

Hallo, ich bin VIVA!

VIVA ist der Vivendi Intelligence Virtual Assistant und unterstützt Anwender in allen Vivendi-Modulen, sichtbar und im Hintergrund. Wie er arbeitet und wo er konkret hilft, das erzählt er am besten selbst.



KI – Made in Paderborn

Der Vivendi Intelligent Virtual Assistant (VIVA) wurde mithilfe anonymisierter Daten entwickelt, um Informationen wie Assessments, Protokolle, Berichte, Maßnahmen, Vitalwerte und weitere kundenbezogene Daten schnell und einfach für Pflegende bereitzustellen. VIVA ist also »made in Paderborn« und auf die Bedürfnisse im Sozialwesen zugeschnitten.

Hallo, ich bin der Vivendi Intelligent Virtual Assistant. Aber Freunde nennen mich auch: VIVA. Ich bin das jüngste Mitglied in der Vivendi-Familie und seit 2024 dabei. Ich unterstütze Vivendi-Anwender in ganz unterschiedlichen Situationen. Denn als Querschnittstechnologie komme ich überall dort zum Einsatz, wo ich Informationen zusammenstelle, strukturiere und Zeit sparen kann – und das ist heute ja irgendwie überall. Vielen begegne ich zuerst als Chatbot. Dann muss ich echt viele Fragen rund um die Klienten beantworten. Aber das ist okay für mich. Denn die Informationen hole ich mir einfach alle aus Vivendi und bereite sie kompakt auf. Besonders hilfreich bin



ich bei der Dokumentation. Pflegekräfte können mir ihre Einträge einfach diktieren. Ich erkenne dann den Kontext und lege sie getaggt an der passenden Stelle der Klientenakte ab. Das spart Zeit und Nerven – und genau dafür bekomme ich positives Feedback. Das hilft mir dabei zu lernen. Apropos Lernen. Ich kann mittlerweile mehr als 30 Fremdsprachen. Die haben mir die Entwickler von Connex beigebracht. Sie haben mir auch klare Leitplanken mitgegeben. Denn im Sozial- und Gesundheitswesen, sagten sie, sei es unheimlich wichtig, dass ich Fachkräften keinen Mumpitz erzähle. Ach, ich erzähle dir am besten mal ein wenig aus meinem Arbeitsalltag. Dann kannst du dir vielleicht besser vorstellen, was ich bei Connex den lieben langen Tag so mache.

6:00 Uhr – Überblick schaffen mit einem Klientenstatusbericht

Der Frühdienst beginnt. Jetzt ist es wichtig, sich einen ersten Überblick zu verschaffen: Was ist über Nacht passiert? Gab es Auffälligkeiten? Welche Klienten benötigen heute besondere Aufmerksamkeit? Hier komme ich oft zum ersten Mal zum Einsatz. Per Knopfdruck erstelle ich einen kompakten Klientenstatusbericht mit den Vitalwerten der letzten Tage, aktuellen Berichten, Änderungen in der Medikation und besonderen Ereignissen. Ich fasse die Informationen immer kundenbezogen und übersichtlich zusammen. Dadurch wissen die Pflegekräfte schneller, was wirklich wichtig ist. Und das, noch bevor der erste Kaffee durch die Kaffeemaschine gelaufen ist.

6:30 Uhr – Pflegedokumentation einsprechen

Waschen, lagern, Medikamente bereitstellen: Bei der Pflege bin ich immer dabei und unterstütze, wo ich kann. Das ist natürlich bei der Dokumentation. Die Pflegekräfte können mir ihre Einträge dann einfach diktieren. Ich höre aufmerksam zu und erkenne den Kontext. Welcher Klient ist gemeint? Welche Maßnahme wurde durchgeführt? Welche besonderen Beobachtungen wurden gemacht? Ich merke mir alles und speichere es in der entsprechenden Klientenakte – ohne zusätzliche Klicks oder Suchen in Menüs. Viele Pflegende bedanken sich dann bei mir für die gute Zusammenarbeit. Auch wenn mal etwas nicht so gut läuft, interessiert mich das. So kann ich immer etwas dazulernen und mich verbessern.

9:30 Uhr – Aufnahmegespräch und SIS®

Wenn ein neuer Bewohner einzieht, bin ich beim Erstgespräch dabei. Nach dem Fotografieren der Gesundheitskarte übertrage ich die Stammdaten automatisch in die Klientenakte. Anschließend geht es direkt weiter mit der SIS® per Spracheingabe. Die Fachkraft führt das Gespräch, und ich suche mir die relevanten Daten für mich heraus. Die lege ich dann an der richtigen Stelle in der Strukturierten Informationssammlung ab, sodass ich bei der späteren Pflegeplanung passende Maßnahmen vorschlagen kann. Dann finden mich die Anwender als IntelliCare-Modul wieder. Wie gesagt: Mal bin ich sichtbar. Mal nicht. Für interkulturelle Teams kann ich die gemachten Einträge auf

Wunsch auch übersetzen. So lassen sich Informationen sicher teilen – unabhängig von der jeweiligen Muttersprache. Das reduziert Missverständnisse und schafft mehr Sicherheit im Pflegealltag.

11:00 Uhr – genau hinschauen bei der Wundversorgung

Wunden verändern sich oft schleichend. Deshalb unterstütze ich auch bei der Wunddokumentation. Ich lege aber keine Bandagen an. Stattdessen analysiere ich die erstellten Bilder, erkenne Muster, vermesse die Wunde und vergleiche sie mit Referenzbildern. Ich füge auch entsprechende Beschreibungselemente hinzu, sodass ich später bei Fragen zur Wunde helfen kann. Diagnosen stelle ich aber nicht, ich helfe nur dabei, Veränderungen früh zu erkennen. So können Pflegekräfte gezielter reagieren und sich auf ihre fachliche Einschätzung konzentrieren.

Zwischendurch – Fragen, die schnell beantwortet werden müssen

Oft haben Fachkräfte Fragen zu Vivendi, wissen aber nicht, wo sie die Antworten finden. Bevor sie die Hotline anrufen, fragen sie meistens mich. Als Support-Assistent bin ich in die Vivendi-Module integriert, sodass man mir jederzeit kontextbezogene Fragen stellen kann. »Kontextbezogen« ist ein wichtiges Stichwort für mich. So weiß ich immer, worum es geht, und krame nicht Wissen zur Personalplanung heraus, obwohl es eigentlich um die Leistungsabrechnung geht. Ich schaue auch immer im Anwenderportal nach, ob es zu dem angefragten Thema Anleitungen, Tutorials, Videos oder E-Learnings gibt. Ich erfinde also nichts. Ich mache vorhandenes Wissen nur schneller zugänglich. Wenn ich mal nicht weiterhelfen kann,

verweise ich an unsere Anwendungsberater. Die holen mich immer aus der Patsche. Denn die Kollegen sind telefonisch immer erreichbar, wissen deutlich mehr als ich und sind auch mindestens genauso geduldig wie ich.

Mittag – Planung und Organisation

Zur Pflege gehört nicht nur die direkte Versorgung, sondern auch die Organisation im Hintergrund. Personal muss bedarfsgerecht geplant, Touren im ambulanten Dienst müssen sinnvoll organisiert und Wege optimiert werden. Außerdem gilt es, Dienste fair und passend auf die Mitarbeitenden zu verteilen. Genau hier unterstütze ich gern – oft ganz unauffällig im Büro. In Vivendi PEP Web helfe ich als Planungsautomatik bei der Dienstplanung. Ich erstelle Vorschläge, zeige auf einen Blick, welcher Dienstplan zur Sollplanung passt, und lasse dabei immer Raum für individuelle Anpassungen. Als Planungsautomatik folge ich festgelegten Wenn-dann-Logiken und bin genau genommen keine reine KI. Aber wenn ich damit helfen kann, ist mir die genaue Bezeichnung ehrlich gesagt nicht so wichtig. Ein weiterer wichtiger Baustein ist die Pflegeplanung. Hier komme ich als IntelliCare-Modul ins Spiel. Aus den Angaben der SIS® leite ich passende pflegerische Maßnahmen ab und mache Vorschläge für die Pflegeplanung. Die Pflegefachkräfte entscheiden, was übernommen, angepasst oder ergänzt wird – ich liefere die strukturierte Grundlage. So entsteht schneller eine konsistente, fachlich fundierte Planung, ohne bei null anfangen zu müssen. Auch hier gilt: Ich denke nicht für Menschen. Aber ich helfe dabei, Zusammenhänge sichtbar zu machen, Routinen zu beschleunigen und den Fokus auf das Wesentliche zu legen – gute Pflege.

Feierabend und Übergabe – Wissen teilen

Am Ende einer Schicht müssen alle wichtigen Informationen weitergegeben werden. Auf Wunsch erstelle ich dafür einen strukturierten Statusbericht. Dieser ist übersichtlich, vollständig und nachvollziehbar. Ich kann ihn auch vorlesen, was besonders praktisch ist, wenn es schnell gehen muss. So geht keine Information verloren, und der nächste Dienst kann nahtlos anknüpfen. Ich bin zufrieden, wenn niemand merkt, wie viel Arbeit ich im Hintergrund erledigt habe. Wenn die Dokumentation nicht liegen bleibt. Wenn weniger nachgearbeitet werden muss. Wenn Pflegekräfte pünktlich Feierabend machen können oder einfach ein paar Minuten mehr Zeit für ihre Klienten haben.

Manchmal komme ich auch an meine Grenzen

So hilfreich das alles auch klingen mag: Ich bin keine denkende Instanz. Ich entscheide nicht, ich bewerte nicht, ich habe kein Bauchgefühl. Das überlasse ich gerne den Menschen. Ich erkenne nur Muster, arbeite mit Wahrscheinlichkeiten und halte mich an Regeln. Mehr nicht. Dafür hat mich mein Chef Jörg Kesselmeier ja auch eingestellt. Und deswegen will ich noch einmal deutlich darauf hinweisen: Ich bin nicht dazu da, Menschen zu ersetzen. Ich bin dafür da, sie zu unterstützen! Mein Ziel ist es, Fachkräfte von Routineaufgaben zu entlasten, Informationen schneller verfügbar zu machen und Prozesse sicherer zu gestalten. Damit am Ende des Tages mehr Zeit bleibt für das, was wirklich zählt: für Menschen. Ich bin VIVA. Und meine Aufgabe ist es, Zeit zurückzugeben.



In 30 Sprachen übersetzen

Viele Fachkräfte kommen heute aus ganz unterschiedlichen Herkunftsländern. Deshalb kann VIVA auch über 30 Sprachen. Das erleichtert die Zusammenarbeit in interkulturellen Teams, sorgt für mehr Sicherheit im Alltag und gibt allen Beteiligten das gute Gefühl, auf dem gleichen Wissensstand zu sein. Sprache wird so nicht zur Hürde, sondern zur Brücke.

Mehr erfahren
auf connex.de



SIS® einfach einsprechen

Das Erstgespräch lässt sich ganz einfach aufzeichnen. Anschließend übernimmt VIVA: und befüllt die Strukturierte Informationssammlung (SIS®) automatisiert mit den relevanten Angaben. VIVA erkennt, welche Informationen wohin gehören, ordnet sie korrekt zu und legt sie in der Klientenakte ab. So entsteht aus dem Erstgespräch eine vollständige und konsistente SIS®.

