

## Responsible AI im Case Management: zur Gestaltung von verantwortungsvollen Praktiken in soziotechnischen Handlungsdynamiken

Christopher Koska, Kerstin Schlögl-Flierl, Felia Both

### Angaben zur Veröffentlichung / Publication details:

Koska, Christopher, Kerstin Schlögl-Flierl, and Felia Both. 2026. "Responsible AI im Case Management: zur Gestaltung von verantwortungsvollen Praktiken in soziotechnischen Handlungsdynamiken." *Case Management* 23 (1): 9–13.



# Case Management

Schwerpunkt: Digitalisierung im Care und Case Management

\_ Von technischen Tools zu sozio-technischen Versorgungsarrangements

\_ Responsible AI im Case Management

\_ Leitlinien für eine menschenzentrierte KI

\_ Digitale Tools im Case Management

\_ Soziale Diagnostik digital

\_ Virtual Nursing im Case Management

\_ Digitales CM für An- und Zugehörige

\_ CM-Organisationen als digitales Ökosystem

## Sonderausgabe des Beitrags

"Responsible AI im Case Management"

*Christopher Koska, Kerstin Schlögl-Flierl, Felia Both*

## Digitalisierung im CCM

Digitalisierung hat Care und Case Management (CCM) in den vergangenen Jahren grundlegend verändert. Was lange als ergänzende Unterstützung einzelner Arbeitsschritte galt, etwa digitale Dokumentation oder elektronische Kommunikation, entwickelt sich zunehmend zu einer strukturellen Transformation von Versorgungssteuerung, professionellem Handeln und organisationalen Arrangements. Digitale Technologien greifen heute tief in Koordinationslogiken, Entscheidungsprozesse, Formen der Zusammenarbeit und nicht zuletzt in die Beziehungsgestaltung zwischen Fachpersonen, Klient:innen sowie An- und Zugehörigen ein. Damit berührt Digitalisierung zentrale Kernbereiche des CCM: Kontinuität, Personenzentrierung, Verantwortung und professionelle Urteilskraft.

Vor diesem Hintergrund ist es fachlich geboten, Digitalisierung nicht allein als technische Modernisierung zu betrachten, sondern als sozio-technischen Wandel, der bestehende Routinen, Rollenverständnisse und Machtverhältnisse neu ordnet. Gerade im CCM, das per Definition in komplexen, sektorübergreifenden und oft vulnerablen Kontexten agiert, zeigt sich besonders deutlich, dass digitale Systeme nicht neutral sind. Sie strukturieren, was als relevante Information gilt, wie Prioritäten gesetzt werden, welche Handlungsoptionen sichtbar werden und wie Verantwortung zugeschrieben wird. Die zentrale Frage lautet daher nicht, *ob* Digitalisierung im CCM stattfindet, sondern *wie* sie gestaltet wird, fachlich, organisational und ethisch.



Prof. Dr. Stefan Schmidt

Der vorliegende Themenschwerpunkt greift diese Frage auf und versammelt Beiträge, die Digitalisierung im CCM aus unterschiedlichen, sich ergänzenden Perspektiven beleuchten. Gemeinsam ist ihnen die Abkehr von einem rein instrumentellen Technikverständnis. Stattdessen rücken sie die Wechselwirkungen zwischen Technologie, Professionalität, Organisation und Verantwortung in den Mittelpunkt. Damit reagiert der Schwerpunkt auf eine wachsende Evidenzlage: Empirische Studien zeigen, dass digitale Lösungen dort entlastend und qualitätsfördernd wirken können, wo sie in Arbeitsprozesse integriert sind, Interoperabilität ermöglichen, Doppelstrukturen vermeiden und von Fachpersonen aktiv mitgestaltet werden. Zugleich machen dieselben Studien deutlich, dass Digitalisierung ohne klare Zuständigkeiten, ohne Qualifizierung und ohne ethische Reflexion zu Mehrarbeit, Fragmentierung und neuen Exklusionen führen kann.

Den konzeptionellen Rahmen des Schwerpunkts eröffnet der Beitrag von Stefan Schmidt, der Digitalisierung im CCM explizit als sozio-technisches Versorgungsarrangement fasst. Ausgehend von konzeptionellen Grundlagen und empirischen Befunden wird gezeigt, dass digitale Technologien professionelles Handeln nicht lediglich unterstützen, sondern mitprägen: Sie beeinflussen Rollen, Verantwortlichkeiten und Beziehungsgestaltung. Der Beitrag macht deutlich, unter welchen Bedingungen Digitalisierung im CCM tatsächlich entlasten kann und warum sie andernfalls genau jene Komplexität verstärkt, die sie eigentlich reduzieren soll.

Die ethische Dimension dieser Transformation steht im Zentrum des Beitrags von Christopher Koska, Kerstin Schlögl-Flierl und Felia Both. Unter dem Leitbegriff *Responsible AI* wird Digitalisierung als ethische Gestaltungsaufgabe verstanden, nicht als nachgelagerte Regulierungsfrage. Der Beitrag rückt den Verantwortungsbegriff in den Fokus und diskutiert, wie Verantwortung in sozio-technischen Handlungskonstellationen sichtbar, zuordenbar und handhabbar bleibt, insbesondere dort, wo KI-gestützte Systeme Entscheidungen vorbereiten oder strukturieren. Konzepte wie *Meaningful Human Control*, Kompetenzentwicklung und kontinuierliche Reflexion werden dabei als zentrale Voraussetzungen verantwortungsvoller Praxis herausgearbeitet.

An diese ethische Perspektive schließt der Beitrag von Mats Lehnhoff an, der KI im CCM als epistemische Technologie analysiert. KI verändert nicht nur Abläufe, sondern greift in die Logik professioneller Urteilsbildung ein, indem sie beeinflusst, was als plausibel, objektiv oder entscheidungsrelevant gilt. Lehnhoff entwickelt vor diesem Hintergrund Leitlinien für eine menschenzentrierte, dialogische KI-Nutzung im CCM und warnt vor einem technokratischen Implementationsparadigma, das professionelle Verantwortung unterminieren kann. Sein Beitrag macht deutlich, dass die entscheidende Variable nicht die Technologie selbst ist, sondern die normative Logik, in die sie eingebettet wird.

Eine weitere zentrale Dimension des Schwerpunkts adressiert der Beitrag von Anna Hegedüs, der die Frage digitaler Teilhabe und Kompetenz in den Mittelpunkt stellt. Digitalisierung eröffnet neue Zugänge zu Leistungen, erzeugt aber zugleich neue Formen digitaler Ungleichheit. Anhand des E-Health-Literacy-Frameworks wird gezeigt, welche Bedeutung digitale Kompetenzen für erfolgreiche Fallarbeit haben und wie digitale Exklusion insbesondere vulnerable Gruppen betrifft.

Mit einem stärker methodisch-instrumentellen Fokus, ohne dabei die professionelle Perspektive zu verlassen, stellen Karin Goger und Alexander Rind web-basierte Instrumente sozialer Diagnostik vor. Digitale Versionen der egozentrierten Netzwerkkarte, des biografischen Zeitbalkens und des Inklusionscharts zeigen exemplarisch, wie klassische sozialarbeiterische Verfahren digital weiterentwickelt werden können, ohne ihre fachliche Substanz zu verlieren. Der Beitrag macht deutlich, dass Digitalisierung sozialer Diagnostik nicht Standardisierung bedeuten muss, sondern auch neue Reflexions- und Beteiligungsmöglichkeiten eröffnen kann.

Die pflegerische Perspektive bringt Sebastian von Lovenberg mit seinem Beitrag zu *Virtual Nursing im Case Management* ein. Angesichts von Fachkräftemangel und steigenden Versorgungsbedarfen wird aufgezeigt, wie virtuelle Pflegekonzepte Prozesse stabilisieren, Versorgungskontinuität fördern und interprofessionelle Zusammenarbeit unterstützen können. Zugleich werden technische, rechtliche und ethische Grenzen sichtbar. Der Beitrag unterstreicht, dass Virtual Nursing nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung menschlicher Pflege zu verstehen ist und insbesondere in hybriden Versorgungsmodellen sein Potenzial entfaltet.

Eine spezifische Zielgruppe nimmt der Beitrag von Sara Marquard und Manfred Hülsken-Giesler in den Blick. Am Beispiel eines digitalen Case-Management-Angebots für An- und Zugehörige von Menschen mit metastasiertem Brustkrebs wird gezeigt, wie digitale Unterstützung phasen- und zielgruppenspezifisch gestaltet werden kann. Der Beitrag verdeutlicht, dass Digitalisierung im CCM nicht nur

auf Effizienz zielt, sondern auch psychosoziale Stabilisierung, Gesundheitskompetenz und die Stärkung informeller Unterstützungsnetzwerke fördern kann.

Den organisationsbezogenen Rahmen des Schwerpunkts erweitert schließlich der Beitrag von Manfred Hülsken-Giesler und Philipp Bläser, der Case-Management-Organisationen als digitale Ökosysteme versteht. Anhand des Projekts ReKo wird gezeigt, wie digitale Technologien zur Weiterentwicklung regionaler Versorgungsinfrastrukturen beitragen können, vorausgesetzt, sie werden strategisch, partizipativ und langfristig implementiert. Der Beitrag macht deutlich, dass Digitalisierung im CCM nicht nur eine Frage einzelner Tools ist, sondern eine organisationale und strukturelle Gestaltungsaufgabe.

In ihrer Gesamtheit zeigen die Beiträge dieses Schwerpunkts: Digitalisierung im CCM ist weder Heilsversprechen noch Bedrohung, sondern eine tiefgreifende Transformation, die professioneller Gestaltung bedarf. Offene Fragen bleiben, etwa zur langfristigen Wirkung KI-gestützter Entscheidungsunterstützung, zur Sicherung digitaler Teilhabe, zur Verantwortung in hybriden Mensch-Technik-Arrangements und zur Rolle professioneller Urteilskraft unter digitalen Bedingungen. Gerade deshalb ist es notwendig, Digitalisierung im CCM nicht technikzentriert, sondern professions-, organisations- und ethikorientiert zu diskutieren.

Der Themenschwerpunkt versteht sich als Einladung zu dieser Diskussion. Er möchte Orientierung bieten, Reflexion anregen und dazu beitragen, Digitalisierung so zu gestalten, dass sie Entlastung schafft, Qualität stärkt und professionelle Verantwortung wahrt, im Interesse der Fachpersonen ebenso wie der Menschen, für die sie arbeiten.

Besonders freut mich, dass Autor:innen aus dem gesamten D-A-CH-Raum vertreten sind und damit eine länderübergreifende fachliche Diskussion sowie die Vernetzung der Fachgesellschaften gefördert wird.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre und freue mich auf die weitere fachliche Diskussion



**Stefan Schmidt**

# INHALT

- |    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| 1  | Editorial   | 27 | Virtual Nursing im Case Management<br>Sebastian von Lovenberg   |
| 4  | Digitalisierung im Care und Case Management: Von technischen Tools zu sozio-technischen Versorgungsarrangements<br>Stefan Schmidt | 30 | Digitales Case Management für An- und Zugehörige von Menschen mit metastasiertem Brustkrebs<br>Sara Marquard, Manfred Hülsken-Giesler |
| 9  | Responsible AI im Case Management<br>Christopher Koska, Kerstin Schlögl-Flierl, Felia Both  | 34 | Case Management-Organisationen als digitales Ökosystem<br>Manfred Hülsken-Giesler, Philipp Bläser                                     |
| 14 | Leitlinien für eine menschenzentrierte KI<br>Mats Lehnhoff  | 38 | Berichte und Termine DGCC, Netzwerk Case Management Schweiz, ÖGCC   |
| 18 | Digitale Tools im Case Management<br>Anna Hegedüs   | 40 | Impressum   |
| 22 | Soziale Diagnostik digital – web-basierte Instrumente für das Case Management<br>Karin Goger, Alexander Rind                      |    |   |

# Responsible AI im Case Management

## Zur Gestaltung von verantwortungsvollen Praktiken in soziotechnischen Handlungsdynamiken

Der Beitrag entwickelt Responsible AI als anwendungsorientierten Gestaltungsrahmen für verantwortungsvolle KI-Praktiken, exemplarisch im Case Management. Anhand der zirkulären Verzahnung zweier führender Methoden zur Integration ethischer Anforderungen in Entwicklung und Nutzung von KI-gestützten Assistenzsystemen wird gezeigt, wie Verantwortung in unterschiedlichen Handlungskontexten wirksam gehalten werden kann, ohne ihre je spezifische Ausprägung zu vereinheitlichen. Der Ansatz ist branchenübergreifend einsetzbar und adressiert die Dynamik sich wandelnder Anforderungen durch kontinuierliche Weiterentwicklung.

### 1. Einleitung: Digitale Transformation als ethische Herausforderung

Die Digitalisierung im Care & Case Management ist kein Zukunftsthema mehr. Das zeigt sich nicht zuletzt an aktuellen Publikationen wie der vorliegenden Ausgabe der Zeitschrift Case Management oder auch dem Sammelband „Digitalisierung im Care und Case Management“ (Schmidt 2025a), der die Breite digitaler Anwendungen und deren Bedeutung für Versorgungssteuerung, Teilhabe und Professionalität sichtbar macht.

Auffällig ist dabei: Digitalisierung wird dort, und zunehmend auch im Feld, nicht nur als technische Modernisierung beschrieben, sondern als grundlegende soziotechnische Transformation, die Rollenbilder, Verantwortlichkeiten und Arbeitskulturen verändert (Schmidt 2025b).

Der vorliegende Beitrag nimmt diese Veränderungen aus einer ethischen Perspektive in den Blick. Ausgangspunkt ist der Verantwortungsbegriff. Ziel ist es, *Responsible AI* nicht als normatives Regelwerk, sondern als praxisbezogenen Gestaltungsrahmen zu verstehen, der es erlaubt, Verantwortung und Verantwortlichkeit in soziotechnischen Handlungskonstellationen sichtbar und handhabbar zu halten. Im Zentrum stehen dabei die Potenziale und Grenzen KI-gestützter Assistenz, die Explizierung verantwortungsrelevanter Aspekte, die Gestaltung von Mensch-KI-Interaktionen im Sinne von *Meaningful Human Control (MHC)* sowie die Bedeutung kontinuierlicher Schulung und Kompetenzentwicklung.

### 2. KI als Assistenz: Potenziale, Herausforderungen und Voraussetzungen

KI-gestützte Assistenzsysteme werden im Care & Case Management insbesondere in komplexen, zeitkritischen und koordinationsintensiven Handlungsfeldern diskutiert.

Befunde aus dem Forschungs- und Entwicklungsprojekt KAIMo zur KI-gestützten Beurteilung von Kindeswohlgefährdungen weisen darauf hin, dass datenbasierte Verfahren insbesondere bei der Strukturierung fallrelevanter Informationen sowie der Dokumentation und Fallübersicht unterstützend wirken können (Burghardt et al. 2024).

Mit diesen Potenzialen sind jedoch zugleich Vorbehalte verbunden. In der fachlichen Diskussion wird wiederholt darauf hingewiesen, dass digitale und KI-gestützte Assistenzsysteme in der Praxis ambivalent wahrgenommen werden. Neben erwarteten Effizienzgewinnen und einer verbesserten Übersicht über Fallverläufe werden Sorgen vor zusätzlicher Bürokratie, vor einem Verlust professioneller Autonomie sowie vor einer zunehmenden Standardisierung komplexer Fallarbeit artikuliert (Lehnhoff 2025).

Diese Vorbehalte lassen sich vor dem Hintergrund professionsbezogener Anforderungen im Care & Case Management präzisieren. So hebt Löcherbach (2020) beispielsweise hervor, dass Case Management nicht primär durch die regelgeleitete Anwendung von Wissen bestimmt ist, sondern durch professionelles Können, das sich im Umgang mit offenen Situationen, widersprüchlichen Anforderungen und fallbezogenen Aushandlungsprozessen bewährt. Professionelle Handlungssicherheit entsteht demnach nicht durch Standardisierung, sondern durch die Fähigkeit, situationsbezogen zu interpretieren und zu urteilen und Entscheidungen begründet zu verantworten. Vor diesem Hintergrund wird verständlich, weshalb digitale Assistenzsysteme dort auf Skepsis bei den Anwendenden stoßen, wo sie als Kontroll- oder Steuerungsinstrumente wahrgenommen werden oder wenn sie Entscheidungslogiken nahelegen, die dem professionellen Selbstverständnis widersprechen (Schneider 2021). Ängste vor Entfremdung, Deprofessionalisierung und einem Verlust situativer Handlungsspielräume spielen dabei eine zentrale Rolle.

Eine grundlegende Herausforderung besteht darin, dass KI-gestützte Assistenzsysteme in fachliche Entscheidungsprozesse eingreifen, ohne selbst Entscheidungen verantworten zu können [Deutscher Ethikrat 2023]. Sie strukturieren Wahrnehmung, priorisieren Informationen und schlagen Handlungsoptionen vor. Dadurch beeinflussen sie, oft implizit, wie Situationen interpretiert und bewertet werden [Ziethmann et al. 2025]. Gerade im Care & Case Management, wo Entscheidungen selten eindeutig und häufig von Unsicherheiten geprägt sind, kann dies dazu führen, dass algorithmische Vorschläge als vermeintlich objektive Orientierungspunkte herangezogen werden, auch wenn sie den jeweiligen Fallkontext (z.B. deren Umstände) nur unzureichend abbilden. Eine wesentliche Ursache hierfür liegt darin, dass KI-Systeme auf formalisierbaren Daten und Kriterien beruhen. Aspekte, die für die Fallarbeit zentral sind – etwa biografische Brüche, relationale Dynamiken oder situative Besonderheiten – lassen sich jedoch nur begrenzt in Daten abbilden. Die Gefahr besteht darin, dass das, was gut messbar ist, gegenüber dem, was u.a. professionell bedeutsam ist, an Gewicht gewinnt. KI-gestützte Assistenz kann so unbeabsichtigt zu einer Verengung des Blicks führen, wenn ihre Grenzen nicht explizit reflektiert werden.

Erkenntnisse aus dem Forschungs- und Entwicklungsprojekt KAIMo zeigen, dass KI-gestützte Assistenzsysteme aber nicht zwangsläufig zu einer solchen Verengung führen müssen. Wird KI gezielt so gestaltet, dass sie Unsicherheiten markiert, alternative Deutungen sichtbar macht oder bestehende Einschätzungen irritiert, kann sie sogar dazu beitragen, blinde Flecken und implizite Voreingenommenheiten in professionellen Bewertungsprozessen offenzulegen [Burghardt et al. 2024]. In diesem Sinne kann KI nicht nur wahrnehmungslenkend wirken, sondern auch als reflexives Unterstützungsinstrument eingesetzt werden, das professionelle Urteilskraft herausfordert, statt sie zu ersetzen.

### 3. Was sich durch KI in Verantwortungspraktiken ändert

*Responsible AI* wird häufig so diskutiert, als sei Verantwortung primär eine Frage von Zuständigkeit: Wer haftet? Wer ist Betreiber? Wer ist Entwickler? [Koska 2023, S. 122ff]. Diese Fragen sind zweifellos relevant, greifen im Kontext des Care & Case Managements jedoch zu kurz. Verantwortung erschöpft sich hier nicht in juristischen Zuschreibungen oder formalen Rollen, sondern ist in professioneller Praxis verankert. Sie wird im Handeln übernommen, begründet, kommuniziert, im Netzwerk verteilt und im Verlauf von Fällen immer wieder überprüft und revidiert [vgl. Schmidt 2025, S. VII–VIII; Löcherbach 2020].

KI-gestützte Assistenzsysteme wirken genau auf diese Praxisdimension. Damit greifen sie nicht punktuell, son-

dern strukturell in bestehende Verantwortungspraktiken ein (vgl. Schmidt 2025b). Diese Veränderungen lassen sich in mindestens vier Hinsichten beschreiben:

1. **Epistemisch:** KI-Systeme beeinflussen, was sichtbar wird und was unbeachtet bleibt. Sie priorisieren bestimmte Daten, Muster oder Indikatoren und tragen damit dazu bei, welche Aspekte eines Falls als relevant gelten und welche in den Hintergrund treten.
2. **Normativ:** In Daten, Modellen und Interfaces sind implizite Wertungen eingeschrieben – etwa durch Priorisierungen, Risikokategorien oder Schwellenwerte. Diese normativen Setzungen wirken auf Entscheidungen ein, auch wenn sie nicht explizit als solche ausgewiesen sind.
3. **Rollenbezogen:** Die Einbindung von KI verschiebt professionelle Rollen. Fachkräfte übernehmen zunehmend die Aufgabe, algorithmische Ergebnisse zu übersetzen, zwischen Systemvorschlägen und Fallkontexten zu moderieren oder fungieren als Kontrollinstanzen von maschinell generierten Empfehlungen.
4. **Prozessual:** Durch Standardisierung, Vorstrukturierung und Automatisierung einzelner Schritte verändern KI-gestützte Systeme Arbeitsabläufe und Entscheidungssequenzen. Zugleich können neue Abhängigkeiten entstehen, etwa von bestimmten Datenquellen oder Systemlogiken.

Die beschriebenen Veränderungen führen zu einem zentralen Spannungsfeld im Umgang mit KI-gestützten Assistenzsystemen, in dem Verantwortung nicht mehr eindeutig zugeordnet ist und sich potenziell asymmetrisch verteilt. Ein prägnanter Begriff zur Beschreibung dieser Problemlage ist die von Elish [2019] eingeführte „Moral Crumple Zone“. Die Metapher verweist auf die Knautschzone eines Fahrzeugs, die bei einem Unfall die Aufprallenergie absorbiert, um die Insassen zu schützen. Übertragen auf soziotechnische Systeme bezeichnet sie Konstellationen, in denen menschliche Akteure moralische und rechtliche Verantwortung „auffangen“, weil technische Systeme selbst nicht als verantwortungsfähige Akteure gelten. Die Folgen systemischer Entscheidungen schlagen sich damit nicht bei den technischen Vorstrukturierungen selbst nieder, sondern bei denjenigen, die mit ihnen arbeiten. Fachkräfte bleiben formal verantwortlich, während epistemische Priorisierungen, normative Setzungen, rollenbezogene Verschiebungen und prozessuale Vorstrukturierungen die Entscheidungsfindung prägen, ohne ihrer unmittelbaren Kontrolle zu unterliegen.

Das gegenteilige Extrem lässt sich als „Blame it on AI“ [Constantinescu et al. 2022] beschreiben. Während in *Moral Crumple Zones* menschliche Akteure Verantwortung überproportional absorbieren, wird sie hier in entgegengesetzter Richtung externalisiert. Fehlentscheidungen oder problematische Folgen werden pauschal dem tech-

nischen System zugeschrieben, obwohl dieses weder über Intentionalität noch über moralische Verantwortungsfähigkeit verfügt. Diese Externalisierung geht häufig mit einer bewussten oder unbewussten Anthropomorphisierung von KI-Systemen einher, bei der ihnen Handlungsmacht, Entscheidungsautonomie oder Verantwortlichkeit zugeschrieben wird. „Die KI hat entschieden“ fungiert dabei als entlastende Erzählung, die individuelle und organisationale Verantwortungszuschreibungen suspendiert. Verantwortung wird nicht wahrgenommen, sondern diffundiert. Entscheidungen entziehen sich professioneller Rechenschaft und problematische Systemeffekte können sich verfestigen.

Beide Dynamiken machen deutlich, dass Verantwortung unter Bedingungen KI-gestützter Assistenz im Care & Case Management weder überfrachtet noch delegiert werden darf, sondern als gestaltete Praxis neu bestimmt werden muss.

#### 4. Meaningful Human Control (MHC) als Qualitätsdimension

Angesichts der mehrdimensionalen Veränderungen professioneller Verantwortungspraktiken (etwa in epistemischer, prozessualer, rollenbezogener und normativer Hinsicht) und des daraus resultierenden Spannungsfelds zwischen Überverantwortung und Verantwortungsdiffusion stellt sich die Frage, wie KI-gestützte Assistenzsysteme so gestaltet werden können, dass Verantwortung in komplexen Mensch-Maschine-Dynamiken wirksam bleibt. Ein zentraler Bezugspunkt dieser Diskussion ist das Konzept der *Meaningful Human Control (MHC)*, das ursprünglich im Kontext sicherheitskritischer Systeme entwickelt wurde, aber inzwischen auch in zivilen Anwendungsfeldern der KI-Debatte eine wichtige Rolle spielt (Santoni de Sio und van den Hoven 2018; OECD 2019).

*MHC* bezeichnet dabei keine formale Zuständigkeitsregel, sondern eine Qualitätsdimension professioneller Praxis, die beschreibt, unter welchen Bedingungen Verantwortung in Mensch-KI-Konstellationen handlungsfähig bleibt. Kontrolle ist nur dann bedeutsam, wenn Fachkräfte nicht nur nominell, sondern tatsächlich in der Lage sind, algorithmische Vorschläge zu verstehen, zu beeinflussen und begründet zurückzuweisen. Dazu gehört erstens die Nachvollziehbarkeit der Systemlogik, zweitens reale Eingriffs- und Korrekturmöglichkeiten und drittens die Möglichkeit, Entscheidungen weiterhin kommunikativ zu verantworten (Mecacci und Santoni de Sio 2020).

In der Forschung wird *MHC* entsprechend als relationale Konstellation verstanden, in der technische Gestaltung, organisationale Einbettung und menschliche Kompetenz zusammengedacht werden (Santoni de Sio und Mecacci 2021). Gerade im Care & Case Management, wo Entscheidungen selten eindeutig sind und sich nicht auf klar definierte Zielgrößen reduzieren lassen, bedeutet *MHC*

nicht die Eliminierung von Unsicherheit, sondern deren bewusste Sichtbarmachung und Bearbeitung.

Eine zentrale Rolle kommt dabei der Gestaltung der Benutzerschnittstellen zu. Steuerungs- und Eingriffsmöglichkeiten müssen im Arbeitsalltag tatsächlich einlösbar sein; Kontrolle darf nicht auf formale Bestätigung oder symbolische Zustimmung reduziert werden. Verantwortung kann nur dann wirksam werden, wenn Abweichung praktisch möglich ist, ohne mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden zu sein.

Für das Care & Case Management ist dies auch deshalb zentral, weil professionelle Entscheidungen stets in relationale Kontexte eingebettet sind. Um zwischenmenschliche Vertrauensverhältnisse nicht zu unterminieren, müssen Fachkräfte Entscheidungen weiterhin nachvollziehbar begründen und vertreten können. *MHC* zielt daher nicht abstrakt auf Kontrolle, sondern auf die Sicherung professioneller Urteilskraft, die sich unter anderem aus Erfahrungswissen, situativer Wahrnehmung, leiblich verankerter Sensibilität und emotionaler Resonanz speist. Sie ist damit keine Eigenschaft einzelner Systeme, sondern das Ergebnis eines Zusammenspiels aus technischer Gestaltung, organisationaler Einbettung und professioneller Kompetenz.

#### 5. Ethically Aligned Design und Embedded Ethics

Wenn *MHC* als Qualitätsdimension professioneller Praxis verstanden wird, stellt sich die Frage, wie entsprechende Anforderungen systematisch in die Entwicklung, Einführung und Nutzung KI-gestützter Assistenzsysteme integriert werden können. Zwei Ansätze, die sich hierfür in besonderer Weise ergänzen und einen anwendungsorientierten Rahmen für verantwortungsvolle Praktiken darstellen, sind das *Ethically Aligned Design* und der *Embedded Ethics* Ansatz. *Ethically Aligned Design (EAD)* zielt darauf ab, ethisch relevante Anforderungen ex ante explizit zu identifizieren, zu priorisieren sowie in spezifizierbare Organisations- und Systemanforderungen zu überführen. Ausgangspunkt ist die bereits früh formulierte Einsicht, dass normative Annahmen nicht erst in der Nutzung, sondern schon in Datenmodellen, Systemarchitekturen und Interfaces wirksam werden (Waldrop 1987). Für das Care & Case Management bedeutet dies, dass Fragen professioneller Verantwortung, Nachvollziehbarkeit und Eingreifbarkeit nicht nachträglich adressiert werden, sondern bereits als Gestaltungsanforderungen in das Organisations- und Systemdesign übersetzt werden. *EAD* ist damit normativ und gestaltungsorientiert ausgerichtet und zielt auf die systematische Spezifikation relevanter Werte, Normen und Prinzipien in konkrete Praxis- und Systemanforderungen, die in der ISO/IEC/IEEE 24748-7000 über *Ethical Value Requirements (EVRs)* formalisiert werden.

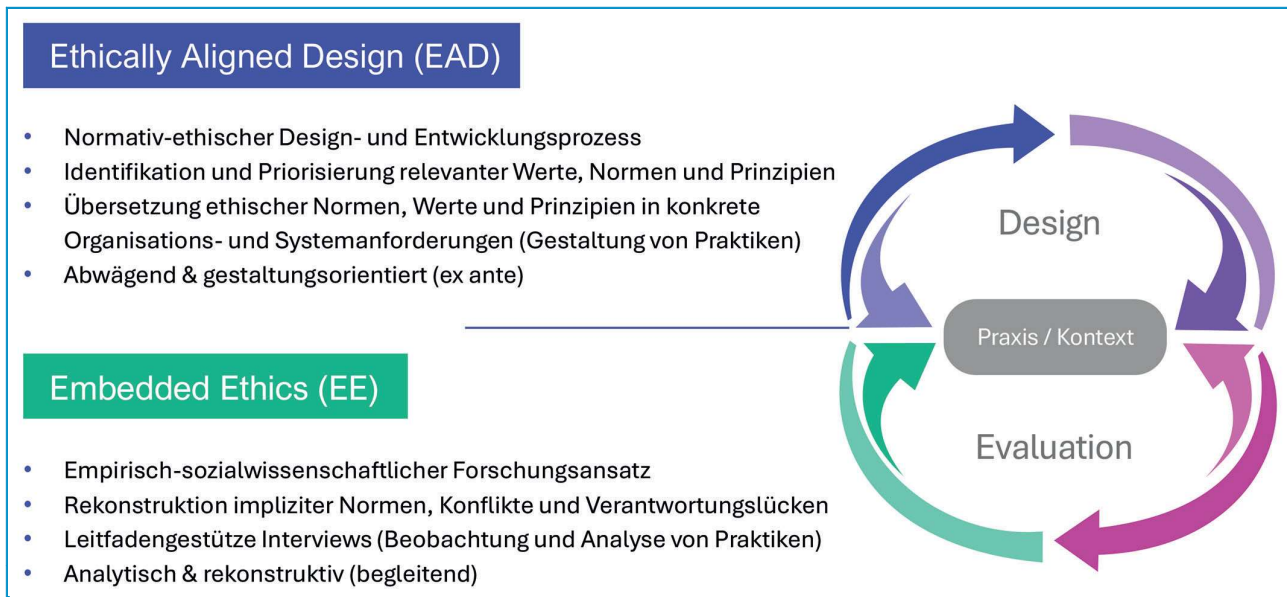


Abb. 1: Verzahnung von EAD und EE als zirkulärer Rahmen verantwortungsvoller KI-Gestaltung und -Nutzung.

*Embedded Ethics (EE)* ergänzt diesen Ansatz um eine empirisch-analytische Perspektive. Im Zentrum stehen die kontinuierliche Beobachtung und Reflexion tatsächlicher Nutzungskontexte. Mittels sozialwissenschaftlicher Methoden – etwa leitfadengestützter Interviews oder Beobachtungen – werden implizite Normen, Konflikte und Spannungen rekonstruiert, die sich im praktischen Einsatz von KI-gestützten Assistenzsystemen zeigen (McLennan et al. 2022). *EE* versteht ethische Reflexion damit nicht als einmaligen Bewertungs- oder Gestaltungsschritt, sondern als fortlaufenden Prozess, der menschliche Praktiken, organisationale Strukturen und technische Systeme kontinuierlich in den Blick nimmt (Willem et al. 2024).

In ihrer Kombination bilden *EAD* und *EE* einen anwendungsorientierten Rahmen, in dem Verantwortung nicht nur normativ eingefordert, sondern in Gestaltungs- und Reflexionsprozessen verankert wird. Während *EAD* verantwortungsrelevante Annahmen und Eingriffsmöglichkeiten frühzeitig im System- und Organisationsdesign expliziert, ermöglicht *EE* deren kontinuierliche Überprüfung und Weiterentwicklung im praktischen Einsatz. Verantwortung wird so als gestaltbare und beobachtbare Praxis wirksam (siehe Abb. 1). Für das Care & Case Management wird damit zugleich deutlich, dass verantwortungsvolle KI-Nutzung nicht allein durch System- oder Organisationsdesign gewährleistet werden kann. Auch ein ethisch reflektierter Gestaltungsrahmen bleibt darauf angewiesen, dass Fachkräfte über ein angemessenes Technik-, Fremd- und Selbstverständnis verfügen, um KI-gestützte Assistenzsysteme zu verstehen, kritisch einzuordnen und begründet in ihre Entscheidungspraktiken einzubinden.

## 6. Fazit: Verantwortung im Kontext KI-gestützter Assistenz

Der Beitrag hat gezeigt, dass KI-gestützte Assistenzsysteme im Care & Case Management nicht nur Arbeitsabläufe verändern, sondern tief in professionelle Verantwortungspraktiken eingreifen. Sie strukturieren Wahrnehmung, beeinflussen Bewertungen und prägen Entscheidungsspielräume, ohne selbst Verantwortung übernehmen zu können. Daraus entstehen Spannungsfelder zwischen einer Überkonzentration von Verantwortung bei Fachkräften („Moral Crumple Zones“) und ihrer Diffusion durch die Externalisierung mittels technischer Systeme („Blame it on AI“). Vor diesem Hintergrund wurde *MHC* als zentrale Qualitätsdimension verantwortlicher KI-Nutzung herausgearbeitet. Verantwortung wird unter Bedingungen KI-gestützter Assistenz nicht aufgehoben, sondern neu konfiguriert und an konkrete Möglichkeiten der Einflussnahme, Kontrolle und professionellen Rechenschaft gebunden. Die skizzierten Ansätze des *EAD* und der *EE* bieten hierfür einen anwendungsorientierten Rahmen, der jedoch bewusst offenbleibt. Gerade weil Aushandlungsprozesse in der Praxis durch organisationale Routinen, Rollenkonflikte und operative Zwänge begrenzt sind, kann eine externe ethische Beratung dazu beitragen, Distanz herzustellen, unterschiedliche Perspektiven systematisch zu vermitteln und Spannungen zwischen normativen Ansprüchen und praktischen Anforderungen sichtbar und bearbeitbar zu machen.

## Literatur

- Burghardt, Jennifer; Lehmann, Robert; Reder, Michael; Koska, Christopher; Kraus, Maximilian; Müller, Nicholas [2024]: Kann Künstliche Intelligenz sozialarbeiterische Entscheidungsprozesse unterstützen? Ethik und digitale Operationalisierung im Feld der Kindeswohlgefährdung. In: unsere jugend 76 (7), S. 300–310. Online verfügbar unter <https://elibrary.utb.de/doi/epdf/10.2378/uj20240704>.
- Constantinescu, Mihaela; Vică, Constantin; Uszkai, Radu [2022]: Blame it on the AI? On the moral responsibility of Artificial Moral Advisors.
- Deutscher Ethikrat (Hg.) [2023]: Mensch und Maschine – Herausforderungen durch Künstliche Intelligenz. Stellungnahme. Berlin. Online verfügbar unter <https://www.ethikrat.org/fileadmin/Publikationen/Stellungnahmen/deutsch/stellungnahme-mensch-und-maschine.pdf>.
- Elish, Madeleine Clare [2019]: Moral Crumple Zones: Cautionary Tales in Human-Robot Interaction. In: Engaging STS 5, S. 40–60. DOI: 10.17351/ests2019.260.
- Koska, Christopher [2023]: Ethik der Algorithmen. Auf der Suche nach Zahlen und Werten. 1. Auflage 2023. Berlin: Springer Berlin; J.B. Metzler [Techno:Phil – Aktuelle Herausforderungen der Technikphilosophie, 6]. Online verfügbar unter <https://doi.org/10.1007/978-3-662-66795-8>.
- Lehnhoff, Mats [2025]: Prozesse neu denken: Digitalisierung als Treiber von Prozessoptimierung und innovativen Tools. In: Stefan Schmidt (Hg.): Digitalisierung im Care und Case Management. Innovative digitale Lösungen für eine bessere Versorgungssteuerung. Heidelberg: medhochzwei Verlag GmbH (Case Management in der Praxis), S. 85–99.
- Löcherbach, Peter [2020]: Welches Wissen und Können wird im Case Management gebraucht? In: Case Management 17 (2), 60–65.
- McLennan, Stuart; Fiske, Amelia; Tigard, Daniel; Müller, Ruth; Haddadin, Sami; Buyx, Alena [2022]: Embedded ethics: a proposal for integrating ethics into the development of medical AI. In: BMC medical ethics 23 (1), S. 6. DOI: 10.1186/s12910-022-00746-3.
- Mecacci, Giulio; Santoni de Sio, Filippo [2020]: Meaningful human control as reason-responsiveness: the case of dual-mode vehicles. In: Ethics Inf Technol 22 (2), S. 103–115. DOI: 10.1007/s10676-019-09519-w.
- OECD (Hg.) [2019]: Artificial Intelligence in Society.
- Santoni de Sio, Filippo; Mecacci, Giulio [2021]: Four Responsibility Gaps with Artificial Intelligence: Why they Matter and How to Address them. In: Philos. Technol. 34 (4), S. 1057–1084. DOI: 10.1007/s13347-021-00450-x.
- Santoni de Sio, Filippo; van den Hoven, Jeroen [2018]: Meaningful Human Control over Autonomous Systems: A Philosophical Account. In: Front. Robot. AI 5, S. 15. DOI: 10.3389/frobt.2018.00015.
- Schmidt, Stefan (Hg.) [2025a]: Digitalisierung im Care und Case Management. Innovative digitale Lösungen für eine bessere Versorgungssteuerung. Heidelberg: medhochzwei Verlag GmbH (Case Management in der Praxis).
- Schmidt, Stefan [2025b]: Einführung ins Buch. In: Stefan Schmidt (Hg.): Digitalisierung im Care und Case Management. Innovative digitale Lösungen für eine bessere Versorgungssteuerung. Heidelberg: medhochzwei Verlag GmbH (Case Management in der Praxis), S. VII–X.
- Schneider, Diana [2021]: Ein Schritt in Richtung De-Professionalisierung? Plädoyer für eine intensive Diskussion über algorithmische Systeme in der professionellen Praxis. In: Maik Wunder (Hg.): Digitalisierung und Soziale Arbeit: Verlag Julius Klinkhardt, S. 122–139.

Waldrop, Mitchell [1987]: A question of responsibility. In: The AI Magazine (8), S. 28–39. DOI: 10.1609/aimag.v8i1.572.

Willem, Theresa; Fritzsche, Marie-Christine; Zimmermann, Bettina M.; Sierawska, Anna; Breuer, Svenja; Braun, Maximilian et al. [2024]: Embedded Ethics in Practice: A Toolbox for Integrating the Analysis of Ethical and Social Issues into Healthcare AI Research. In: SCI ENG ETHICS 31 (1), S. 3. DOI: 10.1007/s11948-024-00523-y.

Ziethmann, Paula; Elia, Miriam; Stieler, Fabian; Bauer, Bernhard; Welzel, Julia; Schlögl-Flierl, Kerstin [2025]: Clinical Decision Support Systems at the Intersection of Technology and Ethics: A Critical Analysis of the Ethical Guidelines Issued by the German Medical Association. In: Digit. Soc. 4 (1). DOI: 10.1007/s44206-025-00175-w.

### Dr. Christopher Koska

Digital Architect, Researcher und Consultant für Responsible AI / Koordinator des Arbeitspakets Ethik im Transferprojekt VoMoPro des Centre for Future Production an der Universität Augsburg  
mail@koska.de  
christopher.koska@uni-a.de



Foto: privat

### Prof. Dr. Kerstin Schlögl-Flierl

Lehrstuhlinhaberin Moralthologie an der Universität Augsburg / PI am Center for Responsible AI Technologies / Mitglied im Deutschen Ethikrat  
kerstin.schloegl-flierl@uni-a.de



Foto: Deutscher Ethikrat

### Felia Both

Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Doktorandin am Lehrstuhl für Moralthologie und am Zentrum für Interdisziplinäre Gesundheitsforschung (ZIG) der Universität Augsburg  
felia.both@zig.uni-augsburg.de



Foto: Uni Augsburg

## Impressum

Case Management gehört zu den zentralen Reformperspektiven und Strategien in vielen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens. Dabei werden mit dem Case Management noch höchst unterschiedliche Ansätze, Methoden und Erwartungen verbunden. Die Zeitschrift Case Management will der breiten Diskussion um das Case Management und die Vielfalt seiner praktischen Umsetzung eine qualifizierte Plattform geben.

Case Management wird in weiten Bereichen des Sozialwesens, des Gesundheitswesens, der Pflege und Betreuung, der Integration in Arbeit und des Versicherungswesens gebraucht und eingesetzt. Es bezeichnet die zielwirksame Gestaltung und Handhabung von Versorgungs-, Behandlungs-, Unterstützungs- und Hilfeprozessen sowohl auf der Ebene der Organisations- und Prozesssteuerung (care management), als auch auf der Ebene der individuellen Fallführung. Case Management wird insbesondere für eine integrierte und vernetzte Leistungserbringung und für die Verbindung von systemgesteuerten Dienstleistungen mit der Selbstbestimmung und aktiven Beteiligung von Nutzern angefordert.

Die Zeitschrift widmet sich dieser Thematik umfassend. Ihre Leserschaft sind die Fachkräfte im Case Management, die Einrichtungen der Ausbildung und Weiterbildung im Case Management, die Leistungsträger und Dienstleister, die das Verfahren anwenden oder es implementieren wollen, sowie die politischen Entscheider in der Sozialwirtschaft und Gesundheitswirtschaft und in der Reform der Versorgungssysteme, ihrer Strukturen und Prozesse. Ihren Lesern im deutschsprachigen Raum nutzt die Zeitschrift mit der zeitnahen Vermittlung von Erkenntnissen und Erfahrungen auf dem Gebiet von Care und Case Management. Mit Beiträgen zur Konzeptentwicklung und aus der Anwendungspraxis hält die Zeitschrift die Fachwelt über den state of the art auf dem Laufenden. Das Spektrum der Information, die geboten wird, reicht von Modellen und Projekten, die vorgestellt werden, über Instrumente für die Praxis zu den einzelnen Schritten und in verschiedenen Einsatzgebieten des Verfahrens, über Forschungsergebnisse, Tagungsberichte und Veranstaltungshinweise bis zur Kommentierung von Vorhaben und neuen gesetzlichen Regelungen in den deutschsprachigen Ländern, auf europäischer Ebene und von internationalen Entwicklungen auf dem Gebiet von Care und Case Management.

Die Zeitschrift ist Organ der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management.

### Herausgeber/innen

Dr. Anna Hegedüs, Berner Fachhochschule, Bern  
 Prof. Dr. Michael Klassen, Hochschule RheinMain  
 Prof. Dr. Thomas Klie, Institut AGP Sozialforschung  
 Prof. Dr. Peter Löcherbach, Katholische Hochschule Mainz  
 Prof. Dr. Hugo Mennemann, Fachhochschule Münster  
 Prof. Dr. Michael Monzer, Institut AGP Sozialforschung  
 Prof. Dr. Stefan Schmidt, Hochschule Neubrandenburg  
 Prof. Dr. Wolf Rainer Wendt, DHBW Stuttgart, Universität Tübingen

### Schriftleitung (V.i.S.d.P.)

Prof. Dr. Thomas Klie, Institut AGP Sozialforschung

### Fachbeirat

Prof. Dr. Michael Ewers, MPH, Charité-Universitätsmedizin Berlin  
 Marius Greuß, Alice Salomon-Hochschule Berlin-Hellersdorf  
 Prof. Dr. Martin Schmid, Hochschule Koblenz  
 Prof. Dr. Birgit Vosseler, Hochschule Ravensburg-Weingarten

### Verlag

medhochzwei Verlag GmbH, Alte Eppelheimer Str. 42/1,  
 69115 Heidelberg, Annette Xandry, Tel. 06221/91496-12, Fax: -20,  
 annette.xandry@medhochzwei-verlag.de

### Anzeigen

Sabine Hornig, Tel. 06221/91496-15,  
 sabine.hornig@medhochzwei-verlag.de

### Satz

Reemers Publishing Services GmbH, Krefeld

### Druck

Schleunigdruck GmbH, 97828 Marktheidenfeld  
 A001

### Bezug- und Bedingungen

Jahresabonnement Inland € 145,-, Jahresabonnement Ausland € 155,-, Online-Abo € 115,-. Alle Preise inkl. Mehrwertsteuer, Versand und Zugang zum Online-Archiv. Der Abonnementpreis wird im Voraus in Rechnung gestellt und umfasst 4 Ausgaben jährlich. Kündigungen sind bis 6 Wochen vor Ende des Bezugszeitraums möglich.

### Erscheinungsweise

„Case Management“ erscheint viermal jährlich, jeweils zum Ende des Quartals.

Mitglieder der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC), des Netzwerkes Case Management Schweiz und der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management (ÖGCC) erhalten die Zeitschrift kostenlos im Rahmen ihrer Mitgliedschaft.

ISBN 978-3-98800-190-0

### Urheber- und Verlagsrechte

Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Alle Rechte, auch das der Übersetzung, bleiben vorbehalten.

### Rechtseinräumung

Der Autor bestätigt und garantiert, dass er uneingeschränkt über sämtliche Urheberrechte an seinem Beitrag einschließlich eventueller Bildvorlagen, Zeichnungen, Pläne, Karten, Skizzen und Tabellen verfügt, und dass der Beitrag keine Rechte Dritter verletzt (dies gilt auch für die Wahrung der Anonymität des Patienten bei der Veröffentlichung von Fallberichten).

Der Autor räumt – und zwar auch zur Verwertung seines Beitrags außerhalb der ihn enthaltenden Zeitschrift und unabhängig von deren Veröffentlichung – dem Verlag räumlich und mengenmäßig unbeschränkt für die Dauer des gesetzlichen Urheberrechts das ausschließliche Recht der Vervielfältigung und Verbreitung bzw. der unkörperlichen Wiedergabe des Beitrags ein. Der Autor räumt dem Verlag ferner die folgenden ausschließlichen Nutzungsrechte am Beitrag ein:

- Das Recht zum ganzen oder teilweisen Vorabdruck und Nachdruck – auch in Form eines Sonderdrucks, zur Übersetzung in andere Sprachen, zur sonstigen Bearbeitung und zur Erstellung von Zusammenfassungen (Abstracts);
- das Recht zur Veröffentlichung einer Mikro-, Mikrofilm- und Mikroformausgabe, zur Nutzung im Wege von Bildschirmtext, Videotext und ähnlichen Verfahren, zur Aufzeichnung auf Bild- und/oder Tonträger und zu deren öffentlicher Wiedergabe durch Radio und Fernsehsendungen;
- das Recht zur maschinenlesbaren Erfassung und elektronischen Speicherung auf einem Datenträger (z.B. Diskette, CD-Rom, Magnetband) und in einer eigenen oder fremden Online-Datenbank, zum Download in einem eigenen oder fremden Rechner, zur Wiedergabe am Bildschirm – sei es unmittelbar oder im Wege der Datenfernübertragung – sowie zur Bereithaltung in einer eigenen oder fremden Online-Datenbank zur Nutzung durch Dritte;
- das Recht zu sonstiger Vervielfältigung, insbesondere durch fotomechanische und ähnliche Verfahren (z.B. Fotokopie, Fernkopie), und zur Nutzung im Rahmen eines sog. Kopienversandes auf Bestellung.

Auf die für den Versand der Case Management erforderlichen Adressdaten haben im Rahmen der Datenverarbeitung ausschließlich der Verlag, der Kundenservice des Verlages und der Lettershop des Verlages Zugriff.