KiPf
Kompetenzcluster
innovative Pflege

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Gesundheit, Pflege und Prävention

App für pflegende Angehörige entlastet und unterstützt im Pflegealltag

Fallstudie

Kompetenzcluster innovative Pflege (KiPf)
29.07.2026
Version: 1.0
Status: Final

Inhaltsverzeichnis

Partner/Einrichtung 3
Eingesetzte Technologie 3
Kurzbeschreibung 4
Ausgangssituation / Ist-Zustand 4
Ziel / Soll-Zustand 4
Umsetzung 4
Herausforderungen 5
Ergebnis / Wirkung 6
Zitat 6

Partner/Einrichtung

Frau Bender, pflegende Angehörige aus München

Eingesetzte Technologie

Nui Pflege App
https://www.nui.care/

Die Nui Pflege-App begleitet pflegende Angehörige Schritt für Schritt durch die Herausforderungen des Pflegealltags. Dabei verbindet Nui digitale Unterstützung mit persönlicher Pflegeexpertise. Die App bietet Informationen und Orientierung bei Fragen rund um die Pflege und unterstützt bei der Organisation von Aufgaben, Terminen und medizinischen Unterlagen. Zudem hilft sie bei der Beantragung von Pflegeleistungen sowie der Optimierung des Pflegebudgets. Ein integrierter KI-Chat beantwortet individuelle Fragen rund um die Uhr. Wenn persönliche Unterstützung gefragt ist, stehen den Angehörigen die Nui-Pflegeexpert:innen zur Seite.

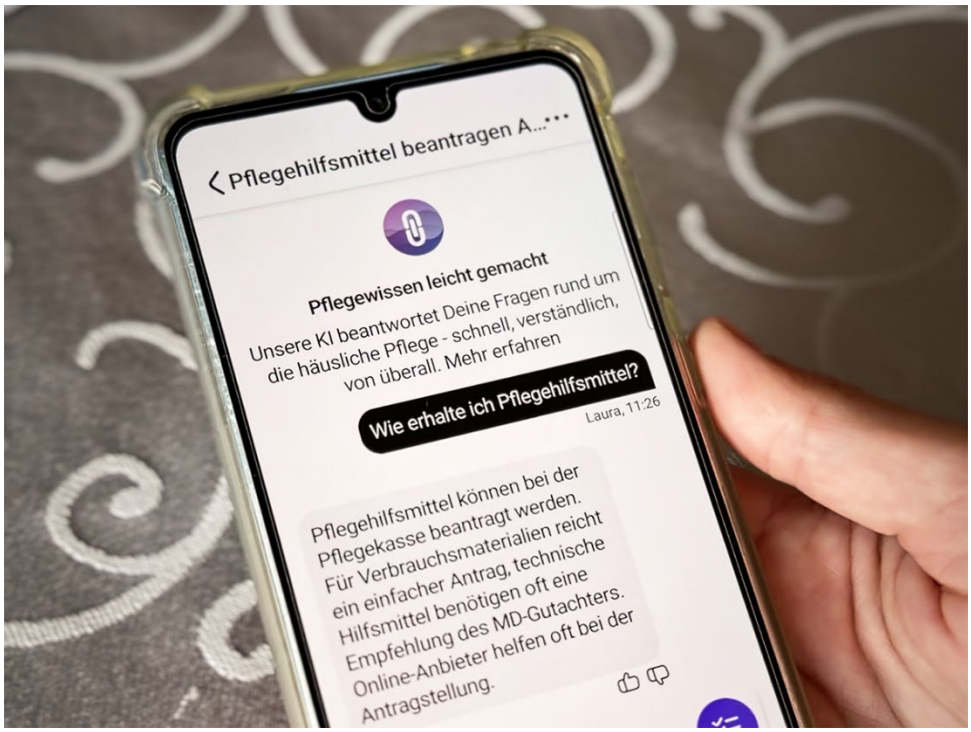


Abb. 1 KI-Chatbot in der Nui App (Foto: Christian Wieber, KiPf)

Kurzbeschreibung

Während der Corona-Pandemie übernahm Frau Bender die Pflege ihres schwer erkrankten Mannes. Später kam auch die Pflege ihrer Mutter hinzu, die sie neben Beruf und Familie gemeinsam mit ihrem Vater und ihrer im Ausland lebenden Schwester organisiert. Da sie nicht am selben Ort lebt wie ihre Mutter, begleitet sie die Pflege aus der Ferne. Die Nui-Pflege-App unterstützt Frau Bender dabei, die Pflege gemeinsam mit ihrer Familie zu organisieren und zu koordinieren. Sie informiert über zustehende Pflegeleistungen, unterstützt bei Anträgen und bündelt wichtige Informationen und Dokumentationen an einem Ort. Bei Bedarf kann sie zudem auf die Unterstützung der Nui-Pflegeexpert:innen zugreifen.

Ausgangssituation / Ist-Zustand

Frau Bender ist Mutter, erwerbstätig und seit mehreren Jahren pflegende Angehörige. Während der Corona-Pandemie übernahm sie die Pflege ihres Mannes, bei dem ein unheilbarer Gehirntumor diagnostiziert wurde. Nach dem Tod ihres Mannes blieb die Pflege ein prägnanter Teil ihres Lebens. 2024 wurde ihre Mutter zunächst in Pflegegrad 2 eingestuft. Inzwischen ist ihr Unterstützungsbedarf deutlich gestiegen, heute hat sie Pflegegrad 4. Die Hauptpflege übernimmt ihr Vater. Zusätzlich erhält die Familie Unterstützung durch einen Pflegedienst. Frau Bender und ihre Schwester begleiten ihren Vater vor allem bei der emotionalen Betreuung ihrer Mutter sowie bei organisatorischen und administrativen Aufgaben. Dafür fährt die Münchnerin regelmäßig für mehrere Tage in ihre alte Heimat Heilbronn. Für die Familie bedeutet das: Viele Aufgaben müssen zwischen mehreren Personen abgestimmt werden. Mit zunehmendem Pflegebedarf steigt nicht nur die emotionale Herausforderung, sondern auch der organisatorische Aufwand.

Der Fall ist den Problembereichen Pflege, Organisation, Arbeitsbelastung und Digitalisierung zuzuordnen.

Ziel / Soll-Zustand

Ziel ist es, Frau Bender und ihre Familie mit Hilfe der Nui-App im Pflegealltag zu entlasten und bei der Organisation der Pflege zu unterstützen. Die App bündelt wichtige Informationen und Aufgaben an einem Ort und erleichtert so die Abstimmung innerhalb der Familie – auch über räumliche Distanzen hinweg. Gleichzeitig hilft sie dabei, bürokratische Anforderungen zu bewältigen und gibt der Familie mehr Sicherheit im Umgang mit den täglichen Herausforderungen.

Umsetzung

Die Nui Pflege-App ist für IOS und Android Geräte verfügbar und kann aus dem App- bzw. Playstore über Smartphone oder Tablet heruntergeladen werden. Sollte es Probleme bei der Installation oder Einrichtung der App geben, steht das Nui-Serviceteam zur Verfügung. Zur Einrichtung und Nutzung der App benötigt Frau Bender ein gewisses Maß an Technikaffinität.

Nach der Installation wählt Frau Bender ihre Krankenkasse. Für Versicherte der AOK Bayern, der Allianz Private Krankenversicherung und der DAK ist die Nutzung kostenfrei. Alle anderen Versicherten können die App zunächst 14 Tage kostenlos testen und sie anschließend für 9,99 Euro

monatlich im Abo nutzen. Da Frau Bender bei der AOK Baden-Württemberg versichert ist, nutzt sie das Abo-Modell. Anschließend registriert sie sich mit ihrer E-Mail-Adresse und willigt in die Datenverarbeitung ein.

Die einfache und übersichtliche Gestaltung macht Frau Bender die Nutzung im Alltag leicht. Auf der Startseite wird sie persönlich begrüßt und findet direkt den Pflegeplan und aktuelle Neuigkeiten. Über den Schnellzugriff erreicht sie die wichtigsten Funktionen und Inhalte.

Die Nui Pflege-App bietet verschiedene Funktionen, die pflegende Angehörige im Pflegealltag unterstützen. Besonders häufig werden laut herstellerangaben der Ratgeber, die Übersicht zu Pflegeleistungen, der Pflegeplan und die Checklisten genutzt. Der Ratgeber und Checklisten bieten Orientierung bei Fragen und Aufgaben rund um die Pflege. Die "Übersicht zu Pflegeleistungen" zeigt, welche Leistungen in Anspruch genommen werden können, während der Pflegeplan bei der Organisation anstehender Aufgaben unterstützt. Anträge können direkt über die App gestellt werden.

Medizinische Unterlagen und andere wichtige Dokumente können als PDF hochgeladen oder mit dem Smartphone abfotografiert und zentral in der App abgelegt werden. Ein direkter Austausch mit Krankenkassen, Sozialämtern oder Ärzten ist derzeit jedoch noch nicht möglich.

Ein Großteil der Nutzerinnen und Nutzer verwenden den KI-Chat für Beratungsanfragen. Dieser wird deutlich häufiger in Anspruch genommen als die persönliche Beratung über das Telefon durch die Pflegeexpertinnen und Pflegeexperten.

Das Team der Pflegeexpertinnen und Pflegeexperten setzt sich aus einem kleinen Kreis freiberuflicher sowie festangestellter Fachkräfte zusammen. Sämtliche Expertinnen und Experten verfügen über einen pflegerischen Hintergrund. Der überwiegende Teil ist als Pflegeberaterin bzw. Pflegeberater oder als Gesundheits- und Krankenpflegerin bzw. Gesundheits- und Krankenpfleger tätig.

Über die Einstellungen kann Frau Bender ihr persönliches Profil bearbeiten und ihre Schwester sowie weitere an der Pflege beteiligte Personen zur gemeinsamen Nutzung der App einladen.

Herausforderungen

Für Frau Bender stellen weder der Download und der Registrierungsprozess noch die Einrichtung der App eine Herausforderung dar. Sie nutzt ihr Smartphone täglich und kennt sich im Umgang mit diesem und der Einrichtung neuer Apps gut aus. Daher verändert die Einführung der App ihre bestehenden Abläufe kaum.
Im Rahmen des Registrierungsprozesses ist die Einwilligung in die Datenschutzbestimmungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich.
Grundsätzlich können Herausforderungen insbesondere während des Registrierungsprozesses sowie im Umgang mit der App auftreten. Der Umfang dieser Herausforderungen hängt maßgeblich von der Technikaffinität der Nutzerinnen und Nutzer, ihrer Erfahrung im Umgang mit Smartphones und Apps sowie ihrer Bereitschaft ab, sich mit den Funktionen der Anwendung vertraut zu machen.

Ergebnis / Wirkung

Durch den Einsatz der Nui Pflege-App gelingt es Frau Bender, die vielfältigen Anforderungen der Pflege und die damit verbundenen administrativen Aufgaben besser zu strukturieren und den Überblick zu behalten. Der einfache digitale Austausch medizinischer Unterlagen, die Dokumentation der Pflegeverläufe und die Koordination von Aufgaben und Terminen innerhalb der App erleichtern ihr den Umgang mit der Pflege ihrer Mutter auch aus der Ferne. Auch die aufwendigen Antragsverfahren sind mit Hilfe der App deutlich einfacher und übersichtlicher. Durch die Entlastung hat Frau Bender die Möglichkeit, ihre eigenen Ressourcen zu schonen.

Nutzerresonanz: Die Wirkung der Nui-App zeigt sich auch in den Ergebnissen einer internen Nutzerbefragung.

- 77,2 % der Nutzer empfehlen die Nui App weiter
- 81,2 % geben an, weniger zusätzliche Beratung zu benötigen
- 50,4 % fühlen sich stärker mit ihrer Krankenkasse verbunden
- 53,3 % geben an, die Pflege zu Hause länger bewältigen zu können

Zitat

Rückblickend sagt Frau Bender:
„Ich bin oft an meine Grenzen gekommen – aber ich bin gewachsen. Es war eine enorme Herausforderung. Aber ich habe gelernt, dass Menschen in außergewöhnlichen Situationen über sich hinauswachsen können. Durch Beruf, Mutterschaft und die Verantwortung für zwei Pflegebedürftige war ich einer Dauerbelastung ausgesetzt. Die Nui Pflege-App hat mir geholfen, den Überblick zu behalten und im Moment zu bleiben: Für meine Familie und auch für mich selbst.“