

Entwicklung eines Chatbots zur Beratung für pflegende Angehörige von Menschen mit Demenz

Dr. Armin Keller



Deutsche Alzheimer Gesellschaft
Landesverband
Mecklenburg-Vorpommern e.V.
Selbsthilfe Demenz

Gefördert durch:



Projektdaten

Antragsteller:

Landesverband der Deutschen Alzheimer Gesellschaft in Mecklenburg-Vorpommern e. V.
Selbsthilfe Demenz (DAIzG LV M-V)

Projektlaufzeit: 01.07.2020 - 31.12.2021

Projektförderung: Selbsthilfeförderung auf Landesebene gemäß § 20h SGB V

Projektbeteiligte:

- Deutsche Alzheimer Gesellschaft Landesverband M-V e.V Selbsthilfe Demenz
 - Frau Viola Härtelt als Administratorin/Beraterin (Informatikerin und pflegende Angehörige)
- Medienagentur pxmedia für die Implementierung und Softwarepflege
 - die Agentur ist das beauftragte IT-Unternehmen die DAIzG MV - IT-Systeme



Ausgangslage

Mecklenburg-Vorpommern steht bereits heute den demografischen Problemen gegenüber, die andere Regionen in Deutschland in den nächsten 20 bis 30 Jahren betreffen werden:

- rasch alternde Bevölkerung,
- hohe Mobilität der arbeitenden Bevölkerung mit dadurch bedingter hoher Zahl von funktionellen Einpersonenhaushalten,
- abnehmende Zahl von Haus- und Fachärzten,
- lange Versorgungswege aufgrund einer geringen Bevölkerungsdichte.

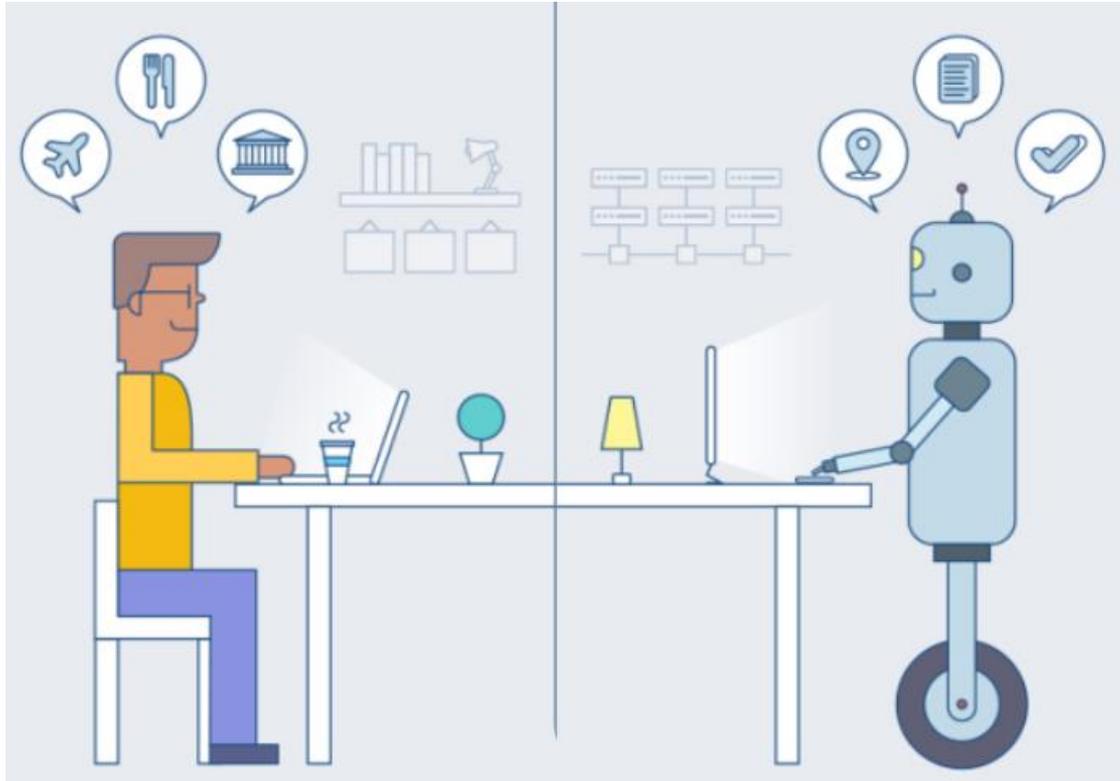


Beratungsbedarf

Digitalisierung als Chance für die Informations- und Wissensvermittlung in ländlichen und infrastrukturell schwachen Regionen!



Was ist ein Chatbot?



Ziele

- Verbesserte Unterstützung und Information für pflegende Angehörige von MmD außerhalb der regulären Geschäftszeiten der DAIZG LV M-V
- Möglichkeit, sich auch nach dem Feierabend, im ruhigen häuslichen Umfeld mit der Thematik Demenz und deren Konsequenzen zu befassen
- Beratung von Angehörigen, die tagsüber berufstätig oder mit der Pflege ihres Angehörigen beschäftigt
- Beratung außerhalb des Online-Beratungschats



Ziele

- Chatbot soll rund um die Uhr möglichst viele Fragen der Angehörigen beantworten können
- Anonymität wird gewährleistet → Stigmatisierung wird entgegengewirkt
- Schneller Zugang zu Wissen und Hilfsangeboten



Zielgruppe

- Demenzerkrankte, im frühen Stadium ihrer Erkrankung
- Pflegende Angehörige
- Angehörige (berufstätige Kindergeneration)
- Ehrenamtliche Helfer/innen



Themenschwerpunkte

Allgemein:

- Was bedeutet es einen Fall von Demenz in der Familie zu haben?
- Was bedeutet es für den Betroffenen?
- Was bedeutet es für die (pflegenden) Angehörigen?



Themenschwerpunkte

Personelle/ Finanzielle/ Seelische Unterstützung

- Wie und wo bekomme ich Hilfe?
- Wie und wo bekomme ich finanzielle Unterstützung?
- Wie und wo bekomme ich „personelle“ Unterstützung? → Helferkreise
- Wie und wo bekomme ich als Angehöriger seelische Unterstützung/Austausch?
→ Selbsthilfegruppen
- Aktuelle Informationen zum Pflegegesetz



Themenschwerpunkte

Psychische/ Präventive Unterstützung

- Wie kann ich mein Selbstwertgefühl stärken und erhalten? → Wertschätzung in der Öffentlichkeit
- Was kann ich präventiv tun, um durch die neue Situation nicht selbst zu erkranken (Depression, Panik...)?
- Wie kann ich die Beziehung zu meinem Angehörigen mit einer Demenz positiv gestalten?



Themenschwerpunkte

Herausforderndes Verhalten/Soziale Unterstützung

- Wie kann ich mit herausforderndem Verhalten meines Angehörigen mit Demenz umgehen?
- Wo kann ich Menschen kennenlernen, die in einer ähnlichen Situation wie ich sind?
- Wer hilft mir bei der Entscheidung, wann und ob ein Pflegeheim die bessere Option ist?
- Wie kommuniziere ich mit meinen Freunden und Bekannten am besten über die Erkrankung? Wie spreche ich darüber, vermeide es aber, ausgegrenzt zu werden?



Homepage

-T+

Alzheimer-Telefon

Spenden

suche



Menü öffnen

Digital:
Norddeutsche
Fachwoche
Demenz
17. - 21.05.21



Newsletter abonnieren

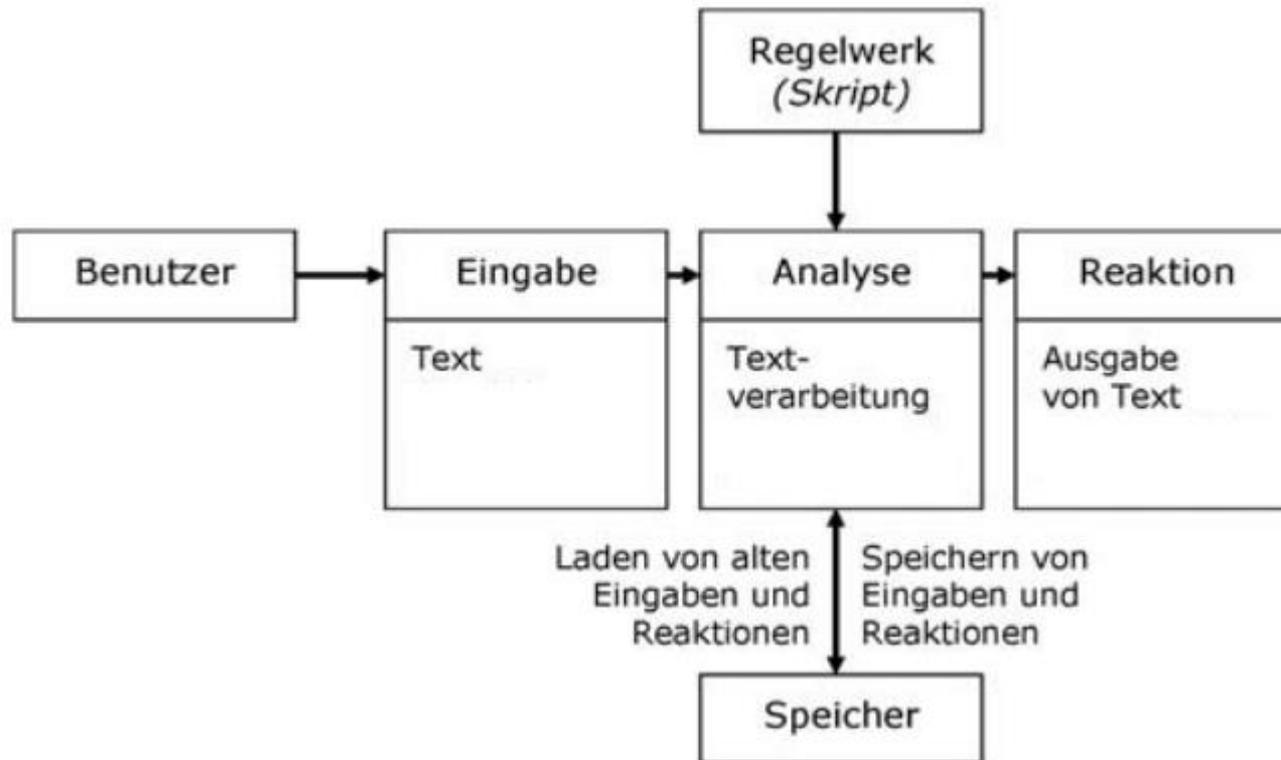
Chatbot



Emma



Funktionsweise eines Chatbots



Chatbot Architektur

Metabot



Begrüßung / Entgegenname Anliegen / Antwort / Weiterleitung (Mitarbeiter)

Subbots

Unterstützung

Smalltalk

Weiterbildung



Psychisch



Sozial



Finanziell



Schulungen



Fachtage



Demenzparcours



Content Management System (CMS) Chatbot

The screenshot displays the Kiko CMS interface for managing chatbot content. The top navigation bar includes the 'Kiko CMS' logo, a language selector set to 'Deutsch', and a user profile for 'Armin Keller'. A sidebar on the left provides navigation for 'Fokus', 'Start', 'Inhalt', 'Botliste', 'Medienverwaltung', 'Erkannte Anfragen', 'Unerkannte Anfragen', 'Kanäle', 'Analyse', and 'Übersetzungen'. The main content area shows a list of chatbot messages for the 'metabot (de)' channel. The first message is a warning: 'Das Anfragelimit Ihres Abonnement wurde erreicht.' The second section, 'Begrüßung des Bots', contains a card, three text messages, and a button list. Each message has a 'Vorschau' button and a '+v' expand/collapse icon. At the bottom right, there are icons for a chatbot character and a user profile.

Kiko CMS Deutsch Armin Keller

metabot (de) Aktionen **Status Inhalt** veröffentlicht **Letzter Release** 30.04.2021 14:10:01 **Bot-Typ** tgd **Sprache** de **Letzter Import** 17.02.2021 14:30:25 **Letztes ML-Training** -

Wörterbuch Nutzereingabe im Web Chat kann Bot wechseln

Das Anfragelimit Ihres Abonnement wurde erreicht. Vorschau +v

Text Ich kann Ihre Anfrage derzeit leider nicht bearbeiten.

Begrüßung des Bots Vorschau +v

Card Herzlich Willkommen! | Hallo, ich bin Emma! Ihr digitaler Helfer zum Thema Demenz und versu...

Text Sie können uns von Mo. - Fr. im Zeitraum von 18 - 20Uhr live kontaktieren, wählen Sie dazu den...

Text Zu folgende Themen kann ich Ihnen weiterhelfen:

Buttonlist Zur Themenauswahl | Startmenü | Zum Mitarbeiter | Zum Mitarbeiter



Wissensdatenbanken

- Homepage
- Online-Beratungs-Chat



Fragen und Antworten für Angehörige

- ▼ Mein Angehöriger wird immer vergesslicher – ist das schon eine Demenz?
- ▼ Welcher Arzt stellt die Diagnose und worauf müssen wir uns bei dem Termin einstellen?
- ▼ Die Diagnose Demenz wurde gestellt – und nun?
- ▼ Gibt es hilfreiche oder gar heilende Medikamente und Therapien?
- ▼ Welchen Einfluss hat die Erkrankung auf unsere Partnerschaft und unsere familiären Beziehungen?



Viola

Melden Sie sich, falls Sie Fragen haben.



Newsletter abonnieren



Wissensdatenbanken

Demenzkompass

564 Unterstützungsangebote bei:

- Demenz in Familie
- Freundeskreis
- Nachbarschaft
- Informationen über:
 - lokale und regionale Informations-, Unterstützungs- und Hilfsangebote
 - Angebote, Initiativen und Einrichtungen, die über einen demenzspezifischen Schwerpunkt verfügen
 - Angebote der gesellschaftlichen Teilhabe, bei denen Menschen mit Demenz mit und ohne Begleitung willkommen sind
 - Verzeichnis wird laufend ergänzt und aktualisiert



Machine Learning (ML)

Vom regelbasierten zum intelligenten Chatbot

The screenshot shows a web interface for managing chatbots. On the left is a navigation sidebar with options like 'Fokus', 'Start', 'Inhalt', 'Botliste', 'Medienverwaltung', 'Erkannte Anfragen', 'Unerkannte Anfragen', 'Kanäle', 'Analyse', and 'Übersetzungen'. The main area is titled 'Botliste' and contains a table of bots. A search bar is at the top. The table lists bots with columns for checkboxes, names, counts, creation times, and other details. A context menu is open over the 'metabot' entry, showing various actions. A red arrow points to the 'ML-Training starten' option in the menu.

Suchbegriff						
<input type="checkbox"/>	FAQ	2 / 250	14:09:51	10 pro Seite tgd	20:50:07	-
<input type="checkbox"/>	Zum Mitarbeiter	-	22.02.2021 09:25:57	mailer	22.02.2021 09:25:57	-
<input type="checkbox"/>	Über uns	5 / 250	22.02.2021 09:25:57	tgd	22.02.2021 09:25:57	-
<input type="checkbox"/>	Projekte	2 / 250	22.02.2021 09:26:01	tgd	22.02.2021 09:25:57	-
<input type="checkbox"/>	metabot	9 / 250	30.04.2021 14:10:01	tgd	30.04.2021 14:10:01	-

- Status: veröffentlicht
- Daten importieren...
- Sicherung erstellen
- Sicherung herunterladen
- Web Chat bearbeiten...
- Handover bearbeiten...
- Webhooks bearbeiten...
- Bot bearbeiten...
- Bot löschen...
- ML-Training starten
- Bot freigeben



Ausblick

- Etablierung des Chatbot-unterstützten Online-Beratungsangebots
- Erweiterung des Chatbots auf Sprachsteuerung (?)
- Bei guter Annahme durch Angehörige von MmD soll das Angebot nach Projektende über alternative Finanzierungswege weiterbetrieben werden



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

