

Het probleem

Op basis van onder andere de interviews bij Spaarne zijn we tot een aantal problemen gekomen. Namelijk dat patiënten vaak persoonlijke bevestiging willen, de website een overload heeft aan informatie en MijnSpaarne een zeer lage reactietijd heeft. Een van de gevolgen hiervan is de lange telefonische wachtrij bij de callcenters van de poli's.

De hoofdvraag

Daarom ook onze hoofdvraag: Hoe kunnen we de lange telefonische wachtrij bij de obesitas afdeling verminderen door gebruik te maken van conversational interfaces? Er is op dit moment namelijk geen andere manier om snelle reactie te krijgen, dan te bellen met de poli.

Eerste concepten

1. Smartwatch monitoring:

Het meten van onder andere je hartslag en bloeddruk met een smartwatch en deze gegevens vervolgens delen met het Spaarne. Alleen als er dringende zaken zijn zal er actie worden ondernomen.

2. Google Home in de ziekenhuiskamer:

Na een operatie in het ziekenhuis (Spaarne) moet je vaak nog ter controle een tijdje aanwezig blijven. Je bent dan in een ziekenhuiskamer en je hebt vaak veel vragen na de operatie. Mag je bijvoorbeeld alweer eten of mag je weer naar het toilet? In plaats van dan de verpleger te roepen kun je via bijvoorbeeld een Google home je vraag stellen.

Deze Google home (of andere spraakgestuurde hardware) is dan gekoppeld aan jouw patiëntendossier (Epic). Jouw vragen kunnen vergeleken worden met jouw dossier in Epic en vervolgens beantwoord worden door de Google home. Dit neemt veel werk uit handen van de verplegers, die dan beter voor andere doeleinden ingezet kunnen worden. Het zijn vaak simpele vragen die gesteld zullen worden, stel het is wel een vraag die niet beantwoord kan worden door de Google home, kan de Google home alsnog een verpleger roepen. De Google home kan dan eventueel nog doorgeven hoe dringend de vraag is en hoe snel de verpleger (of eventueel de arts) dan moet komen.

3. Chatbot voor het callcenter:

Een chatbot die in de telefonische wachtrij de standaard vragen er vast uitfiltert. Op deze manier worden alleen de moeilijke vragen doorgestuurd en wordt de rest al beantwoord door een chatbot.

Het concept

Ons uiteindelijke concept om de problemen op te lossen is Tessa. Tessa is een cross-medical chatbot die de patiënt gaat helpen bij al zijn vragen of problemen, als een soort van personal assistent. We hebben voor de naam Tessa gekozen, omdat de naam staat voor betrouwbaar en warm en een veelvoorkomende meisjesnaam in Nederland is.

We gaan de chatbot dus inzetten op meerdere platforms, zoals WhatsApp, Facebook,



... Telefoon, Website en de MijnSpaarne app.

De voordelen van Tessa zijn dat ze altijd 24/7 bereikbaar is, op alle platformen. Ze heeft een snelle reactietijd en toegang tot veel informatie. Met machine learning kun je haar namelijk alle veelgestelde vragen laten beantwoorden, maar ze kan ook toegang tot EPIC krijgen om meer persoonlijke vragen te beantwoorden.