

Communicatiedocument

Inleiding:

Nadat we het concept VERA hadden opgezet wilden we bepaalde aspecten van dit concept in kaart brengen. Zoals de doelgroep, onze doelstelling en boodschap etc. Daardoor besloten we om een communicatiedocument op te stellen. Dit hebben we gedaan dat om ten eerste VERA helder te krijgen voor onszelf, de opdrachtgever en de andere betrokkenen.

Probleemanalyse:

Op de obesitas afdeling in het Spaarne Ziekenhuis zitten momenteel 7000 patiënten komen jaarlijks 1700 nieuwe patiënten binnen. Deze nieuwe patiënten hebben na een maagverkleining veel vragen over het voedsel wat ze wel of niet mogen eten. De vragen over voedsel worden momenteel vooral via de telefoon of via mijnspaarnegasthuis.nl gesteld. Doordat er zoveel vragen telefonisch binnenkomen, ontstaan er erg lange wachttijden, die op kunnen lopen tot wel 30 minuten. 30 minuten in de wachtrij wachten op een antwoord is veel te lang. Daarnaast moet het personeel vaak dezelfde vragen beantwoorden, vragen zoals: "Mag ik ... eten?" of "Help, ik heb ... gegeten! Wat moet ik doen?". Deze vragen over voeding moeten worden opgevangen door een conversational interface, zodat de wachttijden minder lang worden en het personeel zich kan focussen op vragen die meer specialisme nodig hebben. Mijnspaarnegasthuis.nl wordt zo minimalistisch gebruikt dat wij hebben besloten om daar geen oplossing voor te bedenken.

SWOT-analyse:

| | Sterktes | Zwaktes |
|------------------|--|---|
| Interne factoren | <ul style="list-style-type: none">- 24/7 support- Onbetaalde werkracht- Snelle/ directe reactie- Alle kennis over de voedingregels- Snelle koppeling met het patiënten-dossier van de patiënt.- Inzicht in gespreksgeschiedenis- Beschikbaar op meerdere devices | <ul style="list-style-type: none">- Complexe vraagstukken worden (nog) niet ondersteund- Nieuw medium- Afhankelijk van internet- Robot kan (nog) niet helemaal opzichzelf staan, je bent nog steeds afhankelijk van de mens. |
| | Kansen | Bedreigingen |
| Externe factoren | <ul style="list-style-type: none">- Opkomst chatbots- Minder lasten op de bellijn- Werkdruk ligt lager op de helpdesk- Nieuwe generatie | <ul style="list-style-type: none">- Privacykwestie- Gevoelige informatie- Wantrouwen in een chatbot |

Doelstelling (SMART):

Door het inzetten van een online chatbot (VERA) als extra communicatiemiddel bij de poli obesitas binnen het Spaarne Gasthuis, wordt de huidige wachttijd van 30 minuten binnen één jaar gehalveerd.

Doelgroep:

Obesitas patiënten die binnen het Spaarne Gasthuis zijn geopereerd aan een maagverkleining en tijdens de nazorg thuis met vragen zitten met betrekking tot het eten van bepaalde voeding.

Positionering:

VERA is een online chatbot die snel, eenvoudig voedingsvragen beantwoordt van obesitas patiënten. VERA kan verbinden met het online dossier (MijnSpaarne) waardoor de vragen persoonlijker beantwoord kunnen worden. Bijvoorbeeld zonder te vragen hoe ver de patiënt in de nazorg zit kan de bot meteen al voedingstips op maat geven. VERA een van de weinigen op de markt en is daarnaast ook bereikbaar op meerdere platformen.

Propositie:

Het contact tussen patiënt en ziekenhuis veranderd steeds meer. Dit komt doordat er steeds meer manieren zijn om met elkaar te communiceren. Waar je vroeger nog enkel met de dokter kon communiceren via bezoek of telefoon zijn er nu ook speciale websites die al je vragen zo goed mogelijk proberen af te handelen. Zo hebben wij VERA opgezet die je vragen met betrekking tot de voeding direct kan beantwoorden, hierdoor zullen patiënten nóg sneller antwoord krijgen op hun vragen.

Visie:

Bij alle vragen met betrekking tot voeding bij obesitas patiënten wordt alleen nog maar VERA geraadpleegd.

Missie:

Voedingsvraagstukken van obesitaspatiënten gemakkelijk en snel oplossen.

Boodschap:

Obesitas patiënten hoeven niet meer te bellen naar de poli, doordat we met VERA een bot hebben opgezet die de vragen net zo goed en zelfs sneller kan beantwoorden als onze doktersassistenten.

Communicatiestrategie:

Obesitas patiënten komen direct na de operatie in aanraking met VERA. Hier wordt de patiënt altijd voorzien van de benodigde informatie in de vorm van folders. Hier zal VERA ook in vermeld worden naast de traditionele communicatiemiddelen. Daarnaast moet VERA goed vindbaar zijn voor de patiënten en zal deze dan ook duidelijk verschijnen op de desbetreffende website en sociale media van de obesitaspoli van het Spaarne Gasthuis.

Toon:

De toon waarop er gecommuniceerd wordt is als tussen dokter en patiënt. Denk aan het gebruik "U" en goede grammaticale zinnen.