

# Interview Rapport

## Project informatie

**Projectnaam:** Werkbaar werk in de zorg

De zorgsector kampt met een enorme werkdruk. Het personeel wordt geconfronteerd met steeds meer taken en draagt de verantwoordelijkheid voor een groeiend aantal patiënten. Hierdoor staan ze niet alleen onder fysieke, maar ook onder mentale druk. Het doel is dan ook om deze druk te verlichten, zodat medewerkers minder stress ervaren en hun werk in een aangename, meer ondersteunende omgeving kunnen uitvoeren.

**Interviewer:** Kenji Van Thuyne ( Kenji.vanthuyne@ugent.be ), Student Industrieel Ingenieur Industrieel Ontwerpen, 2 IO

## Respondenten

**Steekproefomschrijving (N = 3)**

Naam	job	interview datum	interview locatie
Leen Van de Rostijne	Verzorgkundige bij thuiszorg	11/10/2024	Via de telefoon
Ellen De Pauw	Verpleegkundige in Sint-Lucas onder de afdeling Short Stay	12/10/2024	Bij interviewer thuis
Linda Reynheere	Vlinder bij woonzorgcentrum	14/10/2024	Via de telefoon

## Onderzoeksvragen

Op welke manier kan technologie een bijdrage leveren in de zorgsector?

- Bij welke taken kan technologie een bijdrage leveren en zou dit een 'grote' impact hebben?
- Hoeveel mensen staan open voor technologie?
- Zou u liever een ondersteunende technologie willen of eerder een product dat uw taak helemaal overneemt?
- Welke voor-nadelen ziet u in het gebruik van technologie?

## Protocol

Het interviewprotocol voor het project "Werkbaar werk in de zorg" is gericht op het onderzoeken van de uitdagingen en werkdruk in de zorgsector, met speciale aandacht voor hoe technologie deze druk kan verlichten. Door middel van interviews worden problemen en behoeften van zorgmedewerkers in kaart gebracht om gerichte technologische oplossingen te ontwikkelen.

Het protocol behandelt drie hoofdthema's:

1. **Frustraties en werkdruk:** Verkennen van de belangrijkste stressfactoren en administratieve lasten binnen de zorg.
2. **Technologie als oplossing:** Onderzoeken hoe technologie bepaalde taken kan ondersteunen of overnemen om de werkdruk te verminderen.
3. **Acceptatie van technologie:** Bespreken van de mogelijke obstakels en de ondersteuning die nodig is voor succesvolle invoering van technologie in de zorg.

Het biedt een gestructureerde aanpak om inzichten te verzamelen en vormt een basis voor de ontwikkeling van technologieën die de werklust van zorgmedewerkers verlichten.

Volledig protocol: [Interview protocol.pdf](#)

## Informed Consent

Het informed consent document is een formulier dat zorgprofessionals informeert over het doel, de anonimiteit en de vrijwilligheid van hun deelname aan een interview over werkdruk in de zorgsector. Ze geven toestemming voor anonieme dataverzameling en kunnen zich op elk moment terugtrekken zonder opgave van reden

Informed Consent: [Informed Consent.pdf](#)

## Leen Van de Rostijne

**Werkcontext:** Leen Van de Rostijne is een thuisverpleegkundige die dagelijks van patiënt naar patiënt rijdt. Ze werkt zes uur per dag en verzorgt gemiddeld 23 patiënten, waarbij ze ongeveer 100 kilometer per dag aflegt. Haar patiënten zijn vooral ouderen, sommigen in revalidatie of met insulinebehoeften. Veelvoorkomende taken zijn wondverzorging en andere verpleegkundige handelingen.

### Uitdagingen:

- **Tijdsdruk:** Het verzorgen van 23 patiënten per dag is zwaar, vooral omdat de patiënten graag willen dat de verpleegkundige op tijd komt. Als Leen te laat is, reageren patiënten soms ongeduldig. Dit leidt tot een constante druk om het strakke schema te volgen.
- **Veiligheid:** Soms voelt ze zich genoodzaakt om te snel te rijden om op tijd te zijn, wat resulteert in verkeersboetes.
- **Administratie:** De administratieve last is groot. Leen moet bij elk bezoek patiëntendossiers aanvullen met informatie over bijvoorbeeld wondverzorging. Dit kost veel tijd, vooral omdat alles nauwkeurig moet worden vastgelegd.

### Mogelijke technologische oplossingen:

- **Taken op afstand:** Leen ziet kansen voor technologie om bepaalde taken te automatiseren, zoals sensoren die controleren of een patiënt is gevallen of hoe lang iemand afwezig is. Deze kunnen tijd vrijmaken voor meer zorg.
- **Medicatie op afstand:** Ze stelt voor om medicatieopvolging op afstand te doen, waarbij patiënten zelf hun medicatie kunnen nemen en Leen kan controleren of ze dit hebben gedaan. Dit zou de druk op het personeel verminderen.
- **Digitale administratie:** Ze werkt met een app, "Care Connect Nurse", voor patiëntendossiers, maar vindt dit systeem soms inefficiënt door slechte verbindingen. Ze suggereert spraak gestuurde invoer in het dossier om tijd te besparen.
- **Apps voor rapportage:** Leen gebruikt een app om foto's van wonden te versturen naar artsen, wat al helpt om efficiënt te werken.

**Acceptatie van technologie:** Leen staat open voor nieuwe technologieën en denkt dat de meeste patiënten ook bereid zouden zijn om deze te gebruiken, mits er duidelijke uitleg en ondersteuning wordt geboden. Ze benadrukt dat technologie de zorgverleners meer tijd kan geven om persoonlijk contact te hebben met patiënten, wat belangrijk is voor eenzame ouderen.

### Voordelen van technologie:

- **Tijdsbesparing:** Het wegnemen van administratieve taken kan volgens haar veel tijd besparen, tot wel 115 minuten per dag. Dit zou de werkdruk aanzienlijk verlagen en meer tijd geven voor persoonlijke zorg en interactie met de patiënten.
- **Sociale interactie:** Door de tijdsdruk te verminderen, zou ze meer tijd hebben voor een praatje met patiënten, wat belangrijk is omdat veel van hen eenzaam zijn.

### Conclusie:

Leen ervaart veel tijdsdruk door het grote aantal patiënten en de administratieve lasten. Technologie kan helpen om deze druk te verlichten, vooral door taken op afstand te automatiseren en de administratie te vereenvoudigen. Ze is positief over technologische innovaties die tijd vrijmaken voor belangrijkere zorgtaken en sociale interactie.

**Informed Consent:** [Informed Consent Leen Van de Rostijne.pdf](#)

## Ellen De Pauw

**Werkcontext:** Ellen werkt op de "Short Stay" afdeling waar patiënten maximaal zes dagen verblijven. Ze heeft dagelijks ongeveer 15 patiënten onder haar hoede, en in totaal zijn er 30 kamers op de afdeling. 's Ochtends krijgt ze hulp van een extra collega, maar in de avond staan twee verpleegkundigen vaak voor 25 patiënten. Dit zorgt voor een zware werkdruk, vooral omdat de personeelsbezetting onvoldoende is en het moeilijk is om extra personeel te vinden.

### Uitdagingen:

- **Werkdruk:** De werkdruk is te hoog, met te weinig personeel om de taken goed uit te voeren. Hoewel Ellen haar werk graag doet, merkt ze dat de fysieke en mentale belasting soms te zwaar is, vooral in de weekenden als ze moet bijkomen van de werkweek.
- **Administratie:** Een groot deel van de werkdruk komt voort uit de administratie. Ellen en haar collega's besteden veel tijd aan het invullen van elektronische patiëntendossiers (EPD), waarbij elk detail van de zorg moet worden vastgelegd. Ze voelt dat ze meer tijd besteedt aan de computer dan aan de zorg voor de patiënten, wat soms ook door de patiënten zelf wordt opgemerkt. "Sommige collega's vullen het gewoon niet meer in omdat er te weinig tijd is."
- **Strategische personeelsinzet:** Door een tekort aan personeel speelt het ziekenhuis een strategisch spel om verpleegkundigen zo efficiënt mogelijk in te zetten, wat leidt tot een hogere werkdruk voor het bestaande personeel.

### Technologie en patiënten interactie:

- **Nieuwe technologieën:** Er is recent een robot geïntroduceerd die bloeddruk en andere vitale parameters meet. Sommige patiënten ervaren dit als onpersoonlijk en missen het persoonlijke contact. Ellen merkt dat patiënten vaak behoefte hebben aan een babbeltje en sociale interactie, iets wat door de hoge werkdruk en technologie soms verloren gaat.
- **Technologische acceptatie:** Ellen staat open voor technologie die haar kan helpen, zoals spraak-naar-tekst systemen voor het invullen van patiëntendossiers. Ze ziet hier potentie in, maar benadrukt dat het systeem nauwkeurig moet zijn en geen extra controles mag vereisen, anders zou het niet efficiënt zijn.

### Mogelijke verbeteringen:

- **Efficiëntere administratie:** Ellen ziet mogelijkheden om de administratie te verminderen, bijvoorbeeld door patiëntendossiers te stroomlijnen en enkel essentiële informatie in te vullen. Het huidige systeem, "Kompas", is omslachtig met veel klikken en scrollen, wat tijd kost. Het vereenvoudigen van deze processen zou veel tijd kunnen besparen.

- **Medicatietaken automatiseren:** Het medicatieproces is tijdrovend, omdat elke stap handmatig moet worden gecontroleerd en gedocumenteerd. Als dit proces gedeeltelijk geautomatiseerd zou kunnen worden, zou dat volgens Ellen dagelijks 30 minuten per dienst kunnen schelen.

**Weerstand tegen technologie:** Ellen merkt dat sommige collega's terughoudend zijn tegenover nieuwe technologieën omdat ze denken dat ze het werk zelf sneller kunnen doen. Hoewel ze deze weerstand begrijpt, staat ze zelf open voor technologische hulpmiddelen, mits deze efficiënt zijn en de werkdruk daadwerkelijk verlichten. Ze ziet ook graag technologie die specifiek voor zorgverleners wordt ontworpen, in plaats van alleen voor patiënten, zodat verpleegkundigen meer tijd kunnen besteden aan persoonlijke zorg en sociale interactie.

### **Conclusie:**

De grootste uitdaging in het zorgwerk is de hoge administratieve last, die veel tijd en energie opslokt. Hoewel technologie potentieel kan helpen om deze druk te verlichten, is het essentieel dat deze gebruiksvriendelijk en efficiënt is. Het is van belang dat technologische innovaties de administratieve last verminderen, zodat er meer tijd vrijkomt voor directe zorg en persoonlijke aandacht voor patiënten, waarbij de menselijke interactie behouden blijft.

**Informed Consent:** [Informed Consent Ellen De Pauw.pdf](#)

## Linda Reyheere

### Professionele Rol en Werkzaamheden:

Linda Reyheere werkt al 37 jaar in een woonzorgcentrum in Ertvelde, waar ze verantwoordelijk is voor de verzorging van residenten, waaronder persoonlijke zorg zoals wassen, kleden en het aanbieden van maaltijden. Als 'vlinder' springt ze in waar nodig en ondersteunt ze ook verpleegkundigen, vooral bij bewoners met dementie.

### Uitdagingen en Werkdruk:

Een grote uitdaging in haar functie is het leveren van klantgerichte zorg, aangezien iedere bewoner unieke behoeften heeft. Linda ervaart een hoge werkdruk door het toenemende aantal zorgbehoevende bewoners en een tekort aan personeel. Dit leidt tot emotionele stress, vooral wanneer een bewoner sterft; ze heeft dan weinig tijd om hiermee om te gaan, omdat andere patiënten wachten op zorg. De ochtend- en avonduren zijn het drukst, wat extra druk op het team legt.

### Administratie en Technologie:

Linda maakt gebruik van het Belrai-hulpdossier, waarin alle relevante informatie van patiënten moet worden gedocumenteerd. Daarnaast gebruiken ze een Zap, een soort iPad, maar deze is te groot om efficiënt te gebruiken tijdens de zorg. De tijd die nodig is voor administratie beperkt haar mogelijkheden om persoonlijke interactie met bewoners te hebben; ze besteedt ongeveer 20 minuten per shift aan administratieve taken. Er wordt soms gekozen voor handmatige notities op papier om de drukte te verlichten, wat echter kan leiden tot onnauwkeurigheden.

### Efficiëntie en Technologische Innovaties:

Linda denkt dat spraakinvoer een handige oplossing zou zijn om de administratieve last te verlichten, mits de privacy van patiënten gewaarborgd blijft. Hoewel ze openstaat voor technologische oplossingen, maakt ze zich zorgen over de impact van nieuwe technologie op de bewoners, die vaak niet gewend zijn aan deze innovaties. Er is een zorg dat als niet alles nauwkeurig wordt gedocumenteerd, de erkenning van het woonzorgcentrum door de overheid in gevaar komt.

### Conclusie:

Linda staat open voor verdere opleiding in nieuwe technologieën en is bereid om haar werkwijze te verbeteren, maar ze benadrukt dat het belangrijk is om de menselijke interactie met patiënten te behouden. De administratieve druk blijft een belangrijk struikelblok in haar werk, en ze hoopt op oplossingen die zowel de zorg voor patiënten verbeteren als de administratieve last verlichten.

### Informed Consent: [Informed\\_Consent\\_Linda\\_Reynheere.pdf](#)

## Conclusie:

De grootste uitdaging in haar werk is de administratieve last, die veel tijd en energie opslokt. Hoewel technologie een deel van de werkdruk kan verminderen, is het belangrijk dat deze gebruiksvriendelijk en efficiënt is. Ellen pleit voor technologische oplossingen die specifiek gericht zijn op het verlichten van de zorgverleners, zodat er meer tijd overblijft voor persoonlijke aandacht en zorg voor de patiënt.

Na de interviews werden 2 knowledge templates namelijk; de innovatrix en het 5 WH model opgesteld. Dit zorgt voor een overzichtelijke samenvatting van de personen die met het probleem worden geconfronteerd en de context rond het probleem.

Knowledge templates: [Knowledge templates.pdf](#)