

Whitepaper: Digitale Transformation im Hausnotruf

Prozessautomatisierung und KI für Wohlfahrtsverbände und Hausnotruf-Zentralen

SQLXpert GmbH | WEBCON Premium Partner | www.sqlxpert.de

Executive Summary

Die Hausnotruf-Branche steht vor einer entscheidenden Transformation. Wohlfahrtsverbände wie **ASB, DRK, Caritas, Johanniter, Malteser und AWO** betreiben Hausnotruf-Zentralen mit etablierten Leitstellensystemen von **Tunstall, Corecom oder Enovation**. Diese bewährten Systeme bilden das Herzstück der Notrufbearbeitung – doch rundherum existieren fragmentierte Prozesse, manuelle Dokumentation und isolierte Legacy-Systeme.

Dieses Whitepaper zeigt, wie SQLXpert mit der **AppFabric-Plattform** und **WEBCON BPS** eine ganzheitliche Digitalisierung ermöglicht, die bestehende Leitstellensysteme integriert, Prozesse automatisiert und mit KI-Technologie optimiert – ohne Ihre bewährte Infrastruktur zu ersetzen.

Kernnutzen:

- 95% weniger manuelle Dokumentationsaufwand
 - 40% schnellere Einsatzkoordination
 - Nahtlose Integration von Legacy-Systemen
 - DSGVO-konforme KI-Assistenten für Disponenten
-

1. Herausforderungen der Hausnotruf-Branche

1.1 Fragmentierte Systemlandschaft

Typische IT-Landschaft einer Hausnotruf-Zentrale:

System	Funktion	Problem
Tunstall/Corecom/Enovation	Notrufannahme, Alarmierung	Geschlossenes System, begrenzte Schnittstellen
Excel/Access	Kundenverwaltung, Statistiken	Keine Echtzeit-Daten, fehleranfällig
Papierformulare	Einsatzdokumentation	Zeitaufwändig, nicht durchsuchbar
E-Mail/Telefon	Kommunikation mit Rettungsdienst	Keine Nachverfolgung
Buchhaltungssoftware	Abrechnung mit Pflegekassen	Manuelle Datenübertragung

1.2 Spezifische Herausforderungen

Prozessbrüche:

- Notruf kommt im Leitstellensystem an → Disponent muss manuell in andere Systeme wechseln
- Einsatzdokumentation erfolgt auf Papier → Nachträgliche Digitalisierung
- Abrechnung mit Pflegekassen erfordert manuelle Datenerfassung

Compliance-Anforderungen:

- Lückenlose Dokumentation aller Notrufe (Prüfungen durch MDK)
- Datenschutz nach DSGVO bei sensiblen Gesundheitsdaten
- Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001

Fachkräftemangel:

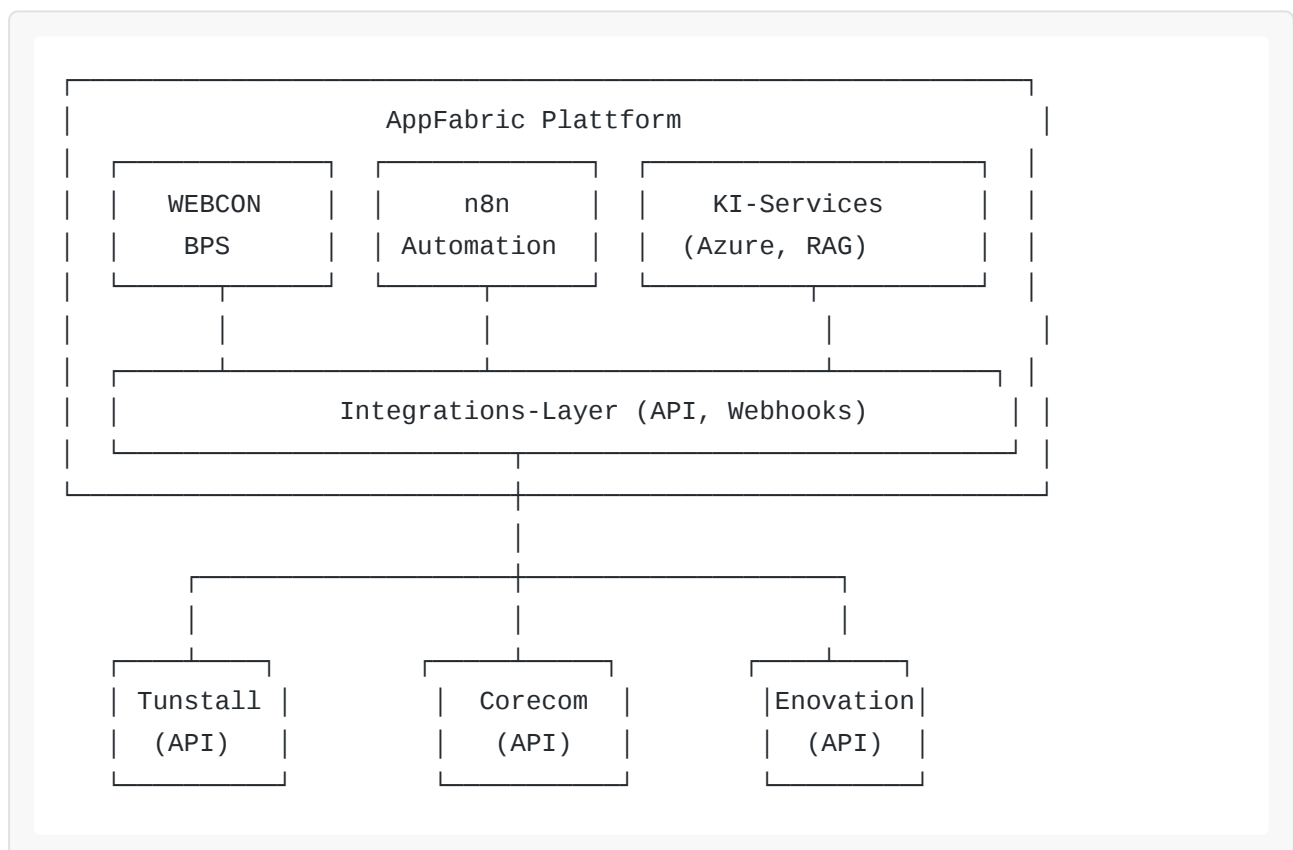
- Erfahrene Disponenten gehen in Rente
- Wissen über komplexe Fälle geht verloren
- Neue Mitarbeiter benötigen lange Einarbeitung

1.3 Die Legacy-System-Herausforderung

Ihre Leitstellensysteme (Tunstall, Corecom, Enovation) sind **bewährt und zuverlässig** – ein Austausch wäre riskant und teuer. Die Herausforderung besteht darin, diese Systeme in eine moderne, digitalisierte Prozesslandschaft einzubinden, ohne sie zu ersetzen.

2. Lösungsansatz: Integration statt Ersatz

2.1 Die AppFabric-Architektur



2.2 Integrationsmöglichkeiten

Tunstall PNC:

- REST-API für Alarmdaten-Export
- Webhook-Integration für Echtzeit-Events
- Datenbank-Replikation für Reporting

Corecom:

- SOAP/REST-Schnittstellen
- Event-basierte Integration
- Bidirektionale Datensynchronisation

Enovation:

- API-Gateway für Drittanbieter
 - Standardisierte Alarmformate
 - Echtzeit-Statusupdates
-

3. Konkrete Use Cases

3.1 Automatisierte Einsatzdokumentation

Vorher:

1. Notruf geht ein (Leitstellensystem)
2. Disponent bearbeitet Notruf
3. Nach Einsatz: Papierformular ausfüllen
4. Formular wird eingescannt
5. Daten werden manuell in Excel übertragen
6. Monatliche Statistik wird erstellt

Nachher mit AppFabric:

1. Notruf geht ein (Leitstellensystem)
2. AppFabric erstellt automatisch digitalen Einsatzbericht
3. Disponent ergänzt nur relevante Details

4. Bericht wird automatisch archiviert
5. Statistiken in Echtzeit verfügbar
6. Automatische Qualitätsprüfung

Einsparung: 80% weniger Dokumentationsaufwand

3.2 KI-gestützte Disponenten-Unterstützung

RAG-Wissensdatenbank für Disponenten:

Der KI-Assistent greift auf:

- Alle bisherigen Einsatzberichte
- Kundenhistorie und Besonderheiten
- Medizinische Hinweise (soweit dokumentiert)
- Kontaktdaten von Angehörigen, Ärzten, Pflegediensten

Beispiel-Interaktion:

Disponent: "Frau Müller, Kundennummer 12345, hat ausgelöst"

KI-Assistent: "Frau Müller (87 Jahre):

- Letzte 3 Notrufe waren Stürze im Bad
- Diabetes Typ 2, Bluthochdruck
- Angehörige: Tochter (0171-xxx), Sohn (0172-xxx)
- Hausarzt: Dr. Schmidt (030-xxx)
- Pflegedienst: Caritas Mitte (Mo/Mi/Fr)
- Hinweis: Hört schlecht, bitte laut und deutlich sprechen"

Nutzen: Schnellere Entscheidungen, bessere Betreuung, weniger Rückfragen

3.3 Automatisierte Pflegekassen-Abrechnung

Prozess:

1. Einsatzdaten werden automatisch erfasst
2. System prüft Abrechnungsfähigkeit
3. Automatische Zuordnung zu Pflegekassen

4. Generierung von Abrechnungsdateien (§ 302 SGB V)
5. Elektronische Übermittlung
6. Automatisches Mahnwesen bei Zahlungsverzug

Integration: ZUGFeRD, XRechnung, EDIFACT

3.4 Qualitätsmanagement und Compliance

Automatische Dokumentation für:

- MDK-Prüfungen
- ISO 9001 Audits
- Interne Qualitätssicherung

KPIs in Echtzeit:

- Durchschnittliche Reaktionszeit
- Anzahl Notrufe pro Kategorie
- Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterauslastung

4. ROI-Berechnung

Beispiel: Mittelgroße Hausnotruf-Zentrale (5.000 Kunden)

Kennzahl	Aktuell	Mit AppFabric
Notrufe/Monat	2.500	2.500
Zeit pro Dokumentation	15 Min	3 Min
Dokumentationsaufwand/Monat	625 Std	125 Std
Personalkosten Dokumentation	18.750 €/Monat	3.750 €/Monat
Einsparung Dokumentation		15.000 €/Monat

Weitere Einsparungen	Betrag/Monat
Schnellere Abrechnung	2.000 €
Weniger Fehler/Nacharbeit	1.500 €
Reduzierte Einarbeitungszeit	1.000 €
Gesamt-Einsparung	19.500 €/Monat

Amortisation: 4-6 Monate

5. Referenzen

Land Berlin – KI-Chatbot

RAG-basierter, DSGVO-konformer Chatbot für Bürgeranfragen. Vorgestellt von Franziska Giffey. Zeigt unsere Kompetenz in KI-Projekten mit höchsten Datenschutzanforderungen.

Hausnotruf Kassel

Digitalisierung der Einsatzdokumentation und Integration mit bestehendem Leitstellensystem. 70% Reduktion des Dokumentationsaufwands.

Volkswagen

Enterprise-Digitalisierungsprojekte im Konzernumfeld. Beweis für Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit unserer Lösungen.

6. Unser Vorgehen – Empowerment statt Abhängigkeit

Phase 1: Einstiegs-Workshop (1-2 Tage)

- Analyse Ihrer aktuellen Systemlandschaft

- Mapping der Schnittstellen zu Tunstall/Corecom/Enovation
- Identifikation der Top-5 Digitalisierungspotenziale
- Erstellung einer individuellen Roadmap

Phase 2: 6-Monats-Begleitung

- Monatlicher Workshop (1 Tag) mit Ihrem Team
- Schrittweise Integration der Legacy-Systeme
- Aufbau der ersten automatisierten Workflows
- Schulung Ihrer Mitarbeiter

Ziel

Nach 6 Monaten können Sie Ihre Prozesse selbstständig weiterentwickeln – ohne dauerhafte Abhängigkeit von externen Dienstleistern.

7. Nächste Schritte

Kostenloser Einstiegs-Workshop

Wir analysieren Ihre aktuelle Situation und zeigen konkrete Digitalisierungspotenziale:

- 60 Minuten Erstberatung
 - Analyse Ihrer Leitstellensystem-Schnittstellen
 - Individuelle Roadmap für Ihre Hausnotruf-Zentrale
-

Kontakt

SQLXpert GmbH Alte Jakobstraße 78 10179 Berlin

Tel: +49 30 921 49 214 E-Mail: kontakt@sqlxpert.de Web: www.sqlxpert.de

Zertifizierter WEBCON Premium Partner
