



Het is altijd lente in de ogen van de **digitale doktersassistente**

Tekst: Nina van Klaveren

Chantal heeft geen behoefte aan een jaarlijkse zonzavakantie in Italië, wordt niet ziek en draait haar hand niet om voor een 24-uurige werkdag. Moeiteloos loodst ze patiënten naar een afspraak met de huisarts, helpt hen een handje bij hun klachten en rapporteert zonder hiaten naar de zorgverlener. Een half jaar na de introductie krijgt chatbot Chantal het gemiddelde rapportcijfer van een 8. CustomerFirst maakt de balans op met Niels Greidanus, ceo en oprichter van achterliggend bedrijf Zaurus.

In de zorgsector is er heel wat winst te behalen op het gebied van efficiency: de rompslomp aan processen en protocollen maakt eenvoudig communiceren tussen arts en patiënt lastig. “Als patiënt kun je niet zomaar appen met je huisarts.” De kosten in de zorg rijzen de pan uit en er heerst een resourceprobleem voor het aantrekken van artsen en assistenten. Een maatschappelijk probleem, vond Greidanus. “Een open deur, maar het digitaliseren moet écht efficiënter dan nu het geval is.” Hij is al langer actief als eHealth-ondernemer. Zo startte en verkocht hij een bedrijf in kwaliteits- en risicomangementsoftware voor de zorg en zette vervolgens het Alterdesk messagingplatform op de markt. Vanuit deze achtergrond boog hij zich over een betaalbare en schaalbare communicatieoplossing voor zowel praktijkmedewerkers als patiënten. Met Chantal streeft de ceo met zijn team naar app-loos gemak voor de patiënt. Dat lijkt zijn vruchten af te werpen: patiënten beoordelen de digitale assistente gemiddeld met een 8. “Chantal vraagt echt door over de klachten, waardoor de patiënt zich gehoord voelt.”

Digitale collegialiteit

Een afspraak maken bij een arts, een herhaalrecept aanvragen of extra informatie inwinnen over je gezondheid? Momenteel kan men terecht bij een patiëntportaal. Omstreden, vindt Greidanus. “Je moet actief naar zo’n portaal toe, registreren, inloggen. Plaats je zoiets in conversatievorm, dan voelt de communicatie veel natuurlijker. Maar het is simpelweg niet efficiënt om iedereen te laten bellen voor iets eenvoudigs als een afspraak. De patiënt moet denken: het enige wat ik moet doen, is naar de website gaan en een gesprek starten. Het moet net zo gemakkelijk zijn als bellen – maar dan zonder wachtrij. Naadloos en eenvoudig.”

Het idee achter Chantal was geboren: een digitale zorgassistent die administratieve taken van de praktijkassistent overneemt, zodat deze meer tijd overhoudt voor zorginhoudelijke zaken in de huisartsenpraktijk. Na het produceren van een demomodel en het verder ontwikkelen van de bot, werd deze getoond aan zorgleveranciers. Chantal is zodanig opgezet dat ze voortdurend wordt geoptimaliseerd – zowel op inhoudelijk als op technisch vlak.

Vervolgens was het zover: Chantal mocht stage lopen. “We positioneren haar heel bewust als digitale collega; zo wordt ze binnen praktijken ook gezien.” Voor de patiënt is de vraag of het een mens of een bot betreft volgens Greidanus minder van belang. “Het gaat erom dat de juiste informatie wordt uitgevraagd, op het juiste moment. Daar zit tegelijkertijd ook de moeilijkheid.”

Zijn wie je zegt dat je bent

Het communicatieplatform waarop Zaurus de assistent laat functioneren, draait niet via vertrouwde messagingapps als Facebook of WhatsApp. Dit heeft alles te maken met de gevoeligheid van de patiëntdata, de wet- en regelgeving binnen de branche én het belang van patiëntvertrouwen. “We denken enorm aan de privacy van gebruikers.” Om dit te ondervangen draait Chantal op de KPN Zorg Messenger, een specifiek voor de zorg ontwikkeld communicatieplatform.

De vorm van patiëntidentificatie is een uitdaging. “Op dit moment wordt er nog gewerkt met identificatie via persoonlijke gegevens – adres, geboortedatum, enzovoorts. Dat vinden wij niet voldoende: het moet onomstotelijk vaststaan dat iemand is wie hij zegt dat hij is.” De oplossing voor dit probleem ligt klaar: iDIN. Middels dit procedé kan de gebruiker zich identificeren via zijn of haar bank, wat hetzelfde werkt als iDEAL. “Via deze methode maak je even een uitstapje naar je bank. Er wordt uiteraard geen geld afgeschreven – alles ter identificatie. Volkomen veilig dus. Wel zien we in de praktijk dat dit een breekpunt is voor gebruikers.” Een vertrouwensprobleem: volgens de ceo is verificatie via iDIN nog niet bekend. En daarmee (nog) onbemand. “Het is een uitkomst voor ons en voor andere eHealth-oplossingen, mits het de standaard wordt. Anders houd je wantrouwen, en loopt het stuk. De technologie is er; nu is het wachten tot de markt er klaar voor is.”

Escaleren kun je leren

Wanneer een patiënt zit te chatten en Chantal ‘vindt’ dat er een menselijke assistent tussenbeide moet komen, wordt de gebruiker in een virtuele wachtkamer geplaatst en neemt de assistent aansluitend het gesprek over. Dit voorbeeld toont aan hoeveel mogelijkheden er zijn met de bot: “We denken eraan om ook een echte arts in het gesprek te kunnen betrekken, die mee kan kijken bij de patiënt en eventueel foto’s kan delen of kan videobellen.”

Zet robots in voor de tijdrovende taken, zodat de arts écht weer tijd heeft voor de patiënt

Greidanus is over één aspect van het bouwen aan digitale assistenten stellig: bots als Chantal moeten nooit het uitgangspunt zijn. “Kunstmatige intelligentie moet geen invloed hebben op het maken van beslissingen waar soft skills voor nodig zijn. Zie jij een robot op de oncologie-afdeling al vol medeleven aan een patiënt vertellen dat er een tumor is ontdekt? Het is onzin alles te willen ondervangen door een bot: veel facetten vereisen toch mensenhanden en denkkraft. Zet robots dan ook in voor de tijdrovende taken, zodat de arts écht weer tijd heeft voor de patiënt. Het grotere doel is een hybride zorgstelsel.” 🚀