gematik
Nationale Agentur für Digitale Medizin

gematik Insights

Pflege im Fokus

Befragung von ambulanten und stationär tätigen Pflegekräften sowie von pflegenden Angehörigen

Hintergrund zu den Studien

0.1 Hintergrund

Digitale Anwendungen gelten als Schlüssel, um Pflegekräfte zu entlasten und pflegenden Angehörigen den Alltag zu erleichtern. Gerade in der Pflege ist das Potenzial digitaler Lösungen besonders groß: Pflegebedürftige haben häufig sehr viele Arztkontakte, mehrere behandelnde Einrichtungen und immer wieder wechselnde Ansprechpartner. Gleichzeitig erschweren Erkrankungen wie Demenz die zuverlässige Weitergabe medizinischer Informationen oder das Merken wichtiger Details und Termine. Häufig übernehmen an dieser Stelle Angehörige organisatorische Aufgaben, mit denen sie häufig alleine gelassen werden.

Sowohl für Angehörige von Pflegebedürftigen als auch für Pflegeeinrichtungen selber, bieten digitale Werkzeuge eine große Chance, Abläufe zu beschleunigen und für Entlastung zu sorgen, damit mehr Raum für die eigentliche Betreuung bleibt.

Doch wie weit ist die Digitalisierung in der Pflege tatsächlich vorangeschritten - und wo liegen die größten Chancen? Wo können pflegende Angehörige und Pflegeeinrichtungen tatsächlich von der Digitalisierung profitieren? Antworten darauf liefern zwei aktuelle Onlinebefragungen: Angehörige Pflegebedürftiger schildern ihre Erfahrungen und Erwartungen, während stationäre Einrichtungen und ambulante Pflegedienste Einblick in den Stand ihrer aktuellen digitalen Ausstattung und Arbeitsweise geben.

Befragung von Angehörigen

Stichprobe

- **294** Angehörige pflegebedürftiger Personen, die organisatorische Aufgaben rund um die medizinische Versorgung ihrer Angehörigen übernehmen

Methodik

- Onlinebefragung über Sago Germany GmbH

Erhebungszeitraum

- **28. – 31.07.2025**

Befragung von Pflegeeinrichtungen & Pflegediensten

Stichprobe

- **n=685 Pflegedienste**
- **n=548 Pflegeheime**

Methodik

- Postalische Einladung an 5.500 stationäre Pflegeeinrichtungen und 5.700 ambulante Pflegedienste zu einer Onlinebefragung

Erhebungszeitraum

- **01.09. – 28.09.2025**

Ergebnisse im Überblick

1. **Hohe TI-Bekanntheit in den Einrichtungen mit überwiegend positiven Erwartungen:**
2025 kennen nahezu alle Pflegeeinrichtungen die TI (Pflegedienste: 97 Prozent, Pflegeheime: 98 Prozent) und verbinden mit ihr mehrheitlich Chancen für eine verbesserte Versorgung.

2. **TI-Anbindung in der Pflege nimmt spürbar Fahrt auf:**
Mit Ende dieses Jahres wollen 82 Prozent der befragten Pflegedienste und 71 Prozent der Pflegeheime an die TI angeschlossen sein.

3. **Komplexe Kartenbeantragung größte Hürde:**
Die teils komplexen Beantragungsverfahren für den Heilberufsausweis (eHBA) sowie der Institutionenkarte SMC-B werden von den Einrichtungen als größte Hürde zum TI-Anschluss genannt – sind aber inzwischen größtenteils überwunden.

4. **KIM und *ePA* bieten Potenzial, aber noch geringe Nutzung:**
Digitale Anwendungen werden als vielversprechend bewertet, kommen aktuell aber wegen geringer Verbreitung bei Kommunikationspartnern, Informationsdefiziten und fehlender Softwareimplementierung noch wenig zum Einsatz.

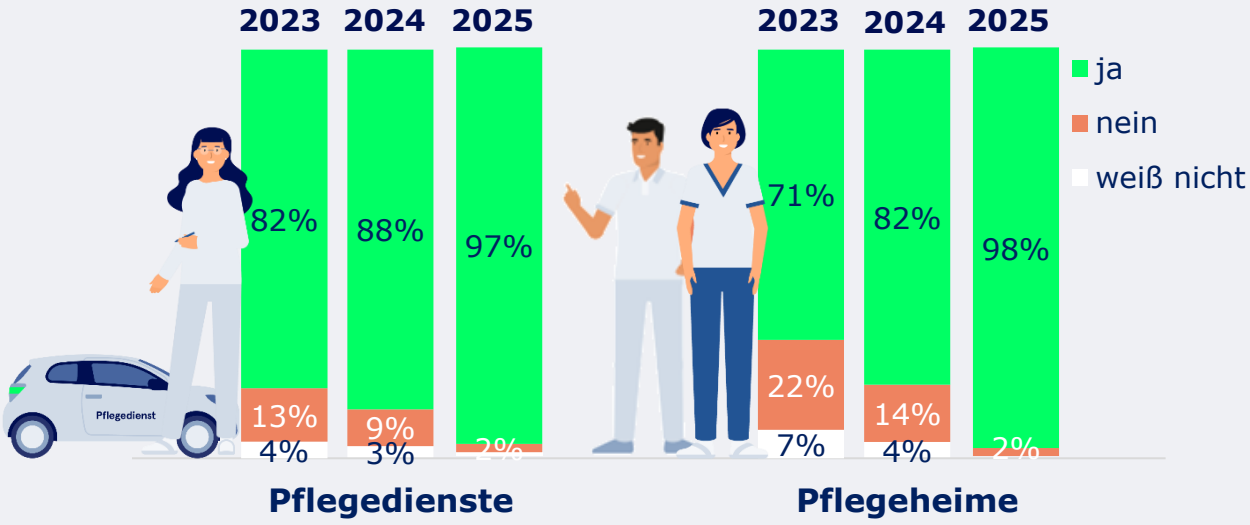
5. **Angehörige wünschen sich mehr digitale Prozesse:**
Pflegende Angehörige tragen eine hohe Organisationslast. 70 Prozent der Befragten wünschen sich, mehr Aufgaben rund um die Pflege zukünftig digital erledigen zu können.

7. **Organisatorische Aufgaben als Belastung für Angehörige:**
Besonders anspruchsvoll sind für pflegende Angehörige Anträge bei Versicherungen, Pflegegradverfahren, im Formularwesen und die Weitergabe von Informationen zwischen Einrichtungen.

8. ***ePA* kann Pflegealltag für Angehörige entlasten:**
Zwei Drittel der befragten Angehörigen fänden es interessant, die *ePA* ihres Angehörigen stellvertretend nutzen zu können.

TI und Pflege: bekannt und überwiegend positiv bewertet

„Haben Sie bereits von der Telematikinfrastruktur (TI) gehört?"



2025: n=685 Pflegedienste, n=548 Pflegeheime, Vorjahreszahlen
Studienberichte der Wissenschaftlichen Evaluation 2023 & 2024

1.1 Bekanntheit der TI

Die Telematikinfrastruktur rückt in der Pflege zunehmend ins Bewusstsein und ist in immer mehr Einrichtungen bekannt: Während 2023 bereits über vier Fünftel der Pflegedienste von der TI gehört hatten, steigt die Bekanntheit bis 2025 weiter an und erreicht nun nahezu flächendeckendes Niveau. Auch in Pflegeheimen steigt die TI-Bekanntheit deutlich – von 71 auf 98 Prozent. Erfreulicherweise zeigt sich: Die meisten Pflegeeinrichtungen, allen voran Pflegeheime, erwarten durch TI-Anwendungen eine bessere medizinische Versorgung.

„Die TI-Anwendungen werden die medizinische Versorgung verbessern."

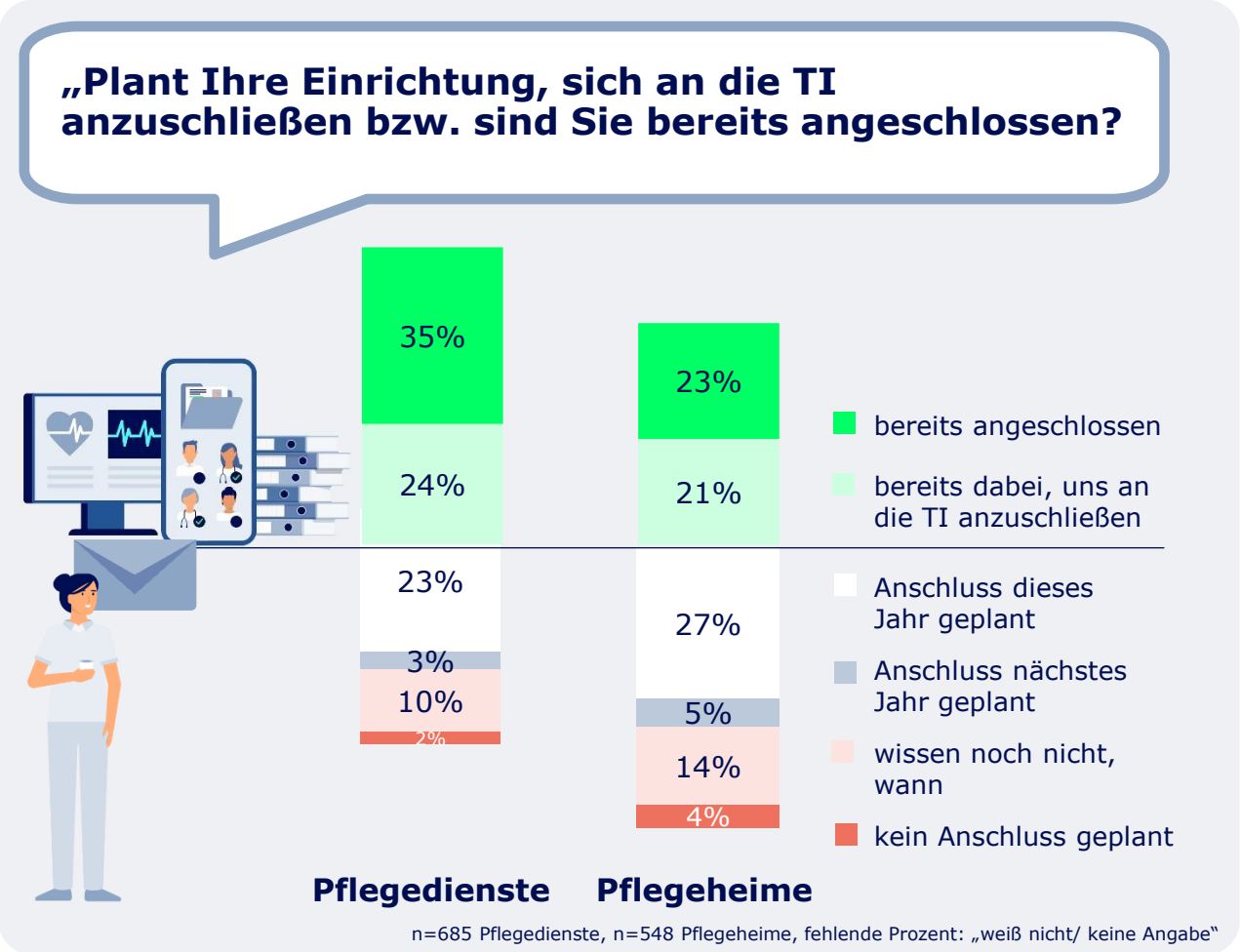
Pflegedienste

67% **33%**

Pflegeheime

78% **22%**

Immer mehr Pflegeeinrichtungen und -dienste schließen sich an die TI an



1.2 Stand TI-Anschluss

Die Befragung zeigt, dass der TI-Anschluss in der Pflege spürbar an Fahrt gewinnt – sicher auch vor dem Hintergrund der gesetzlichen Verpflichtung im Jahr 2025. Bei den Pflegediensten sind bereits 35 Prozent angebunden, weitere 24 Prozent befinden sich im laufenden Anschlussprozess. Damit arbeitet schon heute ein großer Teil der ambulanten Einrichtungen konkret an der digitalen Anbindung. In den Pflegeheimen ist das Tempo etwas verhaltener: 23 Prozent sind bereits angeschlossen, und 21 Prozent befinden sich aktuell im Anschluss.

Ein weiteres Viertel der Heime plant den TI-Anschluss noch in diesem Jahr. Einige Einrichtungen verschieben den Schritt noch auf das kommende Jahr oder haben ihren Zeitplan bislang offen gelassen. Nur eine kleine Minderheit hat bislang noch keinen Anschluss an die Telematikinfrastruktur geplant. Insgesamt zeigt sich: Die Pflegeeinrichtungen und -dienste bewegen sich auf den digitalen Standard zu, der ihnen die Nutzung der TI-Anwendungen und -Dienste wie den E-Mail-Dienst KIM oder die ePA ermöglicht.

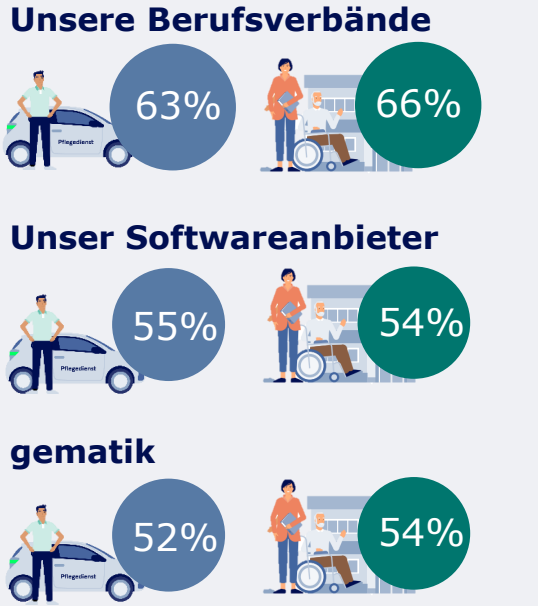
Weiterhin Informationsbedarf zum Thema TI-Anschluss

1.3 Informationsstand

Die Mehrheit der Pflegedienste und -einrichtungen fühlt sich ausreichend zum TI-Anschluss informiert. Insbesondere Pflegedienste geben an, sich gut bzw. eher gut informiert zu fühlen. Andererseits fühlt sich noch rund jeder vierte Pflegedienst und jede dritte Einrichtung nicht ausreichend zum TI-Anschluss informiert.

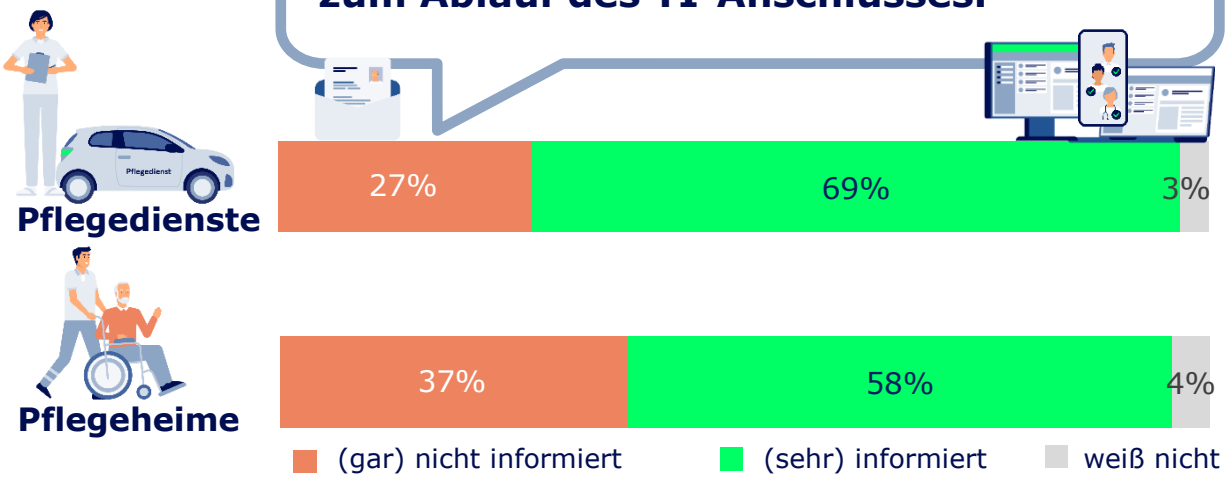
Zwar erhalten die Berufsverbände insgesamt überwiegend gute Bewertungen für ihre Informationsarbeit. Informationsangebote der Softwareanbieter und der *gematik* sind hingegen weniger bekannt, sodass nur etwa die Hälfte der Befragten mit den zur Verfügung gestellten Informationen zufrieden sind. Die *gematik* hält bereits seit 2024 eigene Informationen für die Pflege hier bereit. Seit 2025 gibt es zudem kostenlose Infopakete für Pflegeeinrichtungen und pflegende Angehörige zur ePA als Download.

„Ich bin mit den Informationen der folgenden Einrichtungen zur TI (sehr) zufrieden:"



n=685 Pflegedienste, n=548 Pflegeheime

„Bitte bewerten Sie den aktuellen Informationsstand Ihrer Einrichtung zum Ablauf des TI-Anschlusses."



n=685 Pflegedienste, n=548 Pflegeheime

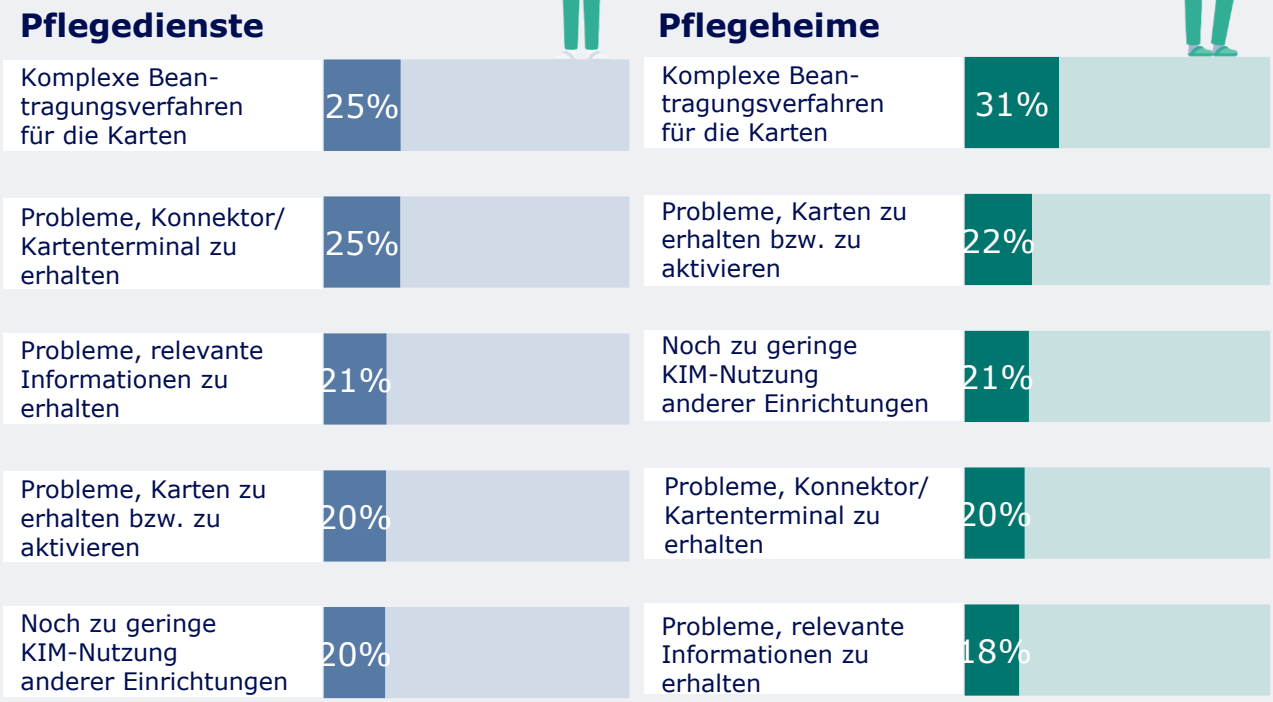
Komplexe Beantragungsverfahren für Karten bremsten TI-Einstieg

1.4 Hürden TI-Anschluss

Pflegeeinrichtungen, die noch nicht an die TI angeschlossen sind, geben ganz konkrete Hürden an. Am häufigsten genannt werden komplexe Beantragungsverfahren für die SMC-B (Identifikationskarte der Einrichtung) und den eHBA (elektronischer Heilberufsausweis) – sowohl bei Pflegediensten (25 Prozent) als auch noch stärker in den Pflegeheimen (31 Prozent).

Ein Viertel der ambulanten Dienste hat Schwierigkeiten, Konnektor oder Kartenterminal zu erhalten, während in der stationären Pflege vor allem die Kartenbeschaffung und -aktivierung Probleme bereitet (22 Prozent). Zudem fehlen vielen Einrichtungen weiterhin relevante Informationen, und die geringe KIM-Nutzung anderer Akteure verringert die Einstiegsmotivation zusätzlich.

„Welche Hürden bestehen aktuell hinsichtlich Ihres Einstiegs in die TI?"



n=417 Pflegedienste, n=369 Pflegeheime, die noch nicht an die TI angeschlossen sind
Top 5 der am häufigsten genannten Gründe

KIM in der Pflege: Viel Potenzial, aber noch kein Alltag

1.5 KIM in der Pflege

KIM steht in vielen Pflegeeinrichtungen zwar grundsätzlich zur Verfügung, wird in der Praxis aber bisher nur begrenzt genutzt. Ein wesentlicher Grund dafür ist unter anderem die geringe Verbreitung von KIM bei Kommunikationspartnern, wodurch der Einsatz im Alltag kompliziert bleibt. Während ein Teil der Häuser KIM bereits installiert hat, kommt der Dienst häufig noch nicht oder nur selten zum Einsatz.

Dort, wo KIM jedoch bereits gut eingebunden und regelmäßig genutzt wird, zeigt sich ein klarer Mehrwert: Über 80 Prozent geben an, dass es einfach sei eine KIM-Nachricht zu versenden.

„Es ist einfach eine Nachricht/ Mail über KIM zu versenden."

Pflegedienste

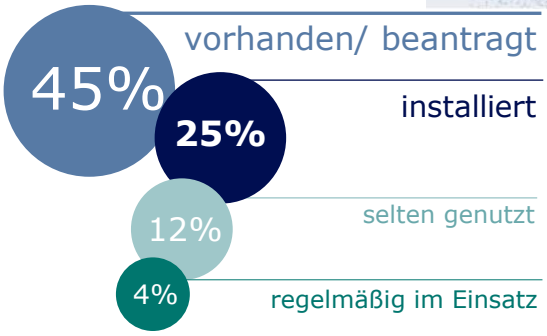
85% **15%**

Pflegeheime

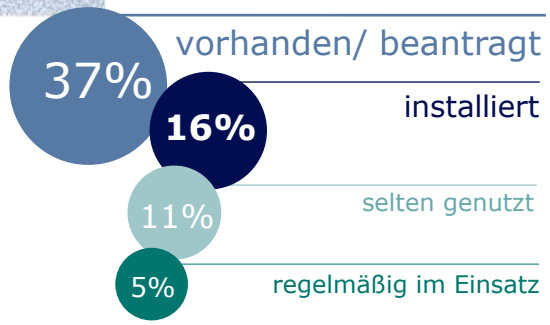
89% **11%**

n=79 Pflegedienste, n=68 Pflegeheime, die KIM regelmäßig nutzen

„Wie ist der aktuelle Stand der folgenden Anwendungen und Dienste der TI in Ihrer Einrichtung?: Kommunikation im Medizinwesen (KIM)?"



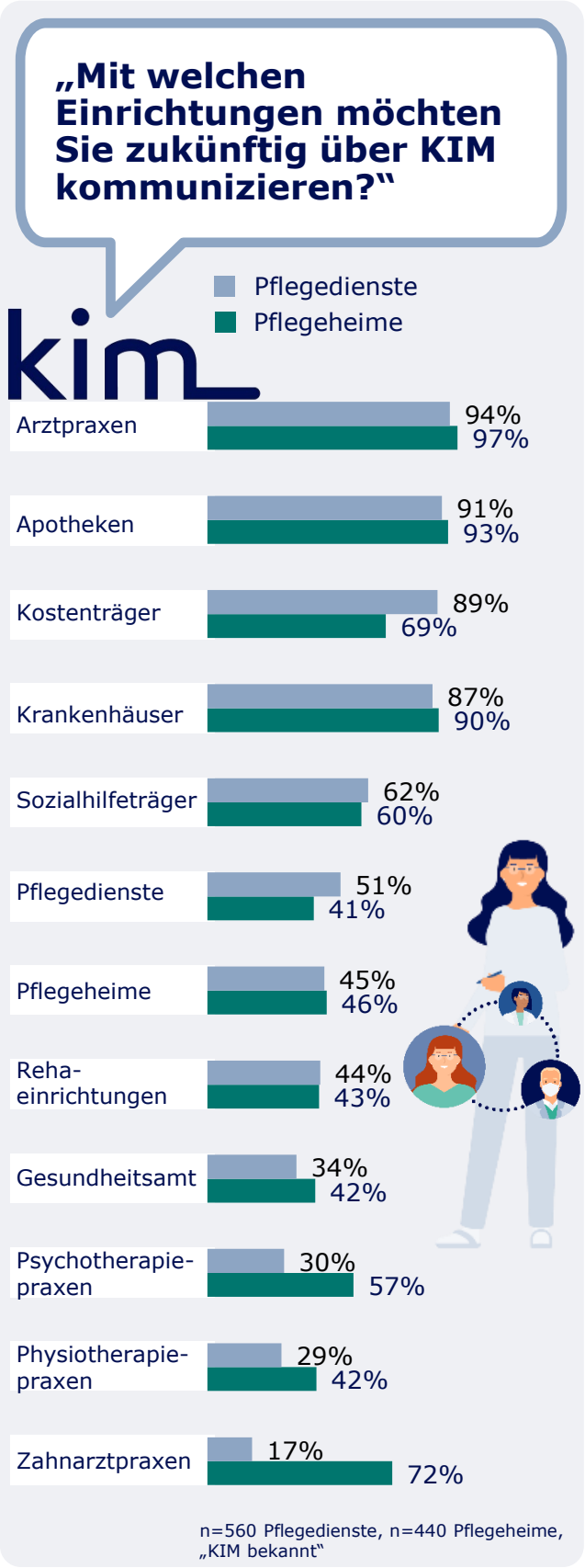
Pflegedienste



Pflegeheime

n=685 Pflegedienste, n=548 Pflegeheime

Pflege wünscht sich digitale Kommunikation mit Arztpraxen und Kliniken



Pflegeheime empfinden den Versand von Nachrichten über KIM als einfach. Das macht deutlich, welches Potenzial in KIM steckt – insbesondere für sichere, digitale Kommunikation im Pflegealltag. Entscheidend für eine breite Nutzung ist nun, die flächendeckende Nutzung im Gesundheitswesen sowie die technische Einbindung weiter voranzubringen und damit Hürden zu reduzieren.

Das Interesse ist groß: Pflegeeinrichtungen möchten KIM zukünftig vor allem für den Austausch mit (Zahn-)Arztpraxen, Krankenhäusern und Apotheken nutzen – dort, wo heute die meisten Abstimmungen, Informationsschleifen und Rückfragen entstehen und digitale Kommunikation wertvolle Zeit einsparen kann.

Auch Kostenträger und Sozialhilfeträger zählen zu den bevorzugten Kommunikationspartnern, da hier regelmäßig sensible Daten übermittelt werden und Einrichtungen sich mehr Effizienz insbesondere durch die Digitalisierung wünschen.

Gleichzeitig wird sichtbar, dass viele Pflegeeinrichtungen eine engere digitale Vernetzung innerhalb der eigenen Branche anstreben - etwa zwischen Pflegeheimen sowie Pflegediensten, aber auch mit stationären Reha-Einrichtungen.

ePA bietet Chancen – doch Wissen und Software-Anbindung fehlen noch

1.6 *ePA* in der Pflege

Die elektronische Patientenakte (*ePA*) kann gerade in der Pflege große Vorteile entfalten – insbesondere für ältere Menschen, die häufig untersucht werden, mehrere Behandler:innen haben oder aufgrund einer Demenzerkrankung nicht selbst verlässliche Auskünfte erteilen können. Ein zentraler, aktueller Datenstand kann verhindern, dass Informationen verloren gehen, Medikationslisten veralten oder Untersuchungen doppelt durchgeführt werden. Für Pflegebedürftige stärkt die *ePA* damit Sicherheit, Kontinuität und Verlässlichkeit in der Versorgung.

Doch obwohl ihr Potenzial enorm ist, verdeutlichen die Ergebnisse, dass sich bisher nur ein Teil der Einrichtungen ausreichend informiert fühlt: 53 Prozent der Pflegedienste und 54 Prozent der Pflegeheime geben an, zum Thema *ePA* gut informiert zu sein. Fast ebenso viele berichten jedoch von offenen Fragen und fehlender Orientierung.

Der Blick auf diese Ergebnisse macht deutlich, dass es im Pflegebereich noch an Aufklärung und Unterstützung mangelt, um das Potenzial der *ePA* in der Versorgung wirklich zu nutzen. In der Befragung selbst, gaben lediglich 6 Prozent an, das *ePA*-Modul bereits integriert bzw. beantragt zu haben. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung im November 2025 ist die *ePA* lediglich in zwei Pflegesoftware-Produkten verfügbar.

Mehr Digitalisierung im Austausch mit Angehörigen spart Zeit

1.7 Angehörige und Pflege

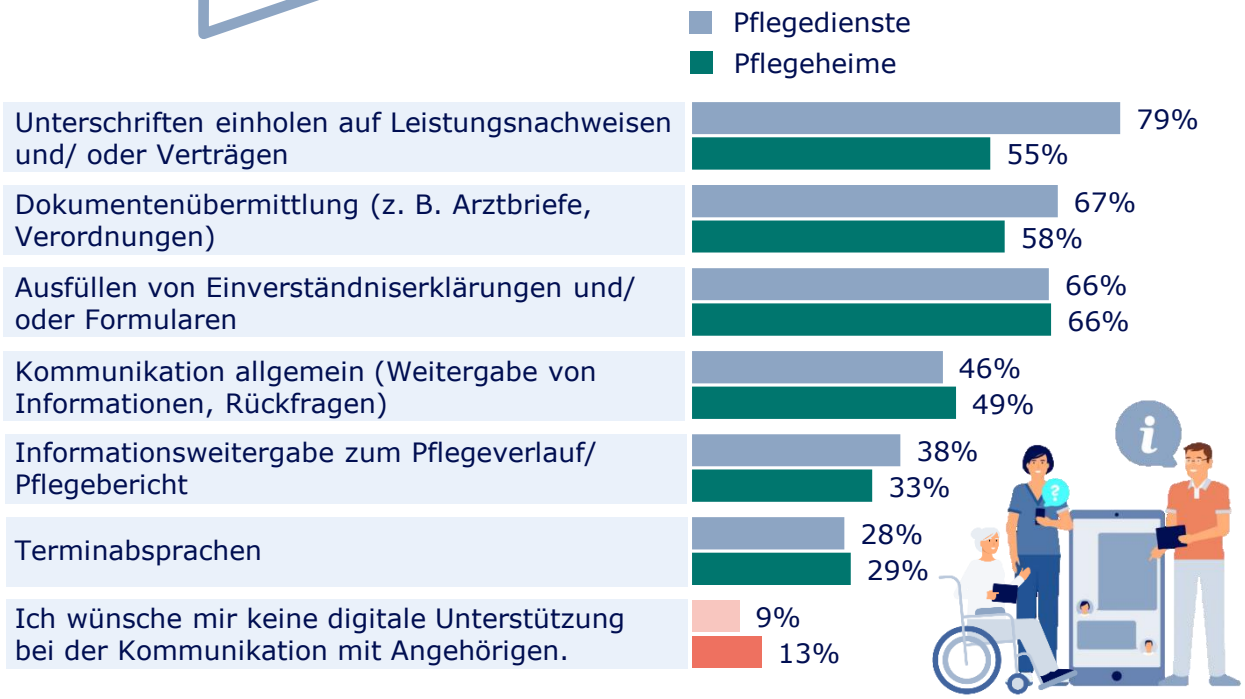
Neben der Kommunikation mit anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens, ist auch die Angehörigenkommunikation wichtiger Teil des Aufgabenspektrums jeder Pflegeinrichtung. Gerade hier soll Digitalisierung Abläufe beschleunigen, auf beiden Seiten Zeit sparen und damit konkret entlasten.

Besonders groß ist der Bedarf beim Einholen von Unterschriften auf Leistungsnachweisen oder Verträgen – 79 Prozent der Pflegedienste und 55 Prozent der Pflegeheime sehen darin das größte Digitalisierungspotenzial.

Auch bei der digitalen Übermittlung von Dokumenten wie Arztbriefen oder Verordnungen durch Angehörige (67 bzw. 58 Prozent) sowie beim Ausfüllen von Einverständniserklärungen und Formularen (jeweils 66 Prozent) wünschen sich die Einrichtungen deutlich mehr digitale Unterstützung.

Hinzu kommt der Wunsch nach besseren digitalen Lösungen für die allgemeine Kommunikation mit Angehörigen sowie für die Weitergabe relevanter Informationen zum Pflegeverlauf.

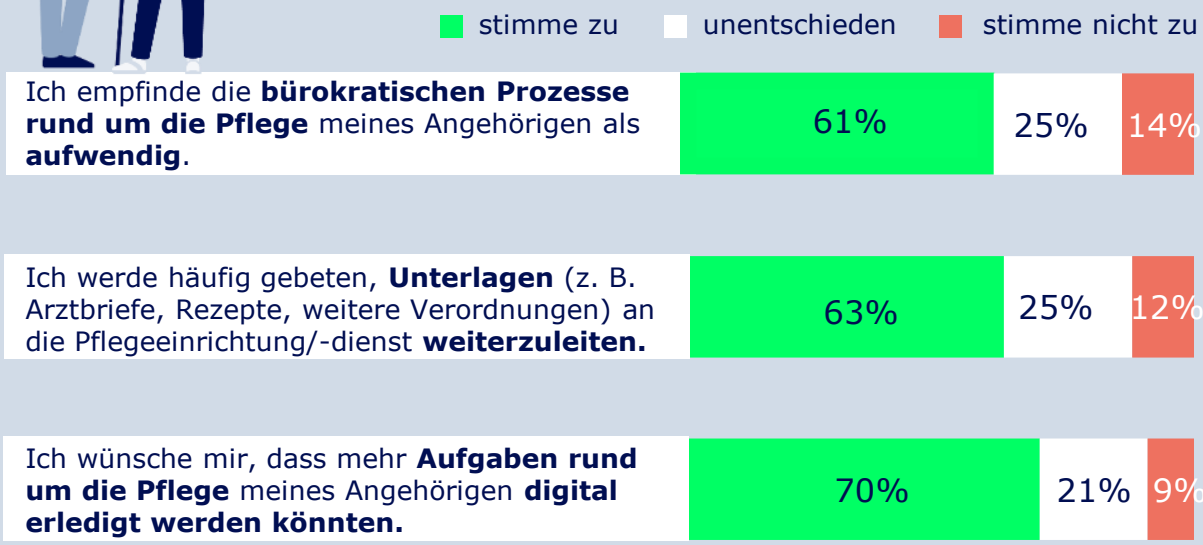
„In welchen Bereichen wünschen Sie sich mehr digitale Unterstützung im Kontakt mit Angehörigen?"



n=685 Pflegedienste, n=548 Pflegeheime

Angehörige pflegebedürftiger Personen tragen Organisationslast

„Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu?"



n=294 Angehörige Pflegebedürftiger

2.1 Organisatorische Belastung von Angehörigen

Die Ergebnisse zeigen deutlich, wie groß der Handlungsdruck ist: 61 Prozent der pflegenden Angehörigen empfinden die Abläufe rund um die Pflege als zu bürokratisch. Fast ebenso viele berichten, dass sie Unterlagen zwischen Einrichtungen wie Pflegeheimen und Arztpraxen selbst weiterleiten müssen. Rund zwei Drittel kritisieren, dass viele organisatorische Prozesse nach wie vor papierbasiert oder telefonisch abgewickelt werden.

63% finden es umständlich, dass viele organisatorische Prozesse rund um die Pflege noch auf Papier oder telefonisch ablaufen.

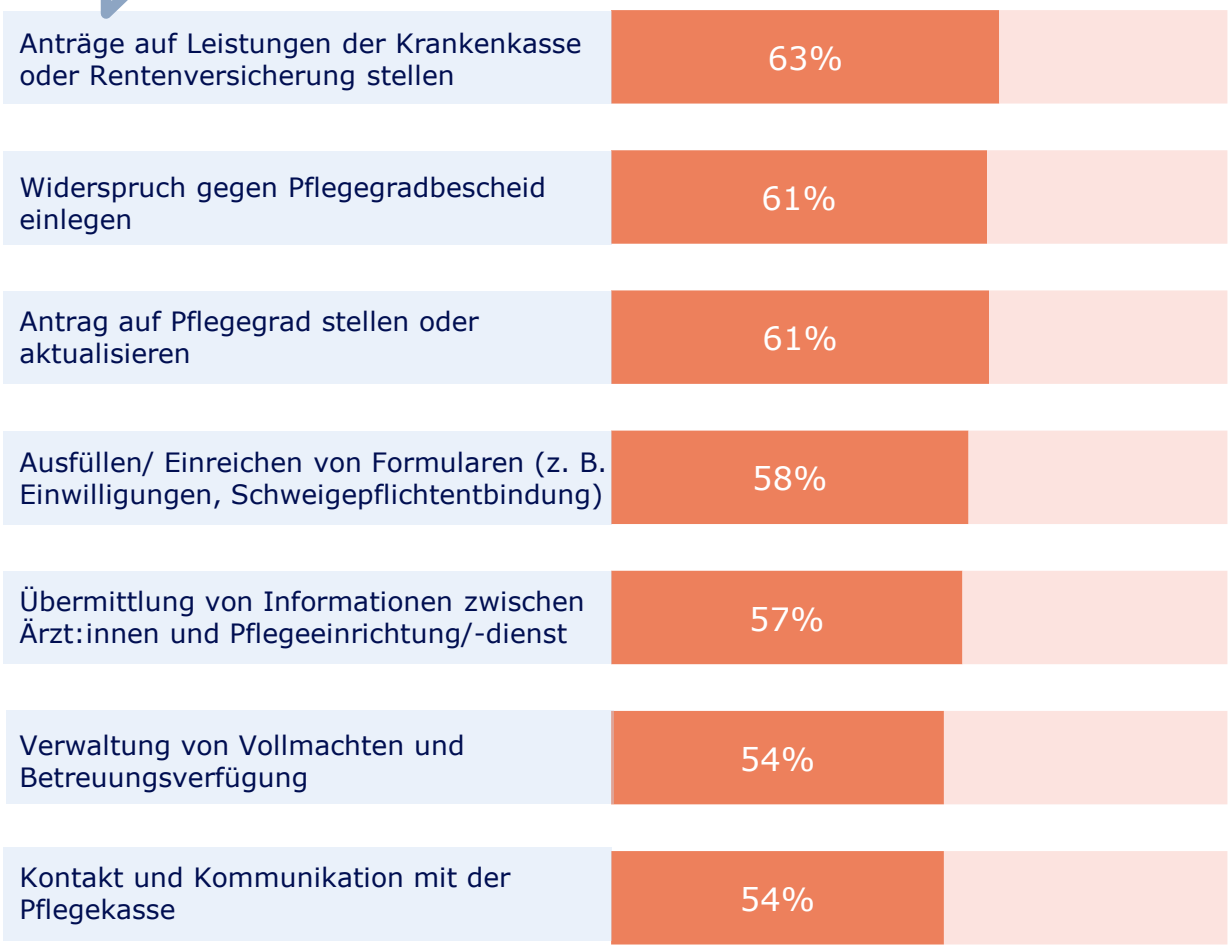
Analoge Pflegeprozesse stellen hohe Ansprüche an Angehörige

2.2 Herausfordernde Aufgaben im Pflegealltag

Die Mehrheit der Angehörigen von Pflegebedürftigen empfinden organisatorische Aufgaben als Herausforderung im Pflegealltag. 63 Prozent sehen Anträge bei Kranken- oder Rentenversicherung als besonders anspruchsvoll.

61 Prozent nennen den Widerspruch gegen Pflegegradbescheide oder die Beantragung eines Pflegegrads. Auch das Ausfüllen und Einreichen von Formularen sowie die Weitergabe von Informationen zwischen Ärzt:innen und Pflegeeinrichtungen gelten für viele als belastend.

„Wie anspruchsvoll sind bzw. waren die folgenden Aufgaben für Sie als Angehörige:r?"



n=294 Angehörige Pflegebedürftiger, Top 7 von 15 Aufgaben Angehöriger; exkl. „Aufgabe nicht aufgetreten"

Die *ePA* wird Dokumentenverwaltung für Angehörige vereinfachen

2.3 Chance Digitalisierung

Die Ergebnisse zeigen: Angehörige sehen in vielen Bereichen großes Entlastungspotenzial durch digitale Lösungen. Oft genannt werden Anträge bei Kranken- oder Rentenversicherung sowie das Einreichen von Belegen zur Kostenerstattung (je 44 Prozent). Auch die Weitergabe medizinischer Informationen (42 Prozent) bietet Potenziale.

Zukünftig wird die elektronische Patientenakte (*ePA*) die Weitergabe von Informationen zwischen Ärzt:innen und Pflegeeinrichtungen wesentlich vereinfachen. Auch die Verwaltung von Vollmachten, Betreuungsverfügungen und Medikamentenplänen wird digital effizienter sowie sicherer für die Versorgung Pflegebedürftiger.

„Bei welcher der folgenden Aufgaben könnte Sie Digitalisierung zukünftig unterstützen und entlasten?"

n=294 Angehörige Pflegebedürftiger
Top 7 von 15 Aufgaben Angehöriger
exkl. „Aufgabe nicht aufgetreten"

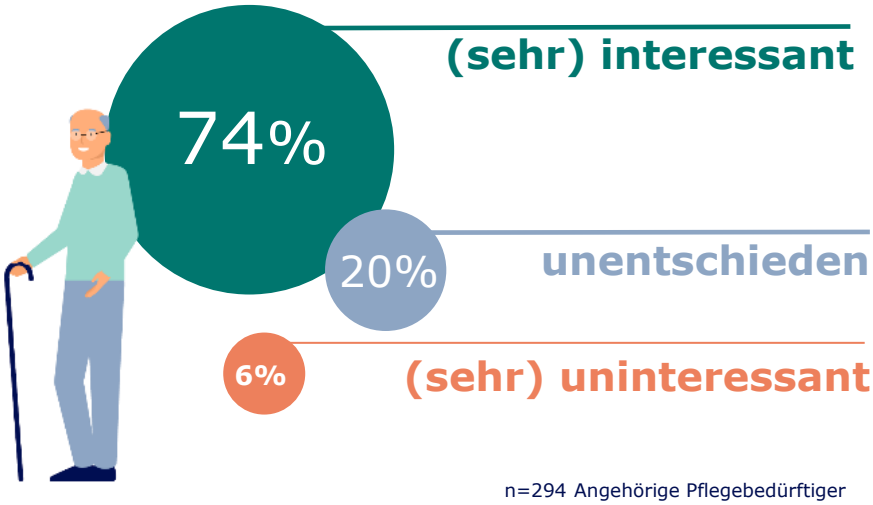
Digitale Helfer: *ePA* und E-Rezept sparen Zeit im Pflegealltag

Die Möglichkeit einer Mitnutzung der elektronischen Patientenakte (*ePA*) der pflegebedürftigen Person durch Angehörige stößt auf großes Interesse. Laut Umfrage finden 74 Prozent der Befragten es (sehr) interessant, die *ePA* ihrer Angehörigen nutzen zu können, um den Überblick über medizinische Informationen zu behalten und die Versorgung bestmöglich mit zu unterstützen.

Das E-Rezept entlastet Angehörige: Es spart Wege und wertvolle Zeit, da Rezepte nicht mehr in jedem Fall persönlich in der Arztpraxis abgeholt werden müssen. Schon heute haben 83 Prozent der Befragten mindestens einmal ein E-Rezept für ihre pflegebedürftigen Angehörigen in der Apotheke eingelöst – ein klarer Beleg dafür, wie gut die digitale Lösung im Alltag ankommt.

83%
aller Befragten haben bereits ein E-Rezept für ihre:n pflegebedürftige:n Angehörige:n eingelöst.

„Wie interessant wäre es für Sie, die elektronische Patientenakte (*ePA*) Ihres pflegebedürftigen Angehörigen nutzen zu können?"



n=294 Angehörige Pflegebedürftiger

Angehörige wünschen sich mehr Information zur Digitalisierung

2.4 Informationsbedarf

Interesse und Informationsbedarf sind groß: Drei Viertel der pflegenden Angehörigen wünschen sich mehr Aufklärung über digitale Unterstützung. Damit die Vorteile der Digitalisierung tatsächlich ankommen, braucht es das Zusammenspiel von Kostenträgern, Leistungserbringern und der Pflege.

Nur gemeinsam können sie Möglichkeiten aufzeigen, Orientierung geben und digitale Angebote verständlich machen. Ohne Schulterschluss bleiben die Chancen der Digitalisierung angesichts des demografischen Wandels und seiner wachsenden Herausforderungen für Angehörige ungenutzt.

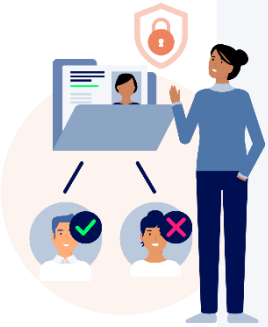
Pflege digital entlasten: vernetzt, transparent, alltagstauglich

Kommunikation mit KIM: dorthin bringen, wo Pflege sie braucht

KIM ist in vielen Pflegeeinrichtungen bereits vorhanden, entfaltet sein Potenzial im Alltag aber noch zu selten – vor allem wegen fehlender Kommunikationspartner und einer teils unvollständigen Integration in die Pflegesoftware. Dort, wo KIM gut eingebunden ist, gilt der Versand als unkompliziert – ein starkes Signal für mehr Nutzung im Alltag. Priorität haben dabei (Zahn-)Arztpraxen, Kliniken, Apotheken und Kostenträger, denn genau hier entstehen die meisten Rückfragen und Medienbrüche. Mit verlässlichen Partnern und klaren Standardprozessen wird KIM zur echten Zeitersparnis und entlastet die Versorgung in ambulanten Pflegediensten und Pflegeheimen.

Angehörige zukünftig entlasten: *ePA*-Stellvertretung und digitale Prozesse

Pflegende Angehörige tragen heute eine hohe Organisationslast – angefangen von Formularen und Unterschriften bis zur Weitergabe medizinischer Unterlagen. Sie wünschen sich explizit, diese Prozesse digital erledigen zu können. Genau hier setzen die *ePA für alle* und das *E-Rezept* an: Mit einem Stellvertretungszugang zur *ePA* und zur E-Rezept-App liegen Informationen und Medikationsdaten zentral vor, Dokumente werden sicher digital geteilt und Formulare finden den richtigen Ort. Das E-Rezept ist bereits im Alltag angekommen und spart Wege – besonders wertvoll, wenn jede Stunde zählt. Ergebnis: weniger Telefonate und Zettelwirtschaft, mehr Überblick und spürbare Entlastung für Angehörige.



ePA in der Pflege verankern: vom Wissen zur täglichen Anwendung

Die *ePA* bietet gerade in der Pflege große Chancen: Bei älteren, multimorbiden Menschen sorgt ein aktueller, zentraler Datenstand für weniger Doppeluntersuchungen, mehr Sicherheit und Kontinuität. Damit dieser Nutzen ankommt, braucht es Aufklärung und Integration in die Pflegesoftware. Heute fühlt sich nur etwa die Hälfte der Einrichtungen gut informiert und die Integration steckt vielerorts noch am Anfang. Mit klaren Schulungsangeboten, verständlichen Abläufen und einer schrittweisen Erweiterung strukturierter Daten wie z. B. dem Pflegeüberleitungsbogen wird die *ePA* vom Versprechen zur Routine – Medienbrüche sinken, Transparenz steigt, Aufwände von Pflegekräften werden reduziert und so schlussendlich Ressourcen eingespart.

Sie sind in der Pflege beschäftigt?
Wir suchen Sie!

Teilen Sie uns in Befragungen **Ihre Erfahrungen und Einschätzungen zur TI** und deren Anwendungen mit.

Ihr Feedback trägt dazu bei, TI-Anwendungen gezielt weiterzuentwickeln und noch besser auf die Bedürfnisse in Ihrem Arbeitsalltag abstimmen zu können – als Dankeschön können Sie Prämienpunkte erhalten.

Jetzt registrieren:

www.e-health-community.de

gematik insights

Potenziale der Digitalisierung gemeinsam heben

Impressum

Herausgeber:

gematik GmbH
Rosenthaler Straße 30

10178 Berlin

Stand: November 2025

Zitation: von Broich-Oppert, M. & Wiesenberg, M. (2025, November): Pflege im Fokus: Befragung von ambulanten und stationär tätigen Pflegekräften sowie von pflegenden Angehörigen. (gematik insights, Ausgabe 5). Berlin: gematik GmbH. Abrufbar: https://www.gematik.de/media/gematik/Medien/Telematikinfrastruktur/TI-Atlas/gematik_insights_-_Pflege_im_Fokus.pdf

gematik