

# Moin, ich bin Tikay!



## Ein Chatbot, der die Pflegeplatzsuche unterstützt

Wenn du mehr über das Projekt erfahren willst, dann scann doch einfach den QR-Code.

### Problemstellung

Die Anzahl der Pflegebedürftigen steigt durch die demografische Entwicklung immer weiter an. In Verbindung mit dem akuten Fachkräftemangel in der Pflegebranche führt dies zu einer hohen Auslastung der Pflegeheime. Um die hohe Nachfrage bewältigen zu können, führen Pflegeheime Wartelisten für ihre Pflegeplätze, wodurch sich die Suche nach einem verfügbaren Pflegeplatz sehr zeitintensiv gestaltet.

1,2

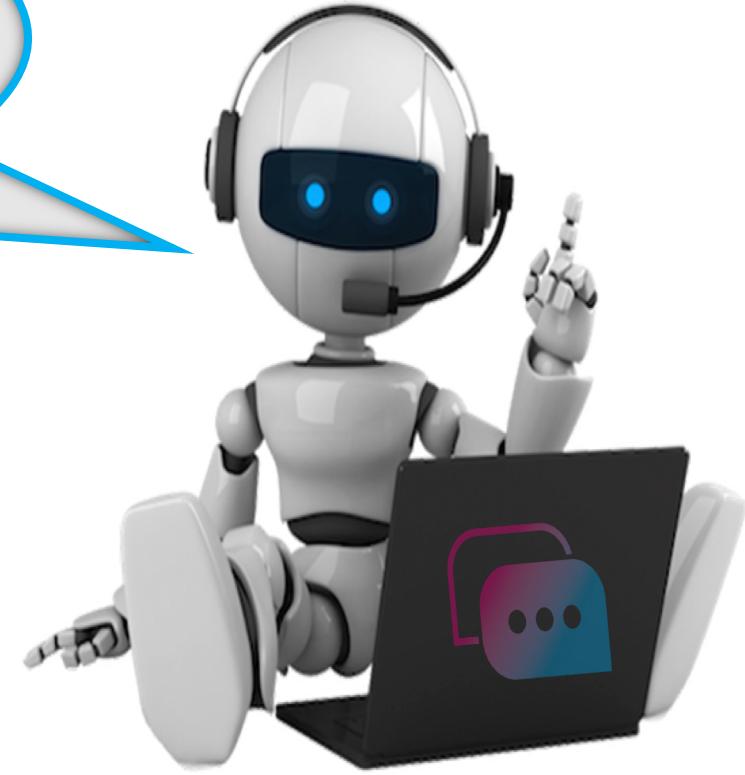
### Vorteile unseres Chatbots

- ✓ Uneingeschränkte zeitliche Erreichbarkeit
- ✓ Unkomplizierte und anonyme Kommunikation
- ✓ Schnelle und unverbindliche Informationsbeschaffung

3,4

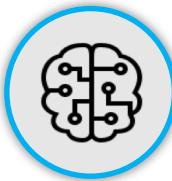
### Moin, ich bin TiKay!

Du kannst mit mir chatten, wenn du einen Pflegeplatz suchst oder allgemeine Fragen zum Thema Pflege hast. Auf Basis von künstlicher Intelligenz kann ich deine Fragen erkennen und auf diese antworten.



### Künstliche Intelligenz

Tikay verarbeitet mit Hilfe von RASA natürliche Sprache (NLP), um die Absichten des Nutzers anhand von Beispieldaten zu erkennen, sich wichtige Informationen zu merken und sinnvolle Reaktionen daraus abzuleiten.



### Lernkompetenz

Auf Basis der Trainingsdaten erlernt Tikay Stories, also Bausteine von Gesprächsverläufen. Indem er diese Bausteine neu kombiniert, findet er sich im Gespräch zurecht, ohne einem exakten Gesprächsleitfaden folgen zu müssen.



### Leistungsfähigkeit

Tikay's Kernaufgabe ist die Pflegeplatzsuche. Dafür fragt er im Gespräch relevante Informationen ab und stellt darauf basierend eine Liste mit geeigneten Pflegeheimen zusammen. Durch RASA's KI ist er flexibel und kann im Chat auch allgemeine Fragen zu Pflegethemen beantworten, da er die Antworten auf häufig gestellte Fragen kennt.



1

Wessels, M. (2019): Pflegeökonomie – Studium Pflege, Therapie Gesundheit, Springer Verlag, Berlin

2

Nadarzynski, T., Miles, O., Cowie, A. & Ridge, D., (2019): Acceptability of artificial intelligence (AI)-led chatbot services in healthcare: A mixed-methods study. Digital Health, S. 1-12

3

Dahiya, M., (2017): A Tool of Conversation: Chatbot. International Journal of Computing Sciences and Engineering, S. 158-161

Kaiser, M., Buttke, A.F., Hagenauer, J. (2019): Journalistische Praxis: Chatbots: Automatisierte Kommunikation im Journalismus und in der Public Relation, S. 6