Saziņu ar Dzemdību namu ērtāku padarīs mākslīgā intelekta virtuālais asistents

Lai pacienti un klienti atbildes uz jautājumiem saņemtu sev ērtā laikā, tostarp – pēc darba laika beigām, brīvdienās vai svētkos – talkā nāks mākslīgā intelekta tehnoloģijā balstīts virtuālais asistents, kas pieejams Dzemdību nama tīmekļvietnē rdn.lv.

Lietotāji varēs uzdot jautājumus brīvā formā, vairāk nekā 100 valodās, un saņemt atbildes uzreiz, tiešsaistē.

Nepieciešamība pēc saziņas iespēju paplašināšanas izskanēja pacientu pieredzes anketās, apliecinot, ka topošās un jaunās ģimenes atbildes uz sev interesējošiem jautājumiem sagaida "tūlīt un tagad".

Nemot vērā diennakts režīmu, kas pakļauts jaundzimušā bērniņa aprūpei – bieži vien tērzēšanai un jautājumu noskaidrošanai piemērotākais diennakts laiks ir tieši vēlas vakara vai agras rīta stundas.

Lai arī par neatliekamiem medicīniskiem jautājumiem klienti telefoniski var konsultēties ar Uzņemšanas nodaļas darbiniekiem, bieži klientus interesē praktiskas lietas - par iestāšanos stacionārā, automašīnu novietošanas iespējām, dzemdību somas saturu, palātu pieejamību, ēdināšanu u.c.

Tāpat tūlītēja iespēja saņemt atbildes mazinās neskaidrību un vairos jauno vecāku sirdsmieru jautājumos par jaundzimušā aprūpi, zīdīšanu, māmiņas uzturu zīdīšanas laikā u.c.

Atbildes uz jautājumiem tiek ģenerētas no Dzemdību nama noteiktās informācijas datu kopas, izmantojot mākslīgā intelekta sniegtās iespējas. Asistenta veiktspēja tika pārbaudīta un pielāgota, izmantojot reālus Dzemdību nama klientu jautājumus. Atbilžu precizitāte tiks nepārtraukti attīstīta, sekojot līdzi atbildēm un nepieciešamības gadījumā tās koriģējot.

Gadā mājaslapā rdn.lv tiek iesūtīti ~500 jautājumi; savukārt zvanot pa Dzemdību nama Informatīvo tālruni, klienti uzdod ~1000 jautājumus mēnesī.

Virtuālo asistentu izstrādāja digitālo un mākslīgā intelekta risinājumu uzņēmums SIA "Xybos" platformā chatbos.ai.

SIA "Xybos" valdes priekšsēdētājs Kristaps Lokmanis: "Esam gandarīti par paveikto kopā ar Dzemdību namu! Šis ir lielisks piemērs, kā veselības aprūpes iestāde spēj ieviest tehnoloģiskas inovācijas ar mērķi uzlabot ne tikai klientu pieredzi, bet arī darbinieku ikdienu. Mūsu komada rūpīgi iedziļinās katra klienta vajadzībās, tāpēc

chatbos.ai izstrādājām tā, lai jebkurā brīdī asistentam varam pievienot dažādas papildus funkcijas, saskaņā ar iestādes digitālās attīstības prioritātēm."

SIA “Rīgas Dzemdību nams” valdes priekšēdētāja Santa Markova: “Mēs ceram, ka ērta piekļuve informācijai jebkurā laikā vairos mūsu klientu apmierinātību. Inovatīvi risinājumi ārstniecībā, aprūpē un komunikācijā ar pacientu atvieglo arī personāla darbu, kas īpaši svarīgi ir situācijā, kad veselības aprūpes jomā pieaug kvalificēta cilvēkkapitāla trūkums.”