

Interview protocol

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

Doelstelling en kadering

Het probleem kan zeker worden aangepakt, maar eerst is het van belang om het verder te analyseren en beter te begrijpen. Door een reeks interviews af te nemen, krijg ik meer inzicht in de kern van de uitdagingen en frustraties. Dit diepere begrip vormt de basis om de noden in de zorgsector beter te identificeren en gerichte verbeteringen door te voeren.

Respondenten

Steekproefomschrijving (N = 5)

pseudonym	respondent type	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

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 opgaaf van reden

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

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?

Overzicht van de discussiegids en tijdsinschatting

Thema 1: De frustraties en problemen in de zorgsector.

Aan het begin van het interview is het de bedoeling om beter te begrijpen waarom er zoveel druk heerst in de zorgsector. Dit inzicht vormt de basis voor het stellen van gerichtere vragen in het volgende deel. Het is cruciaal om de noden en behoeften – zoals frustraties en problemen – goed te doorgronden, zodat we daarop kunnen voortbouwen om effectieve oplossingen te vinden.

Thema 2: Hoe technologie een oplossing kan bieden.

In dit thema bouwen we voort op het eerste deel, waarin de nadruk lag op het begrijpen van de problemen. Nu richten we ons op het ontwikkelen van oplossingen. Het doel is om inzicht te krijgen in welke taken technologie kan vereenvoudigen of zelfs volledig kan overnemen, om zo de werkdruk in de zorgsector te verlichten. Door gerichte technologische oplossingen te vinden, kunnen we de werkomstandigheden verbeteren en de druk op het personeel verminderen.

Thema 3: De implementatie en acceptatie van technologie.

In dit laatste thema richten we ons op hoe technologische oplossingen kunnen worden geïntroduceerd in de zorgsector en hoe de acceptatie ervan onder zorgmedewerkers en patiënten kunnen worden bevorderd. Hierbij wordt gekeken naar mogelijke obstakels, zoals training, gebruiksgemak, kosten,... Het doel is om te begrijpen welke factoren belangrijk zijn voor een succesvolle invoering van technologie.

- Deel 1 – Introductie (3')
- Deel 2 – Voorstelling Interviewee (2')
- Deel 3 – thema 1 (6')
- Deel 4 – thema 2 (7')
- Deel 5 – thema 3 (5')
- Deel 6 – Wrap-up (2')

Discussiegids

Introductie 3 minuten

Bedankt voor je deelname aan dit onderzoek.

Ik zal starten met het project en mezelf kort voor te stellen.

Ik ben Kenji Van Thuyne en ik studeer aan de universiteit Gent campus Kortrijk met afstudeerrichting industrieel ingenieur industrieel ontwerpen.

Bij industrieel ontwerp is het de bedoeling om aan de hand van grondig onderzoek een product te ontwerpen dat de gekozen doelgroep helpt.

Het project waar u momenteel met deelneemt gaat over de zorg werkbaar(er) te maken. Hoe kunnen we de druk in de zorgsector verlagen aan de hand van een product/technologie. Zodat de werknemers meer tijd hebben voor de patiënten en voor zichzelf.

De bedoeling van dit interview is om de problemen, frustraties, context... te begrijpen omdat dit wordt de basis van mijn project. Aan de hand van een interview kunnen meer specifieke vragen wordengesteld zodat de reden achter het probleem duidelijk wordt. Het is ook de bedoeling om te kijken hoe een oplossing zich kan vormen en hoe deze van nut kan zijn.

Het zullen vooral open vragen zijn, zoals: "Bij welke taken kan technologie een bijdrage leveren en zou dit een 'grote' impact hebben?". Het is dus de bedoeling dat u spontaan antwoordt en alle antwoorden zijn hierbij juist. Elk antwoord, elke zin helpt het onderzoek.

Ik ben erg benieuwd naar jouw inzichten en ervaringen.

Ik wil zeker nog onderstrepen dat alles wat straks in het gesprek aan bod komt in absolute confidentialiteit behandeld wordt. We zijn als studenten aan de Ugent namelijk gebonden aan de Europese privacy richtlijnen. Voor de synthese met de inzichten en aanbevelingen worden individuele meningen sowieso ook geanonimiseerd. Je naam zal met andere woorden niet gekoppeld worden aan specifieke uitspraken. Een meer gedetailleerde beschrijving van onze intenties, verwerking van gegevens, en algemeen beleid kan je nalezen in de 'Informed Consent'. Voor we van start kunnen met het interview, heb ik jouw expliciet akkoord nodig met dit document.

Ten slotte, had ik je ook graag gevraagd of ik straks dit gesprek mag opnemen met een voice recorder, om ons gesprek te kunnen herbeluisteren wanneer de analyse wordt gemaakt. Uiteraard wordt deze opname niet gedeeld met derden, en verwijderd na afloop van het project. Als u hiermee akkoord gaat, stel ik voordat we het interview beginnen.

Contextuele vragen

Voorstelling Interviewee 2 minuten

Alvorens we in de materie duiken, wil ik graag eerst even kennismaken.

- Kan je me iets meer **over je job** vertellen?
 - Waar werkt u?
 - Hoe zou je je functie omschrijven? En wat houdt je job precies in?
 - Waar ligt voor jou persoonlijk de grootste uitdaging?
 - Waarom werkt u in de zorgsector?

Topic 1: Werkdruk en problemen in de zorgsector 6 minuten

- Wat vind je het meest uitdagende aspect van je werk op dagelijkse basis?
- Ervaar je druk vanuit uw job en zo ja, op welke manier?
- Hoe ga je momenteel om met de hoge werkdruk?
- Welke momenten ervaar je als het meest stressvol tijdens een werkdag?
- Zijn er specifieke taken die de meeste werkdruk veroorzaken?
- Wat zijn volgens jou de belangrijkste oorzaken van de druk in de zorgsector?
- **Waarom duurt administratie zo lang, waar ligt het probleem?**
 - Welke info nodig bij administratie?
 - Hoe zou je dit kunnen verbeteren/ efficiënter maken?
 - Is er sprake van automatische rapportering en zo nee, denk je dat dit een bijdrage zou kunnen leveren?
 - Is er nog iets over de administratie dat je kwijt kan qua informatie, omdat ik mij in dit aspect wel wil verdiepen.

Topic 2: Hoe technologie een oplossing kan bieden 7 minuten

- Heb je al ervaring met technologie in je dagelijkse werkzaamheden?
- Welke technologische hulpmiddelen gebruik je momenteel, en hoe bevallen die?
- Zie je specifieke taken waarvan je denkt dat technologie ze eenvoudiger kan maken?
- Hoe zou technologie kunnen helpen om jouw werk efficiënter of minder belastend te maken?
- Ben je van mening dat technologie in de toekomst een groter deel van het zorgwerk zal overnemen?

- Moest je kunnen kiezen, welke taak zou technologie het eerst moeten vervangen of hulp bij bieden en op welke manier?
- Heb je zelf al ideeën over hoe een product of technologie er zou uitzien? (Denk ruim maar haalbaar)

Topic 3: De implementatie en acceptatie van technologie 5 minuten

- Hoe denk je dat je collega's of patiënten zouden reageren op meer technologie in de zorg?
- Welke vaardigheden zijn volgens jou nodig om effectief met nieuwe technologie te werken? (Welke zaken zou technologie niet kunnen veranderen, omdat je nog steeds een menselijk gevoel/nadenken nodig hebt?)
- Zie je obstakels voor de invoering van nieuwe technologieën in de zorg?
- Zou je extra opleiding of ondersteuning willen krijgen om technologie beter te kunnen gebruiken?

Wrap-up 5 minuten

Wenst u zelf nog zaken toe te voegen?

Zou je misschien een video willen maken wanneer je bepaalde handelingen

De belangrijkste zaken die ik heb geleerd uit dit interview zijn, ...

Heb ik het juist begrepen als ...?

Wat zijn de belangrijkste elementen waarvan u denkt dat ik die het meest zou moeten onthouden?