

## Interview 1

A. van Wamel - Functie: Nursing liaison officer

- Er is geen eerdere chatbot gemaakt op het Spaarne
- Momenteel zitten er echte mensen achter een chatfunctie
- Moet je altijd weten wie er achter zit, want anders ga je niet zo netjes je vraag stellen.
- **Alles wat je kan standaardiseren moet je gestandaardiseerd willen hebben.**
- Elektronische beslisondersteuning als je een bepaalde parameters hebt temperatuur hoog bloed is laag dan heb je kans op ontsteking waar je lichaam heftig op reageert
- Er zijn stickers met hartslagmeters die mensen privé
- Je hebt een mailadres, telefoon en ticketsysteem
- Patiëntenvoorlichting patiënten educatie.
- **Wil ik een conversatie of wil ik snel antwoord?**
- Er was iemand ernstig ziek en kreeg een bij sluitingen met
- Afspraak voor de operatie
- Afspraak na de operatie
- Vooral de jongere zullen hier gebruik van maken
- Vragen na de operatie
- Het moet vooral algemeen eigenlijk zijn eigenlijk.

## Interview 2

Marjan - Functie: Beleidsadviseur afdeling informatie management (EPIC)

- Afspraken dossier, Van begin tot eind, Orde communicatie, Tot rekening naar zorgverzekeraars
- Hoe manage je je klant? Als je op de website komt dan zie je dat er veel informatie te vinden is. Maar als ze niet de website bezoeken maar een mens.
- **Ik wil snel antwoord en geen mens.**
- Praktische informatie
- **Hoe lok je de mensen naar de informatie.** Er zijn heel veel folders. Hoe kun je de informatie vinden. Zoek functie op de website moet verbeterd worden.
- Er moet goede content inzitten.
- Misschien moet je verder denken dan alleen een website, misschien staat er wel een scherm in het ziekenhuis waar jij snel je vragen kan stellen.
- **Een chronisch patiënt zal het ziekenhuis al beter kennen.**

## Interview 3

David - Functie: 3 dagen per week plastische chirurg 2 dagen chief medical adviseur.

- **Coolblue heeft een hele chatbot het ziekenhuis verkoopt eigenlijk ook producten. Informatie geven voor bepaalde ingrepen.**
- Het wordt nog al moeilijk om medische beslissingen te nemen. Het voorlichting geven. Ik heb een pukkel op mijn been moet ie eruit halen of moet ie er blijven zitten.
- Klein lijstje afgaan, als iemand met een aantal parameters op antwoord kan er eventueel afspraak worden gemaakt met de huisarts.
- Mag ik chocolade eten na de operatie. Spaarne probeert de zorg opzicht en mensen worden hier behandeld. Zo willen ze een goed mogelijk ziekenhuis worden...

... Stel dat alles goed is dan wordt hij/zij doorgestuurd naar de specialist.

- Welke verwachting heeft David: **Om te kijken of het überhaupt nut heeft om chatbots in te zetten.**

- Zodra iemand om een bepaalde pagina's aan het bekijken is

- Of je wijst iemand de weg op een website of je helpt hem/haar met een pijntje

## Interview 4

Veerle - Functie: Innovatie

- Ze werkt samen met een team dat werkt met innovatie en ondernemerschap en dat ontbreekt een beetje. De ene kant zit ze in de onderwijs kant en hoe kun je dat waarde geven en hoe kun je dat ondersteunt. Als er een nieuwe apparaat komt dan moest iedereen naar een klasje. Nu kijken ze hoe ze dat kunnen verbeteren, de andere kant is de zorg kant en hoe kan de innovatie de zorg helpen. De zorg strategie is onder vier: voorloper op zorg thuis, netwerk, lcz en aanbod wat gaan we wel en wat gaan we niet meer doen. Er moet een nieuw ziekenhuis gebouwd worden en ziet dat er eruit.

- Alles wordt aangenomen zoals gezegd worden "Daar zitten mijn patiënten niet op te wachten". Je wordt heel nauw opgeleid.

- Extramuraal zorg gaat te vaak verkeerd, het duurt te lang en kan slecht aflopen. Vooral het netwerk.

- **Ze ziet er wel toekomst in. Wanneer gaat het te ver?** Daar kun je geen antwoord op geven. Het antwoord geven op dezelfde antwoord is vervelend.

- **Als er iemand van de keizersnee heeft gehad is er één vrouw die alle vragen, hoe lekker is dat als je 24/7 kan bellen.**

- Er is in ieder geval potentie, vooral als je ziet hoeveel mensen er overspannen zijn. Het is niet dat je doorgestuurd wordt naar de chirurg.

## Conclusie

Er worden veel dezelfde vragen gesteld, met name over afspraken maken en informatie over de operatie of na de operatie. Verder zullen de mensen voor standaard vragen snel informatie willen, maar als het persoonlijker is zullen ze ook anders behandeld willen worden. Daarnaast is er een overload aan informatie in folders en op de website. Het is voor de patiënten onmogelijk om alles te onthouden. Tot slot kun je extra murale zorg verbeteren door 24/7 vragen te kunnen stellen. Bijvoorbeeld zwangere vrouwen die in de nacht gewoon het ziekenhuis kunnen bereiken als het nodig is.