

Digitaal is de nieuwe norm in de zorg

De zorg bevindt zich in een digitale transitie. De inzet van nieuwe technologie, artificial intelligence (AI), apps en data neemt met de dag toe. Terugkijkend heeft de coronapandemie digitalisering van zorgtoepassingen zoals monitoring op afstand, communicatietechnieken zoals videoconsulten en gegevensuitwisseling versneld. Desondanks is er een grote groep patiënten die géén toegang heeft tot deze toepassingen. Is digitaal de nieuwe norm? Kan de digitalisering niet snel genoeg gaan? Of moeten we voor de beschikbaarheid en toegankelijkheid van zorg pas op de plaats maken?



“De digitalisering is denk ik niet meer te stoppen. Sterker nog, vanwege de verwachte tekorten is er een inhaalslag nodig. Juist omdat we zien dat digitale tools zoals MijnZorg en BeterDichtbij helpen om mensen beter te informeren over hun gezondheid en behandeling, en tot een grotere betrokkenheid bij de zorg leiden. Het zijn praktische en behulpzame tools, voor digitaal vaardige mensen. Een grote groep, met name 70+, heeft moeite met de digitalisering. Voordat we gaan versnellen of de digitale zorg verder uitbreiden moeten we het deel van deze groep dat de stap kan zetten, helpen om digitale gezondheidsvaardigheden te ontwikkelen. Want in tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt, willen ook veel 70-plussers dit leren. In het ziekenhuis hebben wij vanuit het Zorginnovatielab een loket geopend waar mensen – fysiek, telefonisch of via de mail – hun vragen over digitale zorg kunnen stellen; dit loket is dit

jaar geïntegreerd in Patiëntenservice en er wordt veel gebruik van gemaakt. De meeste vragen gaan over inloggen en over welke informatie je waar vindt. Ik ga dan even rustig zitten met de patiënt en oefen de handelingen een paar keer. De reactie is meestal ‘dat valt mee’ of ‘dat kan ik ook.’ Mensen die echt niet digivaardig zijn verwijs ik door naar de Openbare Bibliotheek. Zij bieden gerichte digi-sterker cursussen op het gebied van digitale gezondheidsvaardigheden aan. Cursisten krijgen dan eerst les in een demo-omgeving van een huisartsenportaal of de digitale ziekenhuisomgeving. Ik sluit dan af met een les waarin ik mensen meeneem in ons patiëntenportaal. Stap voor stap doorlopen we de basis en nemen we zo steeds meer mensen mee in de mogelijkheden die de digitale zorg hen kan bieden. Hier ligt wat mij betreft ook een opdracht voor artsen en behandelaren. Om patiënten erop te wijzen dat zij hun afspraken

en uitslagen in het portaal kunnen inzien. En dat als zij dat lastig vinden ze een beroep op Patiëntenservice kunnen doen.”



Rowan Bish biedt bij Patiëntenservice ondersteuning bij vragen over digitale zorg en is projectmedewerker bij het Zorginnovatielab en Digitale Zorg bij het Maastricht UMC+.



Drs. Arafat El Hasnaoui is huisarts in Huisartsenpraktijk Malberg in Maastricht: “Verdergaande digitalisering is onvermijdelijk om de zorg overeind te houden. Tegelijk moeten we de klassieke paden openhouden om de zorg voor specifieke doelgroepen toegankelijk te houden.”

“Binnen de huisartsenpraktijk zijn AI en digitalisering volgens mij noodzakelijk en onvermijdelijk om een oplossing te bieden

voor de huidige hoge werkdruk en krapte op de arbeidsmarkt. Digitalisering en AI kunnen ons helpen om processen beter, sneller en gestroomlijnder te laten verlopen. Denk aan de herhaalreceptuur, dat proces is al grotendeels geautomatiseerd maar daarin zijn nog verbeterstappen te zetten. Van de gemiddeld 60 telefoontjes die onze assistente dagelijks afhandelt gaat bijvoorbeeld nog altijd ruim de helft over herhaalreceptuur. Ook de triage zou tot op een bepaalde hoogte met behulp van AI geautomatiseerd kunnen worden. Bij ons in de praktijk pakken veel mensen echter het liefst de telefoon, omdat zij bang zijn dat het anders niet goed gaat. Zij staan liever 20 minuten in de wacht dan dat zij hun vraag in twee minuten via een ander digitaal kanaal stellen. Die cultuurverandering moet nog plaatsvinden. Eenzelfde verbetering zie ik in de chronische zorg. Ik ben van mening dat digitaal vaardige patiënten best zelf de lead kunnen nemen en makkelijke dingen, zoals het bijhouden van hun afspraken,

bloedprikken regelen en tot op een bepaalde hoogte het monitoren van hun gezondheid, zelf kunnen regelen. Als bijvoorbeeld bij een onderzoek een hoge bloedsuiker wordt geregistreerd, zou AI een seintje kunnen geven dat er eventueel telefonisch een afspraak moet worden ingepland. Nu moet de praktijkondersteuner achter al deze stappen aan. Maar... hoe mooi de mogelijkheden ook zijn, de praktijk is weerbarstig. De gemiddelde leeftijd van de patiënten in onze huisartsenpraktijk in Malberg is 60+, ook zien wij veel anderstalige mensen. Het lukt niet altijd om deze mensen digitaalvaardig te maken. Voor speciale doelgroepen moeten we de klassieke zorg daarom openhouden. Zolang wij in de tussentijd de weg maar vervolgen om zorgprocessen verder te digitaliseren. Het is naar mijn mening één van de belangrijkste manieren om kwaliteitszorg toegankelijk te houden in de toekomst.”