

# Checkliste

## Sprachgestützte Pflegedokumentation – Schritt für Schritt einführen

Diese Checkliste gibt Tipps für alle Phasen der Einführung sprachgestützter Pflegedokumentation. Nicht jeder Punkt ist in jedem Setting gleich relevant – passen Sie die Liste an Ihre Einrichtung an.

### Wie Sie diese Checkliste nutzen

Diese Checkliste kann Sie dabei unterstützen, sprachgestützte Pflegedokumentation strukturiert und mit Bedacht einzuführen. Sie ist in drei Projektphasen gegliedert und enthält innerhalb jeder Phase konkrete Aufgaben aus den Bereichen Technik, Organisation, Prozessmanagement, Personal und Change Management.

**Wichtig:** Die Liste ist allgemein gehalten und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder eine Erfolgsgarantie, sondern soll Orientierung und Tipps für Ihre eigene Projektplanung bieten. Sie müssen nicht jeden Punkt abhaken: manche Aspekte sind je nach Einrichtungsgröße, vorhandener Infrastruktur und Teamstruktur unterschiedlich relevant. Passen Sie die Checkliste also an Ihre Situation an.

**Tipp:** Nutzen Sie die Checkliste als Vorbereitung für Gespräche mit Ihrem Projektteam und mit Softwareanbietern. Notieren Sie, wer für welchen Punkt verantwortlich ist und bis wann. Wenn Sie Unterstützung bei der Planung oder Umsetzung benötigen, schauen Sie zum Beispiel auf die Internetseite des Kompetenzzentrum Digitalisierung und Pflege. Dort finden Sie eine [interaktive Deutschlandkarte](#) mit Anlaufstellen in Ihrer Nähe.

Für tiefergehende Informationen und Anleitungen empfehlen wir Ihnen außerdem die [Handlungshilfe „Digitale Transformation in Pflegeeinrichtungen“](#) des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Diese richtet sich an stationäre, ambulante und teilstationäre Pflegeeinrichtungen, die sich auf den Weg der digitalen Transformation begeben (haben) und Tipps für diesen Prozess bekommen wollen.

## Phase 1: Vor der Einführung

---

### Technik & Infrastruktur

- WLAN-Verfügbarkeit in allen relevanten Bereichen prüfen.**

Sprachgestützte Dokumentation funktioniert nur mit stabiler Internetverbindung. Prüfen Sie, ob WLAN zuverlässig verfügbar ist. Dabei muss es nicht zwingend flächendeckend auf allen Stationen, in allen Bewohnerzimmern und Gemeinschaftsbereichen verfügbar sein. Manche Softwarelösungen können auch offline zur Dokumentation genutzt werden. Erkundigen Sie sich zum Thema WLAN gerne bei Ihrem Software-Anbieter. Auch in diesem Fall ist aber WLAN zur späteren Synchronisation der Eintragungen erforderlich. Dies kann zum Beispiel durch sogenannte „Access Points“, also Orte mit WLAN-Zugang, im Stationszimmer erfolgen.

**!** *Tipp: Lassen Sie eine Netzwerkmessung durchführen. Viele IT-Dienstleister bieten das als Vor-Ort-Service an.*

**Serverkapazitäten prüfen.**

Damit Sie bei der Einführung und der Nutzung nicht ausgebremst werden, lohnt es sich vorab zu prüfen, ob Ihre IT-Server leistungsfähig genug sind. Andernfalls könnte es passieren, dass andere EDV-Anwendungen in ihrer Leistungsfähigkeit eingeschränkt sind und dies die Dokumentation verzögert.

**Geräteausstattung klären: Welche Endgeräte sollen genutzt werden?**

Ob Smartphones oder Tablets: jede Option hat Vor- und Nachteile. Klären Sie, ob vorhandene Geräte genutzt werden können oder ob neue beschafft werden müssen.

**!** *Beachten Sie Hygieneanforderungen: Geräte müssen desinfizierbar sein. Fragen Sie Ihren Hygieneverantwortlichen z. B. nach geeigneten Schutzhüllen oder Folien.*

**Kompatibilität mit dem vorhandenen Pflegedokumentationssystem prüfen.**

Nicht jede Spracherkennungslösung lässt sich mit jedem System verbinden. Fragen Sie Ihren Softwareanbieter konkret, ob Ihr bestehendes System eine Spracherkennungsschnittstelle unterstützt und lassen Sie sich die Antwort schriftlich geben.

**!** *Fehlt eine direkte Schnittstelle, müssen Einträge manuell übertragen werden. Das erzeugt Doppelarbeit – und damit keinen Vorteil gegenüber dem Status quo.*

**Datenschutz und Datensicherheit klären.**

Sprachaufnahmen sind sensible, personenbezogene Daten. Klären Sie frühzeitig mit Ihrem Datenschutzbeauftragten: Wo werden Sprachdaten verarbeitet und gespeichert? Erfolgt die Verarbeitung auf europäischen Servern? Ist eine Datenschutz-Folgenabschätzung erforderlich?

**!** *Auch ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) mit dem Anbieter ist Pflicht. Klären Sie diesen Punkt, bevor Sie einen Vertrag unterschreiben.*

**Technischen Ansprechpartner benennen.**

Wenn ein Gerät nicht funktioniert oder das System ausfällt, müssen Pflegekräfte wissen, an wen sie sich wenden können (ob intern oder über einen externen IT-Dienstleister). Klären Sie, ob es auch langfristig einen technischen Support gibt.

**Pilotumgebung einrichten.**

Richten Sie vor dem Echtbetrieb eine technische Testumgebung ein, in der das System ohne Risiko ausprobiert werden kann, zum Beispiel mit Muster- oder Probedatensätzen. Das nimmt Berührungängste und hilft dabei, sich mit der neuen Technik vertraut zu machen.

## Organisation & Projektmanagement

**Projektverantwortliche Person benennen.**

Die Einführung ist ein Veränderungsprojekt und kein IT-Rollout, der sich von selbst erledigt. Benennen Sie eine Person, die koordiniert, Termine im Blick behält und als Ansprechperson fungiert.

**!** *Beispiel: Das kann eine Pflegedienstleitung, eine Qualitätsbeauftragte oder eine engagierte Fachkraft sein. Entscheidend ist, dass die Person tatsächlich die nötige Zeit und Erfahrung für diese Aufgabe hat.*

**Steuerungsgruppe oder Projektteam zusammenstellen.**

Binden Sie Vertreterinnen und Vertreter aus verschiedenen Bereichen ein: Pflege, Verwaltung, ggf. IT, Betriebsrat, Qualitätsmanagement. So werden unterschiedliche Perspektiven berücksichtigt und spätere Widerstände vermieden.

**Ziele der Einführung klar formulieren.**

Was soll die sprachgestützte Dokumentation konkret verbessern? Je klarer das Ziel, desto leichter lässt sich der Erfolg später beurteilen.

**!** *Beispiele: ‚Pflegerkräfte sollen spürbar weniger Zeit am Schreibtisch verbringen‘ oder ‚Dokumentation soll direkt während der pflegerischen Schritte möglich sein‘.*

**Realistischen Zeitplan erstellen.**

Planen Sie ausreichend Zeit für Vorbereitung, Pilotphase, Schulung und Auswertung ein. Von der Entscheidung bis zum stabilen Regelbetrieb vergehen für IT-Projekte in der Pflege in der Praxis häufig sechs bis zwölf Monate.

**Konkrete Meilensteine definieren und daran festhalten.**

Meilensteine helfen dabei, den Überblick zu behalten und frühzeitig zu erkennen, wenn ein Teilschritt ins Stocken gerät. Legen Sie gemeinsam im Projektteam fest, welche Zwischenziele bis wann erreicht sein sollen.

**!** *Beispiel: „Bis Ende Monat 1: Pilotbereich ausgewählt und Anbieter kontaktiert. Bis Ende Monat 2: WLAN-Situation geprüft, Geräte bestellt, Schulungstermine festgelegt. Bis Ende Monat 3: Pilotbetrieb gestartet.“ Wenn ein Meilenstein nicht erreicht wird, ist das kein Versagen, sondern ein Signal, die Ursache zu klären, bevor weitergemacht wird.*

**Budget klären.**

Berücksichtigen Sie nicht nur Lizenzkosten, sondern auch: Geräte, Schulungsaufwand, ggf. externe Beratung und den internen Zeitaufwand für Projektbeteiligte.

**!** *Recherchieren Sie auch Fördermöglichkeiten – manche Bundesländer und Pflegekassen unterstützen Digitalisierungsprojekte finanziell. Auf der Interseite des Kompetenzzentrums Digitalisierung und Pflege haben wir eine laufend aktualisierte Übersicht zu [Förderungen auf Bundesebene](#) und [Förderungen auf Landesebene](#) für Anschaffungen zur Digitalisierung der Pflege allgemein zusammengestellt.*

**Pilotbereich festlegen.**

Starten Sie nicht gleich einrichtungsweit, sondern in einem überschaubaren Bereich – zum Beispiel einer Wohngruppe. So können Sie Erfahrungen sammeln, bevor das System breit ausgerollt wird.

**!** *Wählen Sie einen Bereich mit einem aufgeschlossenen und gut eingespielten Team und stabiler technischer Infrastruktur. Die ersten Erfahrungen prägen das Bild in der ganzen Einrichtung.*

**Erfolgsindikatoren festlegen.**

Definieren Sie vorab, woran Sie erkennen wollen, ob die Einführung erfolgreich war.

**!** *Beispiele: Rückmeldungen der Mitarbeitenden, Beobachtung der Dokumentationsqualität, grobe Zeitschätzung vor und nach der Einführung.*

## Prozessmanagement

**Bestehende Dokumentationsprozesse analysieren.**

Schauen Sie genau hin: Wann wird dokumentiert? Wo? Von wem? Welche Schritte sind besonders zeitaufwendig oder fehleranfällig? Diese Analyse ist die Grundlage für sinnvolle Veränderungen.

- **Doppeldokumentation identifizieren und vermeiden.**  
Häufiger Fehler: Altes und neues System werden parallel genutzt. Klären Sie von Anfang an, welche Prozesse durch die neue Lösung ersetzt werden und stellen Sie sicher, dass die alten Abläufe nach der Einführungsphase dann auch aufgegeben werden.  
  
**!** *Typisches Beispiel: Erst handschriftliche Notiz, dann Eingabe am PC. Genau solche Doppelstrukturen sind große Zeitfresser und gleichzeitig ein starker Hebel für Entlastung.*
- **Dokumentationsvorlagen und -strukturen prüfen.**  
Sprachgestützte Eingabe funktioniert am besten mit strukturierten Vorlagen. Prüfen Sie, ob Ihre bestehenden Dokumentationsmasken für Spracheingabe geeignet sind oder angepasst werden müssen.
- **Klare Regeln für die Sprachdokumentation festlegen.**  
Bevor die Pilotphase startet, sollte geklärt sein, ob Sprachaufnahmen direkt ins System transkribiert werden und wer die Einträge auf Richtigkeit prüft, korrigiert und freigibt.
- **Regelung für Ausnahmesituationen treffen.**  
Was passiert, wenn das System ausfällt? Alle im Team sollten wissen, was sie in diesem Fall tun. Das muss nicht kompliziert sein, aber eine einfache Rückfallstrategie sollte vorhanden sein.

## Personal & Change Management

- **Mitarbeitende frühzeitig informieren und Vorbehalte ernst nehmen**  
Kommunizieren Sie offen, warum das Projekt gestartet wird, was geplant ist und was es für den Arbeitsalltag bedeutet. Unsicherheit entsteht meist nicht durch Veränderung, sondern durch fehlende Information. Manche Mitarbeitende können zögernd auf neue Technologien reagieren, etwa aus Angst vor Fehlern, Leistungskontrolle oder generell vor Veränderungen. Sprechen Sie solche Bedenken aktiv an und klären Sie sie transparent auf.  
  
**!** *Holen Sie ggf. eine schriftliche Stellungnahme des Betriebsrats ein.*
- **Betriebsrat / Mitarbeitervertretung und Beteiligte einbinden.**  
Klären Sie frühzeitig, ob eine Betriebsvereinbarung erforderlich ist, etwa wenn Leistungs- oder Anwesenheitsdaten erfasst werden. Die frühe Einbindung schafft Vertrauen und vermeidet spätere Konflikte. Informieren Sie auch Bewohnerinnen, Bewohner und Angehörige transparent über die neue Technologie.
- **Multiplikatorinnen und Multiplikatoren identifizieren.**  
Suchen Sie nach Mitarbeitenden, die dem Thema offen gegenüberstehen und bereit sind, andere zu unterstützen. Diese Personen müssen keine IT-Experten sein, aber sie müssen motiviert sein und das Vertrauen des Teams genießen.  
  
**!** *Erfahrungen aus der Praxis zeigen: Interne Multiplikatoren sind einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren bei der Einführung digitaler Systeme.*
- **Schulungsbedarf erheben.**  
Fragen Sie Mitarbeitende, welche Unterstützung sie sich wünschen. Manche brauchen vor allem technische Einführung, andere mehr Orientierung zum veränderten Arbeitsablauf.
- **Mitarbeitende mit weniger Technikerfahrung besonders begleiten.**  
Nicht alle haben die gleiche Affinität zu digitalen Geräten. Kolleginnen und Kollegen, die im Umgang mit Technik unsicher sind oder Deutsch nicht als Muttersprache sprechen, benötigen möglicherweise mehr Übungszeit und individuelle Begleitung.

## Phase 2: Während der Einführung

---

### Technik & Infrastruktur

- Technischen Support sicherstellen.**  
Sorgen Sie dafür, dass Mitarbeitende bei technischen Problemen schnell Unterstützung erhalten. Falls machbar, ist ein Ansprechpartner vor Ort besser als eine Hotline mit langen Wartezeiten.
- Geräte und Zugänge rechtzeitig bereitstellen.**  
Stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten im Pilotbereich zum Start tatsächlich Zugang zu Geräten und Softwarekonten haben. Technische Startschwierigkeiten demotivieren schnell.
- Systemstabilität beobachten.**  
Dokumentieren Sie technische Ausfälle oder Verbindungsprobleme systematisch, damit diese analysiert und behoben werden können und nicht im Alltag einfach hingenommen werden.
- Spracherkennungsqualität prüfen.**  
Beobachten Sie, wie gut das System die gesprochenen Einträge erkennt. Häufige Fehler können auf Einstellungsprobleme, Hintergrundlärm oder ungeeignete Mikrofonqualität hinweisen.

**!** *Tipp: Lassen Sie Mitarbeitende zunächst in ruhigen Bereichen üben. Lärm in Pflegeeinrichtungen ist eine bekannte Herausforderung für Spracherkennungssysteme.*

### Organisation & Projektmanagement

- Regelmäßige Projektmeetings durchführen.**  
Treffen Sie sich mit dem Projektteam, zum Beispiel alle zwei Wochen, um den aktuellen Stand zu besprechen, Probleme frühzeitig zu erkennen und Entscheidungen zu treffen. Halten Sie Ergebnisse kurz schriftlich fest.
- Rückmeldungen der Mitarbeitenden systematisch sammeln.**  
Nutzen Sie kurze Befragungen, Feedbackbögen oder Gesprächsrunden, um zu erfahren, was gut funktioniert und was nicht. Wichtig: Rückmeldungen müssen auch tatsächlich aufgegriffen werden – sonst kann die Bereitschaft zur Mitarbeit sinken.
- Fortschritt dokumentieren und kommunizieren.**  
Halten Sie fest, was bereits erreicht wurde und teilen Sie das mit dem Team. Kleine Erfolge sichtbar zu machen, stärkt die Motivation und das Vertrauen in das Projekt.
- Entscheidungen transparent machen.**  
Wenn Anpassungen am ursprünglichen Plan vorgenommen werden, kommunizieren Sie das offen und erklären Sie die Gründe. Entscheidungen ohne dazugehörige Erklärung lassen Raum für Spekulation oder Interpretation und erzeugen oftmals Skepsis.

### Prozessmanagement

- Prozesse im laufenden Betrieb beobachten.**  
Schauen Sie sich an, wie Mitarbeitende die neue Technologie tatsächlich nutzen. Entstehen neue Doppeldokumentationen? Werden Schritte übersprungen? Solche Beobachtungen zeigen, wo Nachsteuerung erforderlich ist.
- Anpassungen zeitnah vornehmen.**  
Wenn ein Prozessschritt nicht funktioniert, warten Sie nicht auf das Ende der Pilotphase, sondern passen Sie ihn an, sobald das Problem identifiziert ist.

- Qualität der Dokumentationseinträge beobachten.**  
Prüfen Sie stichprobenartig, ob Einträge vollständig, korrekt und nachvollziehbar sind. Sprachgestützte Dokumentation soll die Qualität weiterhin sichern.

## Personal & Change Management

- Schulungen anbieten – auch wiederholt.**  
Nicht alle Mitarbeitenden nehmen Schulungsinhalte beim ersten Mal vollständig auf. Bieten Sie kurze Auffrischungen besonders für Personen an, die bei der Ersts Schulung gefehlt haben oder neu ins Team kommen.
- Übungsmöglichkeiten schaffen.**  
Ermöglichen Sie es Mitarbeitenden, das System in einem risikofreien Umfeld auszuprobieren, zum Beispiel in einer kurzen Übungseinheit zu Schichtbeginn oder in einer separaten Schulungseinheit.
- Auf unterschiedliche Lerntempi eingehen.**  
Nicht alle lernen im gleichen Tempo. Das ist normal und kein Zeichen von Unwilligkeit. Schaffen Sie niedrigschwellige Unterstützungsangebote, zum Beispiel durch die benannten Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.
- Motivationstiefs auffangen.**  
In der Mitte eines Veränderungsprozesses kann es einen Einbruch der Motivation geben. Das ist ein bekanntes Phänomen. Sprechen Sie es offen an, zeigen Sie, was bereits erreicht wurde, und erinnern Sie an die ursprünglichen Ziele.

## Phase 3: Nach der Einführung

---

### Technik & Infrastruktur

- Technische Stabilität im Regelbetrieb überprüfen.**  
Führen Sie nach einigen Wochen im Regelbetrieb eine technische Überprüfung durch und beheben Sie verbleibende Probleme, bevor sie zur Normalität werden.
- Updates und Weiterentwicklungen beobachten.**  
Softwaresysteme werden regelmäßig aktualisiert. Behalten Sie Änderungen im Blick und informieren Sie Mitarbeitende rechtzeitig über neue Funktionen oder veränderte Abläufe.
- Langfristigen technischen Support sichern.**  
Klären Sie, wie der technische Support dauerhaft geregelt ist, etwa auch für neue Mitarbeitende oder beim Ausfall von Geräten.

### Organisation & Projektmanagement

- Pilotphase auswerten.**  
Vergleichen Sie die Ergebnisse mit den zu Beginn festgelegten Zielen und Erfolgsindikatoren. Was hat gut funktioniert? Was muss angepasst werden? Halten Sie die Erkenntnisse schriftlich fest.
- Entscheidung über flächendeckenden Rollout treffen.**  
Auf Basis der Auswertung entscheiden Sie, ob und wie das System in weiteren Bereichen eingeführt wird. Auch für den erweiterten Rollout gilt: strukturiert planen und weiterhin klar kommunizieren.

**Erfahrungen dokumentieren und weitergeben.**

Halten Sie fest, was Sie gelernt haben: Erfolge ebenso wie Schwierigkeiten. Diese Erfahrungen sind wertvoll für andere Einrichtungen und für zukünftige Digitalisierungsprojekte.

## Prozessmanagement

**Prozesse im Regelbetrieb überprüfen.**

Analysieren Sie, ob die angepassten Dokumentationsprozesse stabil und alltagstauglich sind. Gibt es noch Doppeldokumentation? Werden alle Schritte wie geplant umgesetzt?

**Dokumentationsqualität regelmäßig prüfen.**

Führen Sie stichprobenartige Qualitätskontrollen durch. Sind Einträge vollständig? Sind sie nachvollziehbar? Entsprechen sie den fachlichen Anforderungen?

**Prozesse bei Bedarf weiterentwickeln.**

Die erste Version eines Prozesses ist selten die beste. Bleiben Sie offen für Anpassungen auf Basis von Erfahrungen aus dem Regelbetrieb und holen Sie sich dafür Feedback aus dem Team.

## Personal & Change Management

**Mitarbeitende zur Gesamterfahrung befragen.**

Führen Sie nach Abschluss der Pilotphase eine strukturierte Befragung durch. Was hat sich für die Mitarbeitenden verändert? Was schätzen sie? Was würden sie sich anders wünschen?

**Erfolge anerkennen und sichtbar machen.**

Bedanken Sie sich bei Mitarbeitenden, die das Projekt aktiv unterstützt haben. Teilen Sie positive Ergebnisse mit dem gesamten Team. Wertschätzung fördert die Bereitschaft, auch zukünftige Veränderungen mitzutragen.

**Onboarding neuer Mitarbeitender sicherstellen.**

Sorgen Sie dafür, dass neue Teammitglieder von Anfang an in die Nutzung der sprachgestützten Dokumentation eingeführt werden. Integrieren Sie das Thema in den regulären Einarbeitungsplan.

**Multiplikatorinnen und Multiplikatoren dauerhaft einbinden.**

Die internen Ansprechpersonen sollten auch im Regelbetrieb als Unterstützung zur Verfügung stehen und bei Bedarf weiterqualifiziert werden.