

Slimme triage in de huisartsenzorg met Artificial Intelligence

Het zal voor iedereen bekend zijn: lang in de telefonische wachtrij staan bij de huisarts. Een flinke tijd wachten is eerder regel dan uitzondering. Frustrerend voor beide kanten, want de doktersassistente zou ook liever met zorginhoudelijke taken bezig zijn dan de hele dag telefoneren. Dat moet makkelijker kunnen, dachten de [huisartsenpraktijken in West-Brabant](#). Zij zetten Artificial Intelligence (AI) in om dit te stroomlijnen en hebben nu een digitaal, slim triageproces.

Triage staat onder druk

Steeds meer huisartsenpraktijken hebben een structureel te hoge telefonische belasting. Daardoor staat het uitvoeren van goede triage onder druk. De assistente heeft daarnaast te weinig tijd over voor het uitvoeren van andere zorginhoudelijke werkzaamheden. Niet handig, want de werkdruk was al hoog. Ook de huisartsenzorg heeft immers te maken met personeelstekorten.

Slimme oplossing met Artificial Intelligence

Huisartsencoöperatie West-Brabant (HCWB) besloot dat dit anders moest. Deze coöperatie bestaat uit ongeveer 90 huisartsen bij wie, naast de huisartsen zelf, een kleine 400 mensen in dienst zijn, en heeft als doel het ontzorgen van de aangesloten praktijken. Ze kozen als oplossing voor een AI-programma dat ontwikkeld is door Huisartsen van Nederland, een organisatie die zich inzet voor het aanpakken van de tekorten in de huisartsenzorg.

Deze AI neemt werk uit handen van de assistente. De patiënt benadert de huisarts via de praktijkwebsite, waarbij direct triage wordt gestart. Hoe? De patiënt beantwoordt online een aantal vragen. Vanaf dat moment gaat de AI 'nadenken': afhankelijk van de antwoorden van de patiënt stelt de AI aanvullende vragen. Het programma stelt vervolgens een aantal mogelijke diagnoses en geeft die in een portaal door aan de huisartsenpraktijk.

Op basis van deze informatie bepaalt de assistente welke vervolgstappen genomen moeten worden. Zo kunnen sommige hulpvragen zelfs volledig digitaal afgewikkeld worden met zelfzorgadvies op maat. De zorg kan hierdoor beter gepland worden en de patiënt kan beter en sneller geholpen worden. Natuurlijk bepaalt de assistente of arts zelf de uiteindelijke diagnose.



Handig voor iedereen

Het voordeel voor patiënten is dat zij 24 uur per dag digitaal contact kunnen leggen met de praktijk. Hierdoor is er minder telefonische drukte, terwijl de praktijk juist wel beter bereikbaar is. De assistente heeft tijd voor patiënten die telefonisch contact echt nodig hebben, maar ook voor aanvullende zorginhoudelijke taken. De assistente kan focussen op planbare zorg en wordt zo een stuk efficiënter ingezet.

En misschien nog veel belangrijker - het werk wordt leuker! Ook voor de huisarts levert het tijdwinst op. Doordat de assistente meer tijd beschikbaar heeft kan zij bepaalde taken van de huisarts overnemen en zelfstandig spreekuur draaien. Dit zorgt ook voor ruimte bij de huisarts en als de arts een patiënt wel ziet is er meer informatie en een voorlopige diagnose beschikbaar.

Implementatie

Eén van de leden van HCWB gebruikte dit systeem in 2022 en was enthousiast. Dit was de directe aanleiding voor HCWB om te starten met een regionale uitrol van de slimme triageoplossing. De huisartsenorganisatie heeft een projectplan geschreven en gepresenteerd. Vervolgens heeft het ongeveer 1,5 jaar geduurd voordat de innovatie in de regio werd uitgerold. Dat was een bewuste keuze: praktijken en patiënten kregen zo de tijd om bekend te worden met deze innovatie. Wanneer aan iets nieuws kost immers tijd. Momenteel zijn er acht praktijken operationeel, acht volgen er binnenkort en daarna willen we het zich als een olievlek laten verspreiden. De intentie van HCWB is dat uiteindelijk alle hulpvragen in de regio via het digitale systeem verlopen.

Learnings

Dat dit initiatief zo succesvol is geïmplementeerd komt omdat van het begin af aan een realistisch tijdpad is gesteld en heldere doelstellingen. Die werden ook gedurende het gehele traject goed voor ogen gehouden. Ook is er steeds begrip geweest voor de impact van nieuwe technologie in de dagelijkse praktijkvoering. De commitment van de achterban maakte dat er besluitvaardig gehandeld kon worden en er echt stappen vooruit gezet konden worden, zonder op landelijke ontwikkelingen te wachten. Als leerpunt geldt dat het belangrijk is om voldoende tijd en middelen uit te trekken om de oplossing goed uit te leggen aan zorgverleners en hen te vertellen hoe het in de praktijk functioneert. Dit geldt specifiek voor samenwerkingsverbanden waar je niet vanuit één juridische entiteit opereert-/faciliteert.

Ervaringen in de praktijk

Adrie Vincenten, huisarts-praktijkhouder bij Huisartsenpraktijk Westrand in Roosendaal vertelt waarom zij hebben meegedaan: *‘Wij hebben besloten om gebruik te maken van de slimme triage oplossing om te zorgen dat wij minder worden gebeld in de middag. Met een verminderde telefoondruk is het mogelijk dat de assistentes een eigen spreekuur draaien, terwijl we toch even goed bereikbaar blijven als voorheen.’* Uit de proef bleek dat zowel patiënten als deelnemende praktijken de proef positief hebben beoordeeld.

Lonneke Reedijk, huisarts-praktijkhouder bij huisartsenpraktijk Reedijk in Roosendaal geeft aan in het begin twijfels te hebben gehad, maar dat haar doktersassistenten haar hebben overgehaald omdat zij minder aan de telefoon willen zitten en meer spreekuren willen draaien. Sinds het voorjaar van 2021 zet Reedijk als eerste huisartsenpraktijk in Nederland de AI-triage in. Patiënten kunnen nog steeds bellen maar zijn erg enthousiast over de AI-triage: jong en oud. Doktersassistenten hebben nu meer tijd om eigen spreekuren te draaien en Reedijk krijgt op haar spreekuur alleen nog de zaken die echt bij de huisarts horen en waar dan ook meer tijd voor is.

Meer lezen?

Wil je meer weten of heb je vragen over dit Koploperinitiatief? Neem contact op met Roxan Remmers

Martijn Kilsdonk

Algemeen directeur

[085 - 48 80 695](tel:085-4880695)

m.kilsdonk@hcwb.nl