

# Nui – Der digitale Begleiter für pflegende Angehörige

Autor: Markus C. Müller

Federführende Organisation: Nui Care GmbH

Die inhaltliche Verantwortung des Beitrags liegt allein bei dem genannten Autor.  
MSD weist ausdrücklich auf die finanzielle Unterstützung dieser Publikation hin.

## Management Summary

Für viele pflegende Angehörige stellt die Versorgung von Pflegebedürftigen im häuslichen Umfeld eine große Herausforderung dar. Die digitale Anwendung Nui hilft dabei, ein Netzwerk von Unterstützer:innen aufzubauen und die Organisation der Pflege mit ihnen abzustimmen. Die App-Anwender:innen erhalten außerdem Informationen zu Unterstützungsleistungen und können sich in einem Ratgeber über pflegerelevante Themen wie Demenz, Schlaganfall oder Bewegung informieren. Nui bietet außerdem einen intelligenten Chatbot an, der proaktiv auf Angebote oder Informationen hinweist. Angehörige können dem Chatbot auch Fragen stellen, beispielsweise um herauszufinden, welche Pflegeleistungen der zu pflegenden Person zustehen.

## Umsetzung

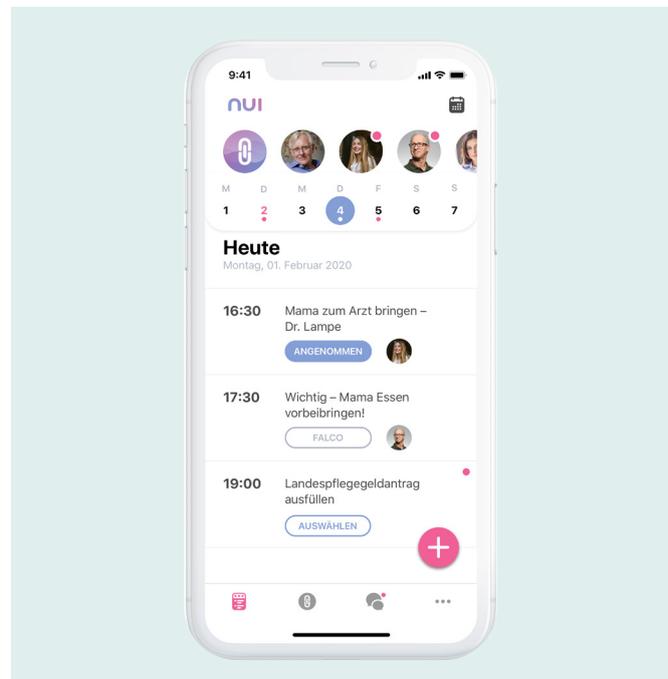
Die Zahl der Pflegebedürftigen in Deutschland steigt kontinuierlich an. Rund 75 Prozent aller Pflegebedürftigen werden zu Hause versorgt, oft mit der Unterstützung von Angehörigen, deren Zahl auf fünf bis acht Millionen Menschen geschätzt wird. Die prognostizierte Steigerung der Pflegebedürftigen kann nicht allein durch eine Aufstockung von professionellen Pflegekräften aufgefangen werden, daher ist das System auch zukünftig vermehrt auf pflegende Angehörige angewiesen. Gleichzeitig nimmt die Bereitschaft der Angehörigen stetig ab, für die Pflege von Angehörigen das eigene persönliche Leben deutlich einzuschränken. Befragungen unter pflegenden Angehörigen ergaben zudem, dass diese häufig unter starken physischen und psychischen Belastungen leiden, die teilweise Erkrankungen wie Burnout oder Depression nach sich ziehen. Dies hat nicht zuletzt negative finanzielle Auswirkungen für die Betroffenen.

Die Kommunikation mit weiteren Beteiligten des ambulanten Pflegesettings wie Hausärzt:innen oder Krankenkassen bzw. Pflegekassen gestaltet sich oft schwierig. Ferner ist es für pflegende Angehörige oftmals sehr herausfordernd, die Regularien des deutschen Sozialrechts zu verstehen und herauszufinden, welche Anträge wo und wann gestellt werden müssen, um finanzielle Unterstützung zu erhalten. Eine weitere Problematik besteht zu-

dem darin, dass viele pflegende Angehörige keinen Zugang zu lokalen und überregionalen Unterstützungsangeboten haben, weil sie keine Kenntnis darüber besitzen.

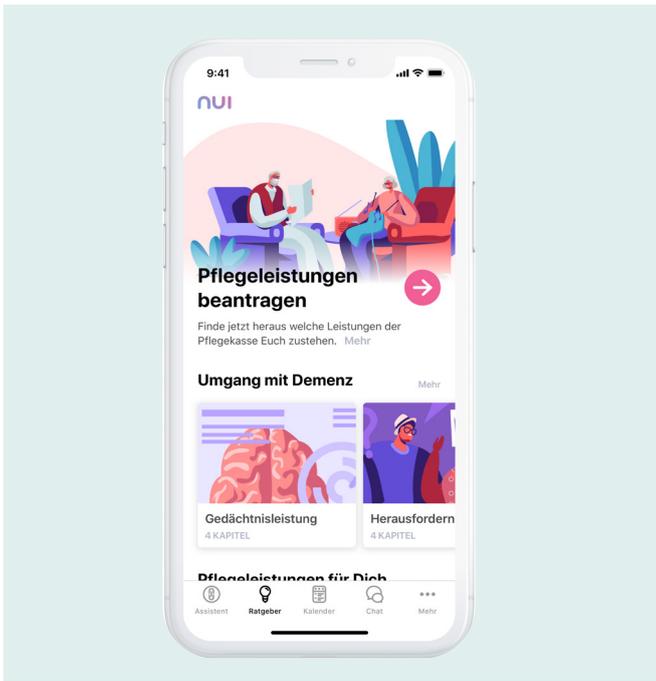
Ziel des im Jahr 2018 gegründeten Unternehmens Nui Care GmbH war es daher, eine digitale Lösung entwickeln, die Angehörigen bei der häuslichen Pflege zu unterstützen. Zu den wesentlichen Herausforderungen gehören die Organisation der Pflege zu Hause und die reibungslose Kommunikation mit allen an der ambulanten Pflege Beteiligten, wie Pflegediensten, Krankenkassen und Pflegekassen und Ärzt:innen. Weiterhin sollten Informationen zu Pflege- und Unterstützungsleistungen vermittelt und fachliche Laien-Hilfe für die Pflege zu Hause angeboten werden.

Über die Nui-App lassen sich Beteiligte einladen, mit denen die Organisation der Pflege besprochen und abgestimmt werden kann (s. Abb. 1). Der Nui-Chatbot kann den Angehörigen in einem Frage-Antwort-Dialog alle passenden Pflegeleistungen erklären und sie bei der Beantragung von Leistungen unterstützen (s. Abb. 2). Der Chatbot schlägt darüber hinaus passende Dienstleister vor und bietet eine einfache Buchung in der App an. Somit ist der digitale Ratgeber immer zur Stelle, wenn es



**Abbildung 1** Organisation der Pflege mit Nui,

Quelle: Eigene Darstellung



**Abbildung 2** Fachliche Unterstützung bei der Pflege mit Nui  
*Quelle: Eigene Darstellung*

um fachliche Unterstützung zu Fragen in der Pflege zu Hause geht. Die Informationen werden personalisiert und passgerecht auf die Situation zugeschnitten.

Übergeordnetes Ziel der Anwendung ist eine Verbesserung der häuslichen Pflege, sowohl für Pflegebedürftige als auch für Angehörige. Der verbreitete „caregiver burden“ bei Pflegenden soll gesenkt und Folgeerkrankungen wie Burnout oder Depressionen sollen vermieden werden. Durch eine Optimierung der Organisationsprozesse kann zudem mehr Zeit für zwischenmenschliche Beziehungen geschaffen werden. Überdies sollen pflegende Angehörige generell in die Lage versetzt werden, die Pflege ihrer Angehörigen zu Hause zu leisten, zumal es dem Wunsch vieler Pflegebedürftiger entspricht, innerhalb der eigenen vier Wände gepflegt zu werden.

Gemäß dem Gebot ambulant vor stationär trägt Nui dazu bei, den Übergang in eine stationäre Pflegeeinrichtung hinauszuzögern oder sogar ganz zu vermeiden. Neben einer höheren Lebensqualität der Pflegebedürftigen resultieren daraus auch niedrigere Kosten für die Pflegekassen. Außerdem werden dadurch die verfügbaren Strukturen entlastet, was angesichts der zunehmenden Anzahl an Pflegebedürftigen weitere Vorteile mit sich bringt. Die Anwendung lässt sich auch auf die spezifi-

schon Bedürfnisse von pflegebedürftigen Behinderten übertragen.

Eine Evidenzstudie für Nui in Kooperation mit einer Hochschule ist aktuell in Planung. Das qualitative Feedback der Nutzer:innen deutet bereits auf eine spürbare Entlastung und einen Informationszuwachs hin. Die Finanzierung erfolgt aus Eigenmitteln sowie durch Business Angels und Venture Capital.

## Nächste Schritte

Ziel ist es, für die Anwendung Nui einen Zulassungsantrag auf DiPA zu stellen (Digitale Pflegeanwendungen), die mit dem neuen Digitalisierungsgesetz für die zweite Jahreshälfte 2021 geplant sind. Bis dahin liegt der Schwerpunkt auf der Ausweitung der Nutzerzahlen und der Erweiterung der Funktionalitäten in der App und im Web.

## Ansprechpartner

**Markus C. Müller**  
CEO und Co-Founder  
Nui Care GmbH  
Schillerstraße 40b  
80336 München  
Telefon: 0151 61868024  
E-Mail: markus.mueller@nui.care