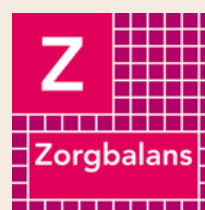


17 VVT-instellingen onderzoeken de Attendi App

Luisteren naar en samenvatten van zorggesprekken





Samenvatting

In dit whitepaper bespreken we de onderzoeksresultaten van de eerste 17 VVT instellingen die met de Attendi App aan de slag zijn gegaan. In dit onderzoek hebben we het volgende onderzocht:

- Relatie met de cliënt: In hoeverre zorgde de Attendi App ervoor dat de volledige focus weer op de cliënt komt tijdens gesprekken. Daarnaast, in hoeverre ervaren zorgprofessionals dat dit bijdraagt aan de relatieopbouw met cliënten?
- Tijdsbesparing: Hoeveel extra tijd komt beschikbaar voor cliëntenzorg?
- Implementatie & gebruiksvriendelijkheid: Wat zijn randvoorwaarden voor het uitrollen van de Attendi App en hoe ervaren zorgprofessionals de kwaliteit en bruikbaarheid van de samenvattingen?

We bespreken de Attendi App, de deelnemende zorginstellingen, de onderzoeksresultaten die zijn verzameld en de ontwikkelingen die we hebben doorgevoerd in de Attendi App. Tot slot volgt er een conclusie.

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. De Attendi App
3. Deelnemende zorginstellingen
4. De onderzoeksresultaten
5. Ontwikkelingen Attendi App
6. Conclusie
7. Contact





1. Inleiding

Zorgprofessionals besteden veel tijd aan verslaglegging na gesprekken. Dit is kostbare tijd die niet aan cliënten besteed kan worden. Vaak verwerken zorgprofessionals nog tijdens het gesprek notities. Een gesprek met een cliënt, is hét moment om te werken aan de vertrouwensband met een cliënt. Juist op dat moment alle aandacht bij de cliënt kunnen leggen is van groot belang voor kwalitatieve zorg.

Wij onderzochten in hoeverre de Attendi App hen kan ondersteunen bij verslaglegging tijdens en na gesprekken. Gedurende de onderzoeksperiode werkten de deelnemers 12 weken met de Attendi App.

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met 17 VVT-instellingen en ruim 300 deelnemers, waarvan 126 zorgprofessional een vragenlijst aan het begin en einde van het onderzoek hebben ingevuld en tussentijds zijn geïnterviewd.





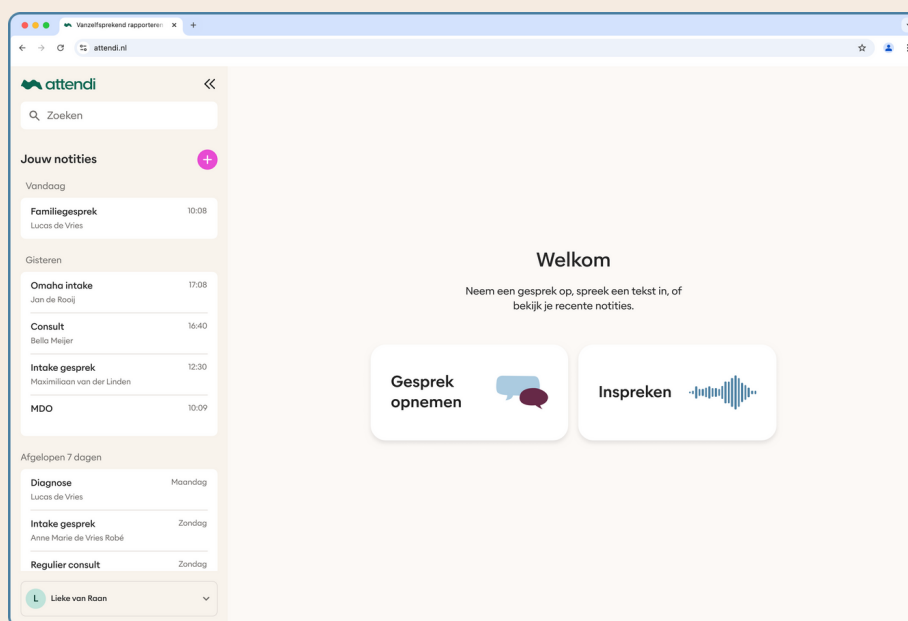
2. De Attendi App

De Attendi App helpt zorgprofessionals bij kwalitatieve verslaglegging – met je stem als belangrijkste hulpmiddel.

In de Attendi App komen alle functionaliteiten van Attendi samen in één toepassing. Naast het inspreken van rapportages, kun je gesprekken opnemen en automatisch laten samenvatten.

Met de Attendi App kun je gesprekken eenvoudig opnemen en automatisch laten samenvatten. De app maakt daarbij gebruik van standaard templates die eenvoudig te synchroniseren zijn.

Na afloop van het gesprek is er de mogelijkheid om de rapportage met je stem aan te vullen. Bijvoorbeeld om vast te leggen wat jou als zorgprofessional is opgevallen – observaties of zaken die niet letterlijk besproken zijn, maar wél belangrijk zijn voor de rapportage.



Een notatieblok dat naar je luistert

Als zorgprofessional leg je dagelijks notities vast, vaak nog op losse briefjes. Met Attendi leg je eenvoudig een korte spraaknotitie vast en houd je alles op één plek. Dankzij de spraakfunctionaliteit en intuïtieve stemopdrachten worden notities snel verwerkt. Ruwe teksten worden automatisch omgezet naar een leesbare rapportage of SOEP-structuur. Alles is overzichtelijk en doorzoekbaar, zodat je altijd snel de juiste informatie hebt, wanneer je die nodig hebt.

Spraaktechnologie getraind voor de zorg

Aan de kern van de Attendi App staat de spraaktechnologie van Attendi — die is speciaal getraind voor de zorg. De technologie leert dagelijks van tienduizenden rapportages in de Ouderenzorg, Gehandicaptenzorg en Geestelijke Gezondheidszorg, en behaalt in deze domeinen een nauwkeurigheid van boven de 95%. Doordat Attendi actief traint op regionale verschillen en in heel Nederland wordt gebruikt, is de technologie overal bruikbaar voor zorgprofessionals in heel Nederland.





3. Deelnemende zorginstellingen & onderzoeksopzet

We hebben dit onderzoek samen met 17 VVT-instellingen gedaan, namelijk, Aafje, Amstelring, beek en bos, beweging 3.0, Buurtzorg, Cordaan, De Zorggroep, Land van Horne, Laurens, Patyna, Sevagram, Tante Louise, Thebe, Topaz, Vitalis, Zorgbalans en Envida.

In totaal namen er ongeveer 34 teams van deze instellingen deel (gemiddeld 2 teams per zorginstelling). Al deze teams werken in de ouderenzorg (intramuraal zorg, extramurale zorg en de geriatrische revalidatie zorg (GRZ). In totaal deden er ongeveer 300 zorgprofessionals mee aan het onderzoek.

Zorgprofessionals uiteenlopend van:

- (Wijk)verpleegkundigen
- Verzorgenden en helpenden
- Specialisten ouderengeneeskunde
- Casemanagers
- Ergotherapeuten
- Psychologen
- Fysiotherapeuten
- Zorgadviseurs & ondersteunend personeel



Tijdens het doorlopen van de drie fasen hebben we onderstaande onderzoeksvragen in overleg met de 17 zorginstellingen onderzocht:

- **Relatie met de cliënt:** In hoeverre zorgde de Attendi App ervoor dat de volledige focus weer op de cliënt komt tijdens gesprekken. Daarnaast, in hoeverre ervaren zorgprofessionals dat dit bijdraagt aan de relatieopbouw met cliënten?
- **Tijdsbesparing:** Hoeveel extra tijd komt beschikbaar voor cliëntenzorg?
- **Implementatie & Gebruiksvriendelijkheid:** Wat zijn randvoorwaarden voor het uitrollen van de Attendi App en hoe ervaren zorgprofessionals de kwaliteit en bruikbaarheid van de samenvattingen?





4. Onderzoeksresultaten

Huidige manier van werken

In de voorbereiding is er onderzoek gedaan naar de huidige manier van werken van de zorgprofessionals (nulmeting & interviews), dus zonder het gebruik van de Attendi App.

De belangrijkste dingen die opvielen:

- **Aantekeningen maken:** Het overgrote deel van de zorgprofessionals (58%) gaf aan bij de nulmeting dat zij pen en papier gebruiken voor het maken van aantekeningen. Een klein deel maakt geen aantekeningen (7,2%) en 34.8% geeft aan aantekeningen op de computer, laptop of tablet te maken, dan wel direct in het dossier dan wel in een tekstverwerker.

*"Ik schrijf steekwoorden op, die ik later verwerk tot geheel"
"Neemt veel tijd in beslag waardoor je minder tijd hebt voor contact met de bewoners (wat meer werkplezier geeft)."*

"Ik ervaar de stress van een volledig verslag, en wil tegelijkertijd niet de aandacht verliezen voor de client, die balans zoeken is altijd lastig"

"Ik verwerk notities, aan het einde van de dag maak ik het volledige verslag. Het is lastig om scherp te hebben wat er ook alweer precies besproken was".

"Soms is schrijven en praten tegelijkertijd niet mogelijk in verband met verdelen concentratie"



- **Uitwerken van een gesprek:** Na het maken van de notities is het zaak om gesprekken uit te werken. We hebben de zorgprofessionals gevraagd hoeveel minuten zij hier gemiddeld mee bezig zijn. 66% van de zorgprofessionals is tussen de 0 en 30 minuten bezig met het uitwerken van een gesprek. Hierbij werd duidelijk aangegeven dat de complexiteit & soort van het gesprek impact heeft op de uitwerkingstijd.

"Het is toch altijd ook mijn interpretatie van het gesprek"

"Kost te veel tijd om dit uit te werken, ga ook vaak te laat naar huis. Vooral als je als enige gediplomeerde op de afdeling staat."

- **Volledigheid & leesbaarheid:** De cijfers laten zien dat het overgrote deel de leesbaarheid en volledigheid als voldoende tot goed classificeert. Hierbij werd door zorgprofessionals aangegeven dat er soms punten kunnen ontbreken wanneer er notities gemaakt zijn en deze later verwerkt werden.
- **Gebruiksvriendelijkheid:** Op de vraag hoe de zorgprofessionals de gebruiksvriendelijkheid scoren van de huidige manier van werken is duidelijk te zien dat hier verbetering mogelijk is. 50.3% van de zorgprofessionals geeft de gebruiksvriendelijkheid een voldoende. 18,1% geeft het een matig. Geen enkele zorgprofessional ervaart de huidige werkwijze als zeer gebruiksvriendelijk.

"Ik kan nooit alles verwerken wat wel is gezegd, dus ik maak een selectie en schrijf daarom niet alles op. Hierdoor vergeet ik mogelijk essentiële dingen."

"Dat ik eerst aantekeningen moet maken en dan moet verwerken in het systeem"



Nieuwe manier van werken

Nadat de zorgprofessionals 3 maanden met de Attendi App in de praktijk aan de slag waren geweest zijn de belangrijkste bevindingen:

- **Meer aandacht voor de cliënt:** In de interviews met zorgprofessionals stelden wij open vragen ter reactie op hoe ze de Attendi App hebben ervaren. Bij die reacties hadden wij op voorhand een assumptie: Het gebruiken van de Attendi App draagt bij aan de kwaliteit van je gesprek en de relatie met je cliënt.

We wilden dit niet zelf voorleggen of dit zo was, maar kijken of zorgprofessionals hier zelf mee kwamen. In die reacties was dit primair wat zorgprofessionals, naast de besparing van tijd, als voordeel beschreven. De volgende quote omvat dat precies.

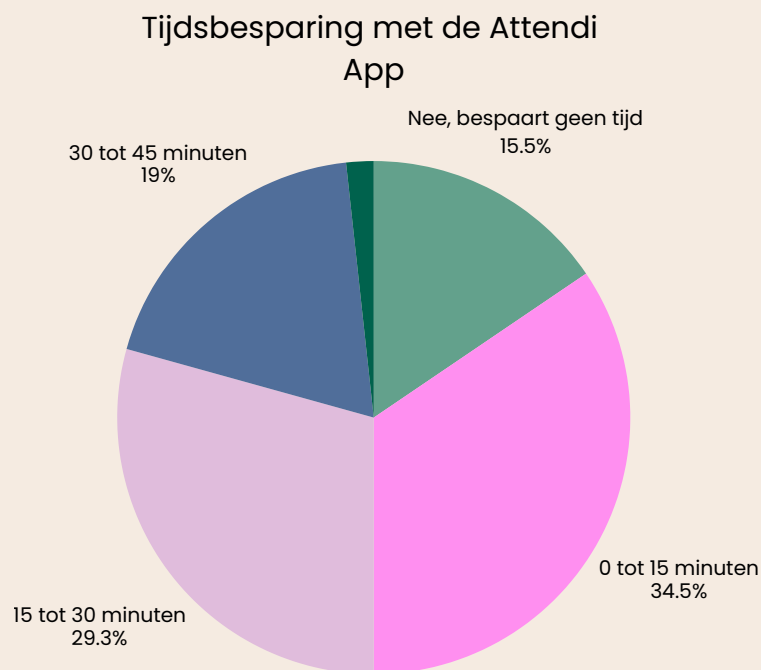
"Ik kan me weer in alle rust tot de cliënt richten, wetende dat er een goed verslag volgt. Ik denk dat daardoor de opvolgende zorg echt beter wordt"

Over dit onderwerp beschrijven zorgprofessionals 3 voordelen:

1. Niet tijdens een gesprek notities op papier of digitaal nemen, zorgt ervoor dat je meer aandacht hebt voor je cliënt;
2. Tijdens je gesprek je druk maken om notities zorgt voor stress en afleiding;
3. Het voelt alsof je iemand bij je hebt die helpt, het is alleen geen storende computer of laptop.



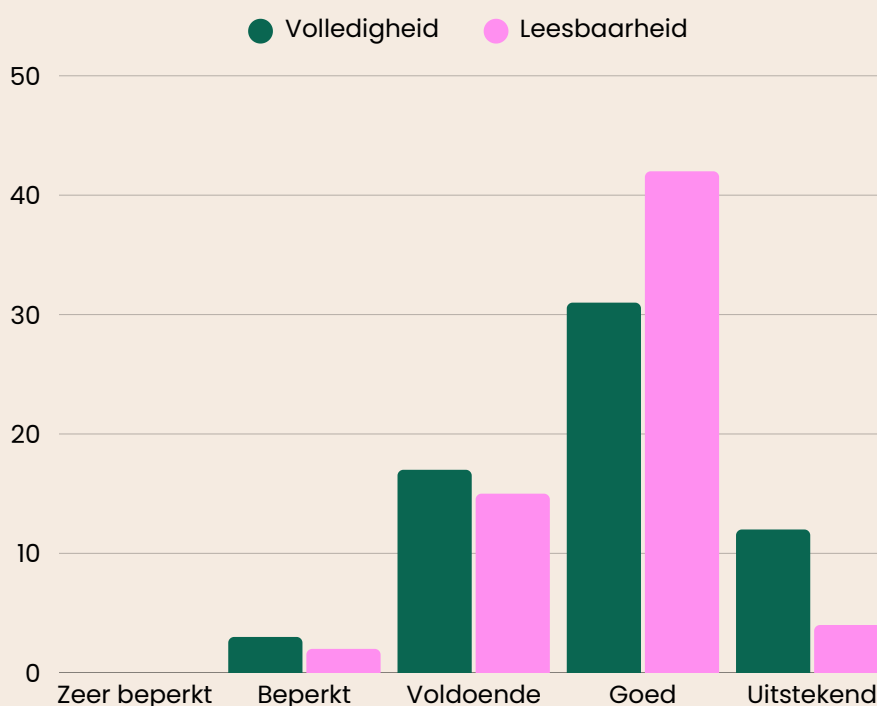
- **Tijdsbesparing:** Tijdens de 1-meting is aan de respondenten gevraagd hoelang zij gemiddeld bezig zijn met uitwerken van een gesprek met de Attendi App. Afhankelijk van het gesprek bespaart de Attendi app gemiddeld tussen de 15 en 30 minuten. Een samenvatting van een overleg met een collega scheelde bijvoorbeeld 15 minuten, maar een samenvatting van een intake volgens OMAHA scheelt tot wel 45 minuten aan administratietijd.



- **Volledigheid & leesbaarheid:** Bij vergelijking van de 0-meting met de 1-meting blijkt dat vooral de volledigheid van de verslagen duidelijk is verbeterd. Waar deze bij de 0-meting vaak als voldoende tot goed werd beoordeeld, wordt deze in de 1-meting als goed tot uitstekend ervaren. Zorgprofessionals geven aan dat de verslagen nu voller en gedetailleerder zijn en dat de samenvattingen helder en overzichtelijk zijn, met duidelijke zinnen, opsommingen en kernpunten die gemakkelijk te gebruiken zijn voor vervolgacties. Daarnaast bevatten de gespreksverslagen meer essentiële informatie van cliënten, waardoor de rapportages completer, zuiverder en objectiever zijn geworden.

"Ik zag een sectie staan over eenzaamheid, het was mij ontschoten dat de cliënt daar inderdaad signalen over besprak"

"Hij is uitgebreid in verslaglegging na een gesprek"



- **Gebruiksvriendelijkheid:** Veel zorgprofessionals (65%) ervaren de Attendi App als gebruiksvriendelijk of zeer gebruiksvriendelijk. Veel gehoorde commentaren zijn onder andere dat de app intuïtief te gebruiken is, snel werkt en ook in soms wat onrustige omgevingen goed mee kan luisteren.



Doelgroep	Meerwaarde
(Wijk) verpleegkundige	Extramuraal Voert, naast directe cliëntenzorg, ook regelmatig intake- en evaluatiegesprekken met cliënt en naasten. Gebruiken hiervoor vaak een standaard zoals het Omaha System, 4 domeinen model of Positieve gezondheid. In de praktijk zie je gebeuren dat door gebruik van de Attendi App meer uniformiteit in verslaglegging komt, meer aandacht voor cliënt en de tijdsdruk afneemt. Intramuraal Voert, naast directe cliëntenzorg, ook regelmatig evaluatiegesprekken en/of MDO's. Met name bij lange gesprekken over cliënten levert de Attendi App veel meerwaarde op omdat alle deelnemers direct toegang hebben tot het verslag, alle deelnemers van het gesprek actief kunnen deelnemen omdat niemand hoeft te notuleren en uniformiteit in de verslagen zichtbaar is.
Verzorgende en Helpende	Extramuraal Voert, naast directe cliëntenzorg, regelmatig evaluatie- en familiegesprekken. De Attendi App helpt bij het chronologisch en systematisch opschrijven van informatie. SOEP/SOAP/TIME rapportages komen veel voor en het gebruik hiervan in de Attendi App is hoog onder deze doelgroep. Teamoverleggen vinden regelmatig plaats waarbij de Attendi App werkt als notulist en iedereen actief kan deelnemen aan de vergadering. Intramuraal Voert, naast directe cliëntenzorg, ook op regelmatige basis evaluatie en familiegesprekken. Door gebruik Attendi App wordt de verslaglegging vergemakkelijkt en direct toegankelijk voor deelnemers. Ook teamoverleggen komen regelmatig voor waarbij de Attendi App wordt ingezet. Voordelen worden gezien op correcte spelling en schrijfwijze. Daarnaast worden rapportage-structuren als SOEP/SOAP en TIME als zeer positief beoordeeld in dagelijkse praktijk.



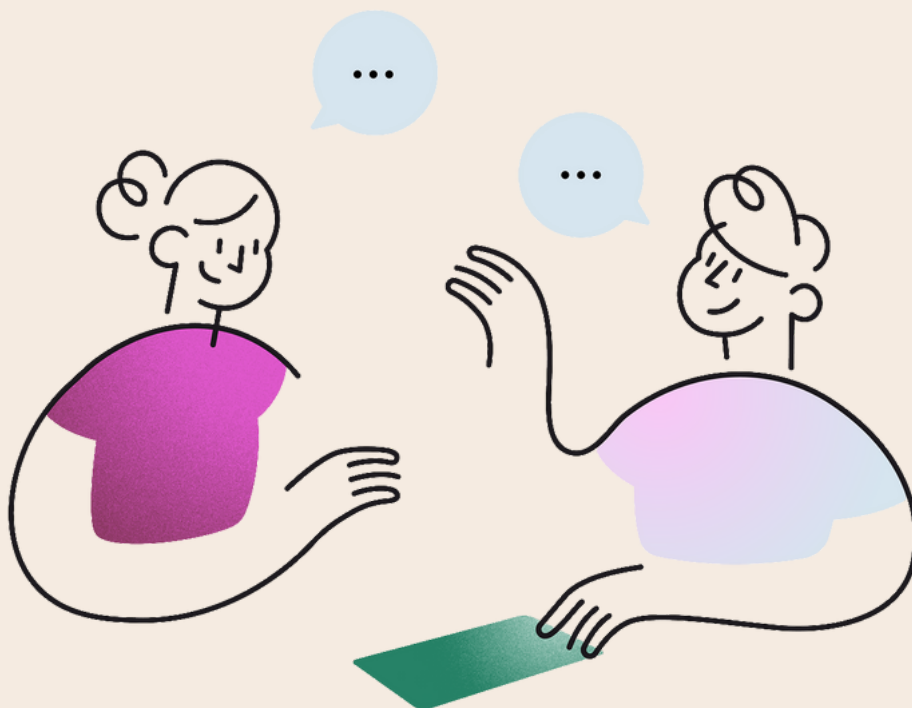
Doelgroep	Meerwaarde
Specialist Ouderengenees- kunde	Voert veelal lange planbesprekingen met meerdere en verschillende zorgprofessionals over complexe situaties. Door gebruik Attendi App is er veel tijd bespaart op het uitwerken van het gesprek, besproken actiepunten en is de communicatie richting familie en/of naasten vergemakkelijkt. Zowel SFMPC/SAMPC als Generieke Samenvatting is veel gebruikt.
Casemanager	Voert meerdere vaak lange cliënt- en/of familiegesprekken op een dag waarbij, onder andere, dossieropbouw belangrijk is. Daarnaast is observatie tijdens een gesprek zeer belangrijk. Door het gebruiken van de Attendi App kan de aandacht volledig gericht worden op de deelnemers van het gesprek.
Ergotherapeut	Voert regelmatig keukentafelgesprekken met de cliënt en diens familie. In deze gesprekken – zoals tijdens intakes, behandelingen, evaluaties en multidisciplinaire overleggen (MDO's) – kan de Attendi App uitstekend worden ingezet. Omdat ergotherapeuten vaak lange gesprekken voeren, kan de uitwerktijd aanzienlijk oplopen, soms tot wel een uur. Met de inzet van de Attendi App wordt deze tijd echter sterk teruggebracht tot maximaal 15 tot 30 minuten. Hierdoor blijft er meer tijd over voor directe cliëntenzorg. De app is getest in zowel een intramurale setting als op een geriatrische revalidatieafdeling. De resultaten waren in beide situaties gelijkwaardig positief.

Doelgroep	Meerwaarde
Psycholoog	Psychologen voeren regelmatig keukentafelgesprekken met de cliënt, waarbij de Attendi App uitstekend kan worden ingezet. Denk hierbij aan intakes, behandelingen en evaluatiegesprekken. Het grootste voordeel voor psychologen is dat zij zich volledig kunnen richten op de cliënt. Non-verbale communicatie en het vermogen om goed door te vragen zijn essentieel in deze gesprekken. Doordat het maken van notities tijdens het gesprek niet langer nodig is, kunnen deze vaardigheden beter worden benut en neemt de kwaliteit van het gesprek merkbaar toe. De Attendi App is getest in zowel een intramurale setting als op een geriatrische revalidatieafdeling. De resultaten waren in beide situaties gelijkwaardig positief.
Ondersteunend personeel	Naast zorgprofessionals is de Attendi App ook succesvol ingezet bij ondersteunend personeel, zoals teamcoaches, managers en zorgadviseurs. Ook binnen deze functies vindt veel administratief werk plaats, bijvoorbeeld bij personeelsgesprekken en project overleggen. Door het gebruik van de Attendi App is een duidelijke tijdsbesparing gerealiseerd, die kan worden ingezet voor andere werkzaamheden. Hierbij is gebruikgemaakt van de Generieke Samenvatting template van de Attendi App.

- **Aanraden aan collega's:** Een belangrijke graadmeter of de Attendi app zorgprofessionals helpt is de vraag: Zou je de Attendi App aanraden bij collega's? Geen enkele zorgprofessional die mee heeft gedaan tijdens de pilot zou de app niet aanraden bij collega's. 85% raadt de app aan, 15% zou dit misschien doen.

"Super, ik heb een uur per dag over. Attendi is mijn digitale secretaresse. Blij mee."

- **Cijfer voor de Attendi App:** De laatste vraag aan de zorgprofessionals die meededen aan de Attendi app pilot is de vraag naar het cijfer voor de Attendi App. Gemiddeld geven de zorgprofessionals de Attendi App een **7.25** in pilot fase.



Quotes van zorgprofessionals uit de 1-meting die ons het meest zijn bijgebleven en waar wij het bij Attendi voor doen zijn:



"De Attendi app helpt mij om meer echt in contact zijn met cliënten en familie."

"Ik ben nog nooit onderdeel geweest van een pilot waar ik zó snel zó enthousiast van werd. Echt. Ik wil deze app hebben!!"

"Als dit ons nu weer wordt afgenomen, zou dat echt oneerlijk zijn."

"De app haalt op veel vlakken wel de kern uit het gesprek en bepaalde afspraken die gemaakt zijn. Doordat Attendi opneemt kan ik meer aandacht besteden aan de client en kan ik nonverbale signalen van sneller oppikken. Dat werkt heel prettig in het gesprek."





5. Feedback & Ontwikkelingen

Feedback

Hieronder worden de belangrijkste feedbackpunten beschreven die zorgprofessionals hebben aangegeven tijdens de 1-meting en interviews:

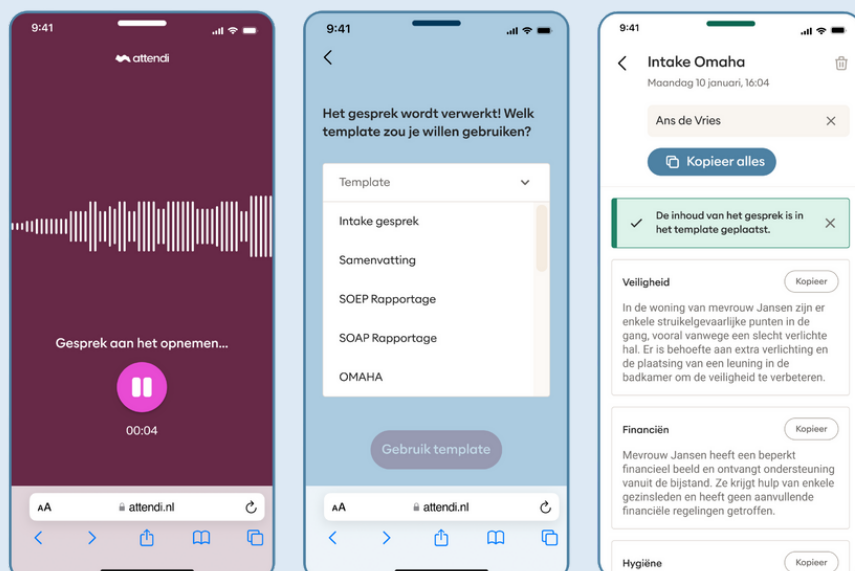
- **Onjuiste of verzonden informatie:** de samenvatting bevat soms feitelijke fouten of conclusies die niet uit het gesprek komen. Dit ondermijnt het vertrouwen in de output.
- **Te formeel en te uitgebreid taalgebruik:** Wens naar een kortere, natuurlijkere schrijfstijl die beter past bij zorgcommunicatie en cliëntgericht schrijven.
- **Technische stabiliteit tijdens opname:** Regelmatig stopt de opname, loopt de app vast of verschijnt een lege samenvatting. Vooral bij telefoongesprekken, slechte verbinding of lange opnames.
- **Informatie mist of wordt verkeerd gekoppeld:** Bepaalde details (maten, afspraken, namen) ontbreken of worden aan de verkeerde persoon gekoppeld bij gesprekken met meerdere sprekers.
- **Aanpassen van het template nadat deze gekozen is:** Soms kiest een zorgprofessional perongeluk het verkeerde template of wil graag met met verschillende templates testen welke het meest passend is.
- **Bewerken van de samenvatting:** Het bewerken van de samenvatting in de Attendi App zonder daar een alternatief voor nodig te hebben.



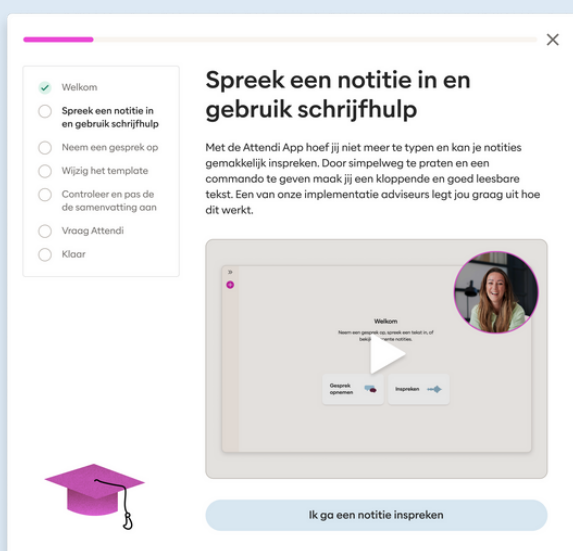
Ontwikkelingen

Op basis van de feedback, ervaringen en wensen van zorgprofessionals is de Attendi App verbeterd en uitgebreid. Hieronder de belangrijkste ontwikkelingen:

- Constante verbetering (system)prompts op basis van feedback. Hierdoor zijn samenvattingen korter geworden, komen dubbelingen minder voor en gaat de spelling van termen beter en worden er bovenal minder onjuiste conclusies getrokken.
- Doorontwikkeling van gevalideerde, standaard templates, zodat deze nog beter aansluiten bij dagelijks gebruik.
- Verbeteringen doorgevoerd waardoor schrijfstijl van de samenvatting dichter bij het taalgebruik van de zorgprofessional ligt.
- Verbetering van technische stabiliteit waardoor storingen minder vaak voorkomen en eerder kunnen worden opgepakt indien deze wel voorkomen
- Een verbeterd dashboard om het gebruik van de Attendi App in te zien voor de projectleider.
- Op basis van het gekozen template wordt er automatisch een titel gegeven aan de samenvatting.
- Plaatsen van een AI-banner dat de samenvatting tot stand is gekomen door gebruik van AI.



- Als Attendi een samenvatting maakt en de zorgprofessional deze zonder aanpassingen doorzet naar het ECD, verschijnt bovenaan: “Deze samenvatting is gemaakt met AI in de Attendi App en is niet handmatig bewerkt. Lees deze zorgvuldig door.” Zo is de lezer gewaarschuwd voor mogelijke onjuistheden.
- Veilig leren werken met AI als zorgprofessional leer je door toepassing in de praktijk. De In App E-Learning leert de zorgprofessional de kritieke competenties aan de hand van praktische opdrachten die je voltooid in de App.
- Via het dashboard is zichtbaar hoe veel zorgprofessionals de e-learning hebben doorlopen. Zo weet je als zorginstelling in welke mate zorgprofessionals getraind zijn in veilig gebruik van de Attendi App.
- Kopiëren per sectie van de samenvatting, hierdoor kunnen zorgprofessionals gemakkelijk delen van de samenvatting gebruiken in het ECD, e-mail of ander systeem.
- Binnen 24 uur na de opname is het mogelijk om het template aan te passen. Hierdoor is het mogelijk altijd het template te kiezen wat het beste bij het gesprek past.
- Toevoegen van “Vraag Attendi” waardoor zorgprofessionals opdrachten kunnen geven om de samenvatting aan te laten passen naar eigen wens. Denk hierbij aan het korter maken, informelere schrijfstijl of actiepunten in een lijstje te laten zetten.
- Een Android App waarmee het opnameproces van het gesprek nog makkelijker en natuurlijk verloopt.





6. Conclusie

Het onderzoek naar de meerwaarde van de Attendi App, uitgevoerd in samenwerking met 17 VVT-instellingen, heeft waardevolle inzichten opgeleverd.

Allereerst blijkt uit de pilot dat de Attendi App breed inzetbaar en veel gebruikt is tijdens uiteenlopende gesprekstypen. Een groot deel van de deelnemende zorgprofessionals heeft de app actief benut en geeft aan dat het werken met automatische samenvattingen behulpzaam is in het dagelijks werk. De meeste zorgprofessionals ervaren de app als gebruiksvriendelijk en bevelen het gebruik aan collega's aan.

Over de kwaliteit van de samenvattingen wordt aangegeven dat deze over het algemeen vollediger en beter gestructureerd zijn dan de traditionele manier van verslaglegging. Daarnaast zorgt het feit dat professionals tijdens het gesprek geen notities hoeven te maken voor meer rust en aandacht voor de cliënt. Dit leidt tot beter contact en een rijker beeld van wat er tijdens het gesprek is besproken. Een groot deel van de deelnemers rapporteert daarnaast een aanzienlijke tijdsbesparing bij het opstellen van samenvattingen.

De feedback en inzichten uit de pilot hebben geleid tot doorontwikkelingen, waaronder verbeterde samenvattingsstructuren en template-keuze.

Bijna alle deelnemende zorginstellingen zien de toegevoegde waarde van de Attendi App en hebben zij hierdoor besloten of zitten in het besluitproces om de Attendi App verder op te schalen binnen de zorginstelling.



7. Contact

Ben jij na het lezen van dit onderzoek benieuwd naar de mogelijkheden van Attendi in jouw organisatie of heb je vragen over dit onderzoek?

We gaan graag het gesprek eens met je aan!

Neem vrijblijvend eens contact op met Rik of Jacob voor het bespreken van de mogelijkheden.



Rik Luimes
Klantadviseur
rik@attendi.nl
+31 (0)6 42 47 07 39



Jacob van Deutekom
Klantadviseur
jacob@attendi.nl
+31 (0)6 28 50 89 09



