

**Martijn Kilsdonk**

“Wij hebben er vertrouwen in dat we onze huisartsenzorg toegankelijk kunnen houden, door alle puzzelstukjes - waaronder AI - samen te brengen”

Huisartsen in West-Brabant en Zeeland zijn koplopers in AI

Triage via AI verlaagt de werkdruk voor huisarts en assistent

Wie in West-Brabant en delen van Zeeland de huisarts wil raadplegen, kan dat online doen met behulp van artificial intelligence (AI). Twintig huisartsenpraktijken van Huisartsencoöperatie West-Brabant (HCWB) zetten AI in voor het intakegesprek en de triage. Wat dat voor praktijk en patiënt betekent, vertelt HCWB-algemeen directeur Martijn Kilsdonk.

Hoe werkt de AI-tool voor patiënten?

“Patiënten vullen op de website van hun huisarts de AI-tool in. Dat kan 24/7 en waar ze maar willen. De tool start met een plaatje van het menselijk lichaam, waarop patiënten aangeven waar hun klacht zit. Het systeem stelt meerdere vragen die kunnen passen bij de klacht. De AI-tool geeft vervolgens een advies aan de doktersassistente. Die bepaalt het vervolg: langskomen bij de huisarts, een afspraak maken bij de assistente of een zelfzorgadvies via de online omgeving, die door de assistente wordt gecheckt. In alle gevallen is de assistente de centrale spil bij de intake.”

Huisarts Lonneke Reedijk uit Roosendaal was in 2021 de eerste in Nederland die de tool inzette. Hoe pakte HCWB dit verder op?

“We zagen al snel de meerwaarde voor al onze leden, in totaal 88 huisartsen. Ook in ons werkgebied staat de huisartsenzorg onder druk; in sommige plaatsen kunnen inwoners niet meer terecht bij een huisarts, omdat de praktijk vol is. We omarmden de AI-tool en rollen die geleidelijk uit over onze aangesloten praktijken. We schreven en presenteerden een projectplan met een realistisch tijdsplan en heldere doelen. Vervolgens namen we 1,5 jaar de tijd om de innovatie uit te rollen. Een bewuste keuze, zodat iedereen kon wennen aan de tool en het idee van AI in de huisartsenpraktijk. Inmiddels gebruiken 20 van onze 61 aangesloten praktijken het systeem. We hielden het tijdsplan en de doelen tijdens het hele traject goed voor ogen. Maar ook de impact op praktijken. Dankzij de gezamenlijke inzet van onze organisatie was de implementatie een succes. Dat viel op: we zijn inmiddels benoemd tot Koploper in het Actie Leer Netwerk.”

Wat is de meerwaarde voor praktijken?

“Deze tool zorgt voor minder telefoontjes, waardoor praktijken beter bereikbaar zijn. Assistentes voelen daardoor minder werkdruk en hebben meer tijd voor andere zorgtaken en hun eigen spreekuur. Dat maakt hun werk interessanter en uitdagender. Ook verlicht het de werkdruk voor huisartsen, doordat assistentes kleine ingrepen overnemen, zoals het verwijderen van een spiraal en voorlichting over anticonceptie. Daardoor kunnen huisartsen zich concentreren op de patiënten met complexere zorgvragen. Dat maakt ook hun werk leuker.”

Wat vraagt het van medewerkers om met AI te werken?

“Ik merk dat de overstap meestal klein is. Het is niet zo dat ze de volledige techniek achter de AI-tool moeten

kennen. Het is vooral even wennen aan hoe patiënten de informatie doorgeven. Wij nemen doktersassistentes en huisartsen daarin mee door te laten zien hoe het systeem werkt, succesvoorbeelden te delen en hun vragen te beantwoorden.”

Hoe draagt de nieuwe werkwijze bij aan een toekomstbestendige arbeidsmarkt?

“Door triage via AI hebben praktijken hun handen vrij om meer patiënten te helpen, doordat de informatie compleet wordt aangereikt vanuit de tool en niet in een telefoongesprek moet ontstaan. Triage via AI gaat in veel praktijken een grote rol spelen. Dat durf ik wel te zeggen. Ik zie dit echt als een puzzelstukje in de totaaloplossing die bijdraagt aan een toekomstbestendige arbeidsmarkt. Op dit moment is het aantal huisartsen per 10.000 inwoners in West-Brabant het laagst van heel Nederland. Tel daarbij op het aantal huisartsen dat de komende jaren met pensioen gaat en de uitdaging is aanzienlijk. Maar wij hebben er vertrouwen in dat we onze huisartsenzorg toegankelijk kunnen houden, door alle puzzelstukjes – waaronder AI – samen te brengen.”

“De koudwatervrees verdween snel”

“Sinds we de AI-tool inzetten is mijn werk afwisselender en leuker. 's Ochtends zit één assistente aan de telefoon, de andere werkt met de AI-tool. Nu we minder telefoontjes hebben, kunnen we meer spreekuren draaien. Dat maakt ons werk interessanter. Onze patiënten zijn over het algemeen positief over de tool. Jong en oud vindt het een fijne manier van contact met de huisarts. Bijvoorbeeld omdat ze dezelfde dag antwoord krijgen op hun vragen. Ook in de praktijk zijn we positief. Het systeem is heel gebruiksvriendelijk. Wij als assistentes zijn vooraf goed geïnstrueerd via een informatieavond, en krijgen goede begeleiding van Huisartsen van Nederland. De koudwatervrees bij sommige collega's verdween snel.”

Destiny Zijderveld, doktersassistente Huisartspraktijk Reedijk in Roosendaal.