

Automatisierte Berichterstellung mit Künstlicher Intelligenz in der Sozialen Arbeit

Studiengang: MAS Leadership in Innovation and Technology

Socialweb ist eine Branchenlösung für die Soziale Arbeit. Sie unterstützt Fachpersonen in über 200 Schweizer Institutionen. Die Machbarkeitsstudie untersuchte, ob Künstliche Intelligenz (KI) auf Basis der täglichen Dokumentation Berichte automatisiert erstellen kann. Die Resultate zeigen: Der Prozess kann unterstützt werden, ist jedoch durch Datenqualität, ethische Anforderungen und Transparenz limitiert. Fachlich belastbare Ergebnisse konnten nicht erzielt werden.

Ausgangslage

In der Sozialen Arbeit fallen neben der Fallarbeit zahlreiche administrative Aufgaben an. Die tägliche Dokumentation bildet die Grundlage für regelmässige Standortgespräche. Zur Vor- und Nachbearbeitung dieser Sitzungen greifen Fachpersonen auf Jour-naleinträge, Pflegedokumentationen und externe Berichte zurück. Dieser aufwendige Prozess stellt eine zusätzliche Belastung zu den Betreuungsaufgaben der Mitarbeitenden dar. Socialweb unterstützt diese Arbeitsprozesse bereits umfassend. Ziel dieser Arbeit war es, zu prüfen, ob vorhandene Dokumentationen mit KI ausgewertet und daraus valide Berichte erstellt werden können.

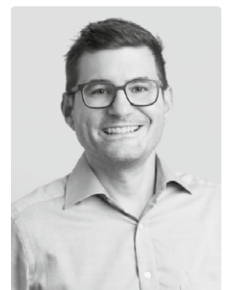
Vorgehen und Technologien

Für die Machbarkeitsstudie wurde ein exploratives Vorgehen gewählt. Untersucht wurde die Umsetzbarkeit einer automatisierten Berichterstellung mittels KI auf Basis vorhandener Dokumentationen. Zu Beginn wurden drei Stossrichtungen definiert und als Prototypen getestet. Die Auswahl der Lösung erfolgte nach festgelegten Kriterien. Trotz datenschutzrechtlicher Überlegungen fiel die Wahl auf GPT-4o von OpenAI. Anschliessend wurden unter ISO-27001-Richtlinien sensible Daten beschafft, analysiert sowie hinsichtlich Struktur, Qualität und Inhalt geprüft. Zur Verarbeitung wurden sie bereinigt, anonymisiert und für die Analyse vorbereitet. In den Tests wurde die Fähigkeit des Modells bewertet, konsistente und inhaltlich korrekte Berichte zu erstellen. Abschliessend wurden die Resultate validiert und auf Praxistauglichkeit geprüft. Parallel dazu wurden rechtliche, ethische und wirtschaftliche Aspekte reflektiert.

Ergebnisse

Die Resultate zeigen, dass KI sprachlich kohärente und formal ansprechende Berichte generieren kann. Inhaltlich bestehen jedoch erhebliche Einschränkungen. Hauptprobleme sind unstrukturierte und inkonsistente Eingabedaten sowie die begrenzte

Kontextaufnahme durch das Modell. Besonders bei komplexen Themen oder widersprüchlichen Einträgen traten inhaltliche Fehler und Halluzinationen auf. Die Studie kommt zum Schluss, dass eine vollautomatisierte Berichterstellung derzeit nicht praktikabel ist. KI kann als Assistenzsystem unterstützen – etwa bei der Strukturierung, beim Vorschlagen von Formulierungen und der Erkennung thematischer Schwerpunkte. Die abschliessende inhaltliche Prüfung durch Fachpersonen bleibt dabei unerlässlich. Aufgrund der unzureichenden Belastbarkeit der Resultate war eine wirtschaftliche Bewertung nicht möglich.



Matthias Andenmatten

Ausblick

Für den erfolgreichen Einsatz von KI in der Sozialen Arbeit ist eine Verbesserung der Datenqualität entscheidend. Dazu gehören verbindliche Erfassungsstandards, gezielte Schulungen für Mitarbeitende und technische Anpassungen in der Datenverwaltung. Anschliessend sollten Pilotprojekte mit grösseren Datensätzen durchgeführt werden, um die Modelle zu prüfen, optimieren und die Ergebnisse erneut zu validieren. Neben technischen Aspekten müssen auch rechtliche und ethische Fragestellungen kontinuierlich berücksichtigt werden. Langfristig kann eine Kombination aus standardisierten Datenformaten, optimierten KI-Modellen und einer intensiven Einbindung der Fachkräfte die Berichterstellung effizienter und qualitativ hochwertiger gestalten. Eine nachhaltige Implementierung von KI in einer Branchenlösung erfordert ein gemeinsames Engagement aller Beteiligten – darunter Institutionen, Branchen- und Fachverbände, Softwareanbieter sowie den auftraggebenden Stellen.