

Interviews (Specialisten)

Inleiding:

Op de kennismaking dag met het Spaarne Gasthuis werden wij in de middag vergezeld door vier specialisten van het Spaarne Gasthuis. Hier werd onze klas verdeeld over vier groepen. Ik zat in een groep samen met Tim, Matt en Vincent. De specialisten gingen zo van tafel naar tafel, soort 'speeddating'. Je kreeg dus maar een korte tijd per specialist en hierdoor was het belangrijk om gerichte vragen te stellen aan de hand van de functie van de specialist.

Personen:



David Jairath

Plastisch chirurg en medisch leider van de maatschap binnen het Spaarne gasthuis.



Ariane van Wamel

Nursing liaison officer binnen het Spaarne gasthuis.



Veerle Struben

Creative consultant binnen het Spaarne gasthuis.



Marianne Gommers

Beleidsadviseur Informatiemanagement binnen het Spaarne gasthuis.

Interview David:

Op het begin waren wij vooral benieuwd over de functie van David in het Spaarne Gasthuis. Na een korte introductie van David over zijn functie. Daarna was er tijd voor vragen. Hierin nam ik in ons groepje het voortouw, omdat ik veel vragen had over het platform **MijnSpaarne** van het ziekenhuis. Hieruit gaf David aan dat de chatfunctie in dit platform erg **verwaarloosd** werd. De richtlijn was om binnen 2 werkdagen te antwoorden, maar dit werd veelal niet gehaald. Dit kwam doordat er een filter was tussen vragen die de assistent zelf kon beantwoorden en vragen die doorgestuurd moesten worden naar de specialist die hier amper tijd voor had om te beantwoorden. Hierdoor werd de richtlijn bijna nooit gehaald. David vervolgde dit verhaal met de kans van het inzetten van een chatbot. Hierin gaf David dat dit vooral rendabel was in de **nazorg**, omdat in deze tijd de meeste vragen opkwamen bij de patiënt. Hier gaf hij het voorbeeld om de chatbot in te zetten voor de **veelvoorkomende vragen** die binnenkomen bij de poli. Hiervoor zou makkelijk een script voor geschreven kunnen worden, doordat de antwoorden voor ieder hetzelfde zijn. Dit script bestaat er nu nog niet.

Interview Arianne:

Hetzelfde als bij David stelde ook Arianne zich in het kort even voor. Hieruit bleek dat Arianne zelf ook opzoek was naar nieuwe mogelijke technologieën voor in het ziekenhuis. Zo kon ze ons vertellen over een proof-of-concept chatbot die in staat is algemene en specifieke vragen te beantwoorden van patiënten. Deze chatbot was gemaakt door enkele studenten en was ook een inspiratie op de uiteindelijk opdracht vanuit het Spaarne Gasthuis. Verder gaf Arianne dat er op het moment een **verpleegkunde tekort** was en dat het er nu zo uit ziet dat dit op korte termijn niet zal veranderen. Hier vroeg Arianne zich af op technologie hierop een oplossing kon bieden. Ook werd vanuit Arianne ook geduwd richting het inzetten van chatbots.

Interview Veerle:

Zoals ook bij de andere specialisten vroegen wij Veerle om zichzelf in het kort voor te stellen. In het verdere verloop van het gesprek gaf Veerle aan net zoals Arianne en David dat het op de verschillende poli's vaak ging **terugkerende vragen**. Waar Arianne nog een beetje sceptisch was of technologie dit kon oplossen was Veerle er van overtuigd dat dit middels technologie opgelost kon worden. Hier ging ik verder vragen aan Veerle hoe het kwam dat er zo veel gebeld werd. Hiervoor had Veerle geen directe verklaring maar had als aanname dat **de gebruiker verschillende informatie mist**. Vanuit het Spaarne was er een onderzoek gedaan door naast een folder ook een video in te zetten voor de voorbereiding van een operatie. **Hieruit bleek dat de patiënten met video veel beter waren voorbereid dan de patiënten met enkel de folder**. Wil dit zeggen dat de mensen van nu te lui zijn om de folder door te lezen? Werkt de standaard folder niet meer?

Interview Marianne:

Na eigenlijk drie gesprekken gehad te hebben over chatbots. Wilden we met Marianne het gesprek een andere richting insturen, zodat we andere input kregen. Hiervoor gingen we vooral in op waar we in de gedurende vier weken ons het beste op konden focussen. Bijvoorbeeld bij welke poli is de nood het hoogste. Wij hadden als groep enkel input vanuit Obesitas en Oncologie. Hierin gaf Marianne aan om de **bellijst van het Spaarne Gasthuis** aan te vragen via onze contactpersoon. In deze lijst werd een planning gemaakt over de bezetting van de poli's. Vanuit deze lijst kon dus ook afgelezen worden bij welke poli de nood het hoogste was. Dit zou ook kunnen met een enquête maar ze gaf ook aan dat de medewerkers het op het moment al druk hadden dus wist niet zeker of dit ging werken.

Conclusie/ reflectie:

Middels deze interviews kregen we inzicht vanuit verschillende perspectieven hoe er naar de opdracht wordt gekeken. Ook zijn er verschillende problemen aan het licht gekomen:

- Zoals dat het bel-alternatief, MijnSpaarne, wordt verwaarloosd.
- Drukke op de bellijn komt vooral door terugkomende vragen van patiënten. Enkel een folder inzetten is niet meer van deze tijd.
- Verpleegkunde te kort gaat voor grote problemen zorgen bij geen oplossing.

Maar ook zijn er verschillende documenten aan het licht gekomen waar ik interesse in het gekregen zoals het onderzoek folder versus video en de bellijst van de verschillende poli's van het Spaarne Gasthuis.

Helaas was de ochtend redelijk gevuld en was het moeilijk om de resterende tijd die je over had je voor te bereiden voor deze gesprekken. Daarom had ik het misschien liever gehad dat de oude planning was voortgezet en deze gesprekken de 2^{de} dag hadden plaatsgevonden, zodat er meer tijd was voor een voorbereiding.