

SONDERDRUCK /// SONDERDRUCK /// SONDERDRUCK /// SONDERDRUCK /// SONDERDRUCK ///

Künstliche Intelligenz im Sanitätshaus

Eine ehrliche
Bestandsaufnahme

KUMA
VISION

ERP
CRM
DMS
CLOUD

SYSTEMKRITIK

Hilfsmittelstudie 2026:
Zukunftsmodell Care-
Navigation

SELBSTKRITIK

Lina-Marie Pilz-Strehlow
über Führung in Unter-
nehmen

SITUATIONSKRITIK

Fachbeitrag: Wo macht
Künstliche Intelligenz
im Sanitätshaus Sinn?

DIGITALISIERUNG

AUS DER PRAXIS

G13606

07/26

www.gesundheitsprofi.de

Eine ehrliche Bestandsaufnahme

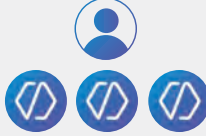
Wie digitale Kollegen Beratung, Prozesse und Versorgung im Sanitätshaus verändern

Künstliche Intelligenz (KI) ist im Sanitätshaus vom Zukunftsthema zur konkreten Gestaltungsaufgabe geworden: zwischen Fachkräftemangel, Kostendruck und wachsender Komplexität stellt sich nicht mehr die Frage, ob KI eingesetzt wird, sondern wo sie wirklich etwas bringt. Und genau hier trennt sich aktuell die Spreu vom Weizen. Denn: Nicht alles braucht KI. Aber vieles wird mit KI plötzlich sehr viel besser.

Die größte Veränderung in den letzten Monaten: Nach den KI-Assistenten wie ChatGPT, die Fragen beantworten, bringen KI-Agenten das nächste Innovationslevel. Die KI-Agenten spielen sprichwörtlich in einer ganz anderen Liga. Sie sind keine Assistenten mehr, sondern digitale Kollegen. Sie übernehmen Aufgaben, treffen Entscheidungen, stoßen Prozesse an. Je nach Szenario werden die Ergebnisse von Menschen freigegeben oder direkt in die Branchensoftware o. ä.

übernommen. KI-Agenten können Eingangsrechnungen verarbeiten, die Disposition vornehmen, Touren planen, Versorgung überwachen, Lieferanten qualifizieren, Cross- und Upselling-Vorschläge erstellen, E-Rezepte mit Verträgen und Hilfsmittelverzeichnissen abgleichen, Termine vereinbaren, Auswertungen und Analysen für das Controlling erstellen oder Fragen zum Auftragsstatus beantworten. In allen diesen Szenarien arbeiten KI-Agenten nicht einfach zu,

Menschen, Assistenten und Agenten

Szenario 1	Szenario 2	Szenario 3
Mensch mit Assistenten	Teams aus Menschen und Agenten	Von Menschen gesteuert, von Agenten ausgeführt
		
Jeder Mitarbeiter hat einen KI-Assistenten, der ihm hilft, produktiver arbeiten.	Agenten arbeiten als "Digitale Kollegen" im Team und übernehmen spezifische Aufgaben unter menschlicher Führung.	Menschen legen die Richtung fest, Agenten führen Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe aus und melden sich (nur) bei Bedarf zurück

Unternehmen können KI-Assistenten und -Agenten unterschiedlich intensiv in ihre Arbeitsabläufe integrieren.



Thomas Kugel



Wolfgang Renner

Fotos/Grafik: Kumavision

Die Autoren

Thomas Kugel ist Principal Consultant für Digitalisierung bei Kumavision. Themen rund um die Telematikinfrastruktur wie E-Rezept, KIM oder PoPP als Cardlink-Nachfolger bilden neben Künstlicher Intelligenz und neuen Benutzerinterfaces den Mittelpunkt seiner Tätigkeit in der Produktentwicklung.

Wolfgang Renner ist Sales Division Manager bei Kumavision. Im engen Dialog mit Kunden treibt er die strategische Weiterentwicklung der Kumavision Branchenlösungen für Hilfsmittelleistungserbringer und Medizintechnik voran.

sie arbeiten wie ein menschliches Teammitglied mit. Auch außerhalb des Sanitätshauses ergeben sich Anwendungsgebiete: Etwa KI-Agenten, die 24/7 Fragen von Patienten und Angehörigen zum Umgang mit Hilfsmitteln beantworten oder die die Versorgung im Außendienst dokumentieren und planen. Das Entscheidende dabei: Sprache ist keine Hürde mehr. Mitarbeitende und Patienten sprechen einfach in ihrer Muttersprache, der Agent versteht.

Der wahre Gamechanger: End-to-End-Prozesse statt Stückwerk

So vielfältig die Einsatzgebiete sind, der eigentliche Wettbewerbsvorteil entsteht woanders:

In durchgängigen End-to-End-Prozessen. Gute Agenten erledigen

nicht nur eine Aufgabe, sie denken weiter: Fehlen Daten, werden diese in verschiedenen Quellen recherchiert. Sind Rückfragen notwendig, werden diese über E-Mail oder Teams-Chat angestoßen. Sind Folgeprozesse erforderlich, werden diese direkt in der Branchensoftware oder anderen Anwendungen gestartet. Die Praxis zeigt: Genau hier entsteht der Unterschied zwischen Spielerei und echter Transformation. Solche KI-gesteuerten End-to-End-Prozesse sorgen nicht nur für schnellere, sondern auch für konsistentere Abläufe im Sanitätshaus. Gerade in Kombination mit der Fähigkeit von KI, unstrukturierte Informationen in strukturierte Daten umzuwandeln, entstehen nachhaltige Wettbewerbsvorteile. Und plötzlich geht es nicht nur um

Effizienz, sondern um echte Qualität: weniger Retaxrisiken, bessere Versorgung, skalierbare Prozesse. Um keine Missverständnisse aufkommen zu lassen: KI ersetzt keine Menschen, sie nimmt ihnen endlich den administrativen Ballast ab.

Digitale Kollegen, menschlicher Stärke

Der Erfolg des Sanitätshauses basiert auf der Erfahrung und Expertise der Mitarbeitenden. An vielen Orten steht ein Generationenwechsel an: Langjährige Mitarbeitende und damit auch ein umfassendes Wissen verlassen das Unternehmen. Und neues Personal? Schwer zu finden. Hier wird Künstliche Intelligenz plötzlich strategisch relevant. KI kann neue Mitarbeitende tatkräftig unterstützen, um so Beratungsqualität und auch Wirtschaftlichkeit zu sichern. KI-Agenten können in Sekunden Fragen in natürlicher Sprache verarbeiten, Hilfsmittelverzeichnis, Verträge und Herstellerkataloge analysieren, die Ergebnisse aufbereiten und beispielsweise Vor- und Nachteile zu Produkten in drei Preisklassen verständlich aufzeigen. Entscheidet sich der Patient für ein Produkt, orchestriert der in der Beratung eingesetzte Agent das weitere Vorgehen mit seinen ebenfalls digitalen Kollegen: Genehmigung bei der Krankenkasse, Bestellung beim Lieferanten, Termin, Abrechnung über Rezept und Zuzahlung etc. Das Ergebnis: Ein ebenso durchgängiger, fehlerarmer und schneller Prozess. Die eigentliche Herausforderung liegt woanders: Mitarbeitende müssen lernen, Chef dieser digitalen Kollegen zu sein. Der Umgang mit KI ist derzeit noch kein Standard in Aus- und Weiterbildung. ►

Nicht alles ist ein KI Use-Case

Und jetzt kommt der unbequeme Teil: Auch wenn gerade das Thema Künstliche Intelligenz im Sanitätshaus ganz oben auf der Agenda steht, zeigen unsere KI-Beratungen, dass sich ein beachtlicher Teil der Kundenwünsche mit der Branchensoftware oder Automatisierungslösungen besser umsetzen lässt – oft mit Technologien, die seit Jahren zur Verfügung sind. Eine hochgradig automatisierte Dauerversorgung vom Rezept über die Belieferung bis zur Abrechnung ist bereits heute möglich. Deshalb die wichtigste Frage vor jedem KI-Projekt: „Wo wollen wir besser werden?“ und nicht „Wo setzen wir KI ein?“ Eine ehrliche Antwort auf diese Frage setzt voraus, dass sich der Partner als Trusted Advisor versteht und damit eine technologie neutrale Beratung anbietet.

Das beste Modell? Ehrlich gesagt egal

ChatGPT oder Claude, Gemini oder Copilot, Perplexity oder lieber doch etwas ganz Anderes? Viele Unternehmen fragen nach dem besten KI-Modell und richten danach ihre KI-Projekte und KI-Investitionen aus.

Aus unserer Sicht ist diese Frage falsch gestellt: Vielfach kombinieren moderne KI-Lösungen bereits unterschiedliche Modelle unter einer Haube. Der entscheidende Faktor ist ein anderer: Wie kommt die KI sicher und einfach an relevante Informationen wie Unternehmens- und Patientendaten, Verträge, Dokumente, Wissensdatenbanken und Zugangsberechtigungen? Hier gewinnen Konzepte

wie das integrierte Microsoft-Ökosystem, die eine gemeinsame Datenbasis für alle Business-Anwendungen mit granularer Benutzer- und Rechtsverwaltung sowie Branchensoftware, KI und weiteren Anwendungen wie Office und Teams auf einer Plattform vereinen.

E-Rezept: Der Turbo kommt noch

Selten war sich die Branche so einig: Das E-Rezept wird ein echter Digitalisierungsschub. Vorausgesetzt das E-Rezept wird nicht isoliert betrachtet, Der Hebel liegt im Zusammenspiel Patient-Versorgung-Abrechnung. Kombiniert mit strukturierten Daten (FHIR, ePa etc.) entsteht eine perfekte Ausgangsbasis für KI. Das Ergebnis ist ein besserer Prozess in höherer Qualität und mit deutlich mehr Tempo.

Sicherheit ist kein „Nice-to-Have“

Im Sanitätshaus gilt: Compliance, Datenschutz und Datensicherheit sind Pflicht, nicht Kür. Insbesondere der Output von generativen KI-Lösungen und autonomen KI-Agenten muss jederzeit nachvollziehbar und reproduzierbar sein, was bereits in der Konzeptionsphase berücksichtigt werden muss. Die Herausforderung: KI-Modelle entwickeln sich laufend weiter und lernen dazu. Das Ergebnis eines Tests bei der Einführung kann nach zwei Wochen bereits überholt sein. Bei Kumavision setzen wir auf automatisierte Software-Tests, die kritische Geschäftsprozesse kontinuierlich durchspielen und die tatsächlichen Ergebnisse

mit den erwarteten Ergebnissen abgleichen. Mehrere tausend Tests am Tag sind Standard.

Neue Anforderungen an Software-Partner

Kurze Innovationszyklen, nahtlose End-to-End-Integration, innovative Serviceangebote: Künstliche Intelligenz verändert nicht nur das Sanitätshaus, sondern auch die Softwarebranche. Wir gehen davon aus, dass Softwarehäuser zukünftig nicht mehr nur Branchensoftware anbieten, sondern auch KI-Agenten für alle Unternehmensbereiche entwickeln, bereitstellen und betreiben. Die Anforderungen Sicherheit, Skalierung und Schnelligkeit bei der Umsetzung legen nahe, dass Thema Künstliche Intelligenz bei den Branchensoftware-Anbietern zu verorten, sofern diese die dafür erforderlichen Kapazitäten und Kenntnisse aufbauen können.

Ja, aber...

Der KI-Hype ist real. Aber er kaschiert auch alte Schwächen: Ohne eine saubere Datenbasis wird keine KI sinnvoll funktionieren. Viele Unternehmen müssen hier noch ihre Hausaufgaben erledigen. Die große Frage: Wenn die Technologie allen Unternehmen offensteht, wo liegen dann die Unterschiede?

Die Antwort liegt im Prozessverständnis. Wer Prozesse end-to-end aus Sicht von Patienten, Angehörigen und Verordnern denkt, schafft echte Differenzierung. Alles andere bleibt Stückwerk. Umgekehrt verlangt das vom Software-Partner eine zukunftsfähige Kombination von Beratungs-, Branchen- und Technologiekompetenz. **GP**



Foto: Sporlastic



Foto: Messe Düsseldorf/ctillmann

AUGUST

► Hilfsmittel für Sportler

Anzeigenschluss: 27.07.2026

Erscheinungstermin: 05.08.2026

SEPTEMBER

► Mobilität

Anzeigenschluss: 24.08.2026

Erscheinungstermin: 02.09.2026

Impressum

Verlag und Herausgeber:

Sternefeld Medien GmbH
Niederlasser Straße 1, D-40547 Düsseldorf
Telefonzentrale +49 (0)211 / 5 77 08 - 0 oder
Telefon +49 (0)211 / 5 77 08 - und Durchwahl
Telefax +49 (0)211 / 5 77 08 - 12
E-Mail: medien@sternefeld.de

DEUTSCHE

FACHPRESSE

Geschäftsführung:

Holger Knapp, Telefon -30, hk@sternefeld.de
Caroline Witzlau, Telefon -31, cw@sternefeld.de

Herausgeber:

Michael Brumme

Chefredaktion:

E-Mail: gp.redaktion@sternefeld.de
Tobias Kurtz
(Chefredakteur, V.i.S.d.P.),
Telefon +49 (0)211 / 5 77 08 - 22
E-Mail: tk@sternefeld.de

Redaktion:

Laura Klesper, Tel. -29, lk@sternefeld.de

Leipzig:

Marlis Heinz,
Telefon +49 (0)172 / 9 38 51 95
E-Mail: heinz-report@t-online.de

Autoren dieser Ausgabe:

Alexander Boldt, Jörg Hackstein
Laura Klesper (LK)
Thomas Kugel
Tobias Kurtz (TK)
Wolfgang Renner, Toni Röschmann

Verlagsleitung:

Anne Kempf, Telefon. -35, ak@sternefeld.de

Media-Sales:

Sophie Linnenberg,
Telefon +49 (0)211 / 5 77 08 - 36
E-Mail: sl@sternefeld.de

Vertriebsleitung:

Dagmar Brumme,
Telefon +49 (0)211 / 5 77 08 - 26
E-Mail: db@sternefeld.de

Leserservice:

Telefon +49 (0)211 / 5 77 08 - 26
E-Mail: leserservice@sternefeld.de

Bezugspreise:

Jährlich 186,- EUR (zzgl. MwSt., inkl. Versand)

Das Abonnement läuft unbefristet und kann zum Monatsende abbestellt werden, wenn dem Verlag die Abbestellung bis zum 1. des Monats vorliegt. Die Gebühr für schon bezahlte aber noch nicht gelieferte Ausgaben wird erstattet. Abonnementgebühren sind nach Erhalt der Rechnung im Voraus zu begleichen. Bei Nichtbelieferung im Fall höherer Gewalt, bei Störung des Betriebsfriedens (Streik etc.) bestehen keine Ansprüche gegen den Verlag.

Alle Zuschriften ausschließlich an den Verlag in Düsseldorf.

Druck:

D+L Printpartner GmbH
Schlavenhorst 10
46395 Bocholt

Für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos etc. wird keine Haftung übernommen. Kein Teil dieser Zeitschrift darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form vervielfältigt und/oder verbreitet werden. GesundheitsProfi im Einklang mit der Umwelt: Die Zeitschrift ist auf chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt.



Druckprodukt mit finanziellem
Klimabeitrag
ClimatePartner.com/10796-2411-1003

