung nennen. „Jüngeren Generationen“ wird eher zugesprochen eine tatsächliche Entlastung mittels digitaler Lösungen erfahren zu können.

Die Wünsche pflegender Angehöriger an zukünftige Pflege-Apps sind individuell geprägt und zeichnen ein eher heterogenes Bild. Einige Erwartungen beziehen sich auf die Verbesserung bestehender Lösungen. Dazu ge-

hören u. a. die Vertiefung und vielfältigere Darstellung von Informationen (z. B. anhand von Videos statt Erklärungstexten) oder die Individualisierung einzelner Funktionen (z. B. Personalisierung der Startseite). Weitere Wünsche beziehen sich auf die Erweiterung des bisherigen Funktionsumfangs. Besonders deutlich wird hier der Wunsch nach einer übersichtlichen und stets aktuellen Darstellung regionaler Pflegeangebote (z. B. verfügbare Betreuungskräfte, freie Plätze in Pflegeheimen). Auch die Einbindung von professionellem Helfer\*innen zur direkteren Kommunikation und Organisation von gesundheitsbezogenen Anliegen (z. B. Formulare, ärztliche Rezepte) wird von den meisten Angehörigen befürwortet. Sie geben jedoch zu bedenken, dass sie eine Umsetzung dessen für kaum möglich halten. Ebenso ist eine Erweiterung bestehender Lösung für Themen der (psychischen) Gesundheit pflegender Angehöriger ein Fokus, der für viele Befragte vorstellbar ist.

### Policy Recommendations

- Durch eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit (z. B. durch Beratungsstellen, Arzt- und Physiotherapiepraxen, Pflegedienste) müssen gerade Pflegende zu Beginn der Pflegesituation mit digitalen Lösungen vertraut gemacht werden.
- Die Kennzeichnung von Informationsquellen und Qualifikationen kooperierender Fachkräfte kann die Vertrauenswürdigkeit der App erhöhen.
- Die Einbindung regionaler Pflegeangebote (z. B. Betreuungsangebote) sowie eine stetige inhaltliche Aufbereitung von Informationen muss geprüft werden, um digitale Anwendung stärker an den tatsächlichen Bedarfen der Nutzenden zu orientieren.
- Digitale Angebote können nur dann ihre unterstützende Wirkung voll entfalten, wenn die grundsätzliche Fragmentierung von Zuständigkeiten und die damit einhergehende Bürokratie in der häuslichen Pflege reduziert wird.



## Literaturhinweis

Bohnet-Joschko, S. (2020). Zielgruppenspezifische Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige. Bericht. Witten. <https://www.angehoerigenpflege.info/bericht/>

Büscher, A., Stelzig, S., Peters, L., & Lübben, A. (2022). VdK-Pflegestudie. Pflege zu Hause - zwischen Wunsch und Wirklichkeit. Dritter Zwischenbericht. Osnabrück.

Ehrlich, U. & Kelle, N. (2019). Pflegende Angehörige in Deutschland: Wer pflegt, wo, für wen und wie? Zeitschrift für Sozialreform, 65(2), 175–203.

Franke, A., Otto, U., Kramer, B., Jann, P. M., van Holten, K., Zentgraf, A. & Bischofberger, I. (2020). Das Potenzial neuer Technologien zur Unterstützung von Pflege über eine räumliche Distanz: Literaturstand und qualitative Befunde. Pflege, 32, 324–333.

Hielscher, V., Kirchen-Peters, S. & Nock, L. (2017). Pflege in den eigenen vier Wänden: Zeitaufwand und Kosten: Pflegebedürftige und ihre Angehörigen geben Auskunft (Study Nr. 363). Düsseldorf. [https://www.boeckler.de/pdf/p\\_study\\_hbs\\_363.pdf](https://www.boeckler.de/pdf/p_study_hbs_363.pdf)

Klie, T. (2022). Das Rückgrat der Langzeitpflege ist die häusliche Pflege. Befunde, Analysen und Handlungsbedarf. Der DAK-Pflegereport 2022 – Zusammenfassung. In T. Klie (Hrsg.), Beiträge zur Gesundheitsökonomie und Versorgungsforschung: Bd. 41. Pflegereport 2022: Häusliche Pflege - das Rückgrat der Pflege in Deutschland. Analysen, Befunde, Perspektiven (1. Aufl., 1-30). medhochzwei.

Otto, U., Leu, A., Bischofberger, I., Gerlich, R., Riguzzi, M., Jans, C., & Golder, L. (2019). Bedürfnisse und Bedarfe von betreuenden Angehörigen nach Unterstützung und Entlastung - eine Bevölkerungsbefragung: Schlussbericht des Forschungsprojekts G01a des Förderprogramms Entlastungsangebote für

betreuende Angehörige 2017-2020. Im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit (BAG), Bern. Zürich.

Sulzer, Laura, Moog, S., Ehrentraut, O. & Wille, E. (November 2022). Testung digitaler Versorgungsangebote im Pflegealltag: Organisation informeller Versorgung. [https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3\\_Downloads/Z/ZDG/DiVA3\\_Testungsbericht.pdf](https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/3_Downloads/Z/ZDG/DiVA3_Testungsbericht.pdf)

## Impressum

### Herausgeber

Bayerisches Zentrum Pflege Digital (BZPD)  
Albert-Einstein-Straße 6  
87437 Kempten  
[www.hs-kempten.de/bzpd](http://www.hs-kempten.de/bzpd)

Hochschule für angewandte Wissenschaften  
Kempten  
Kempten University of Applied Sciences  
Bahnhofstraße 61  
87435 Kempten  
[www.hs-kempten.de](http://www.hs-kempten.de)

Layout: Bayerisches Zentrum Pflege Digital (BZPD)