

'EEN AI AGENT KAN PATIËNTEN OOK GERUSTSTELLEN'

Geschreven door: Piet-Hein Peeters

Het samenspel tussen patiënt en eerste lijn is cruciaal in de ontwikkeling van passende zorg, weet hoogleraar Tijn Kool. 'Nogal wat patiënten kun je vergelijken met niet goed opgevoede kinderen. Ze zijn zo gewend aan de beschikbaarheid van de gezondheidszorg.'



'De patiënt zelf is de beste oplossing voor het personeelstekort in de gezondheidszorg'. De avond na het interview schuift Tijn Kool aan in een panel waarin verschillende stellingen bediscussieerd worden. En deze spreekt de hoogleraar 'Passende zorg', verbonden aan het Radboudumc, wel aan. 'Ik denk dat de patiënten veel betere keuzes kunnen maken, veel meer verantwoordelijkheid kunnen nemen mits ze door zorgprofessionals in de eerste lijn goed geïnformeerd worden.'

De openingsvraag aan Kool was hoe hij aankijkt tegen de rol van de eerste lijn in de ontwikkeling van passende zorg. Dat is zorg die, legt Kool uit, toegevoegde waarde heeft voor de patiënt waarbij andere factoren zoals kosteneffectiviteit, duurzaamheid en personeelstekorten ook meegewogen worden. 'Het zou zo moeten zijn dat al deze factoren een rol spelen in de spreekkamer.'

De huisarts, of de poh of de wijkverpleegkundige, zijn in de ogen van Kool bij uitstek die medische professionals die dit gesprek kunnen voeren. Sterker nog, de goede huisarts is in principe de verpersoonlijking van passende zorg. Kool begrijpt natuurlijk dat dat gesprek niet altijd makkelijk is. Glimlachend: 'Nogal wat patiënten kun je vergelijken met niet goed opgevoede kinderen. Ze zijn zo gewend aan de beschikbaarheid van de gezondheidszorg. En als je dan bij wijze van spreken ineens zegt dat je toch echt zelf de vuile borden in de afwasmachine moet zetten, dan zijn dat lastige gesprekken.'

Toch weet Kool op basis van 'een hele hoop onderzoek' dat veel patiënten helemaal niet naar het ziekenhuis willen, 'mits ze het goed uitgelegd krijgen'. Hij vertelt over de patiënt met maagklachten die doorgestuurd wil worden voor een gastroscopie. In de richtlijn staat tegenwoordig dat in de meeste gevallen niet te doen, maar dan moet er wel een alternatief zijn. 'Ik heb samen met de mensen van Thuisarts een onlinekeuzehulp maagklachten gemaakt. Nu hebben huisartsen in dit soort situaties iets te bieden. Mensen kunnen die thuis invullen, de ontwikkeling van hun klachten zo volgen en mogen zich daarna weer melden. Sommigen doen dat niet eens meer en anderen kun je gerichter adviseren.' In de niet eens zo verre toekomst gaat met behulp van artificiële intelligentie nog een stevige stap extra gezet worden. Thuisarts komt binnenkort met een eigen AI-agent. Kool is ervan overtuigd dat daardoor de druk op de eerste lijn, maar vervolgens ook op de tweede lijn zal afnemen. 'Een hoop mensen gaat het advies krijgen nog even af te wachten hoe symptomen zich ontwikkelen. En er worden automatisch nog een paar zelfzorgmailtjes achter dat advies aan gestuurd. Ik weet, geruststellen is een belangrijke taak van de huisarts, maar gezien de overbelasting daar, kun je dat deels aan zo'n AI-agent overlaten. Weer een voorbeeld van hoe je de patiënt zelf meer kunt laten doen.'

Automatisch

Verleiden. Dat wordt volgens Kool van professionals in de eerste lijn gevraagd. Mensen meenemen. Ook die mensen die qua achtergrond wat minder dicht bij de witte, vaak hoogopgeleide professional staan. Kool ziet 'gelukkig' dat de instroom van medici met een migratieachtergrond groeit. En: 'Ik denk niet dat je iemand moet zeggen te stoppen met roken, meer te gaan bewegen en ons witte schoonheidsideaal is ook maar iets wat wij bedacht hebben, maar je kunt mensen wel degelijk meenemen in wat voor henzelf de voordelen zijn om wat gezonder te leven.' Niet alleen meenemen, maar ook voorleven. Kool wijst, zeker niet als eerste, op de werkwijze van Hans-Peter Jung in Afferden, onder de rook van Boxmeer, die met zijn patiënten ging wandelen en zo op ontspannen wijze met hen in gesprek raakte.

Maar 'passende zorg' is niet alleen aan de patiënt. Hoewel Kool het huidige zorgsysteem niet geschikt vindt voor 'fundamentele veranderingen', want 'zo gericht op volume en zo gesegmenteerd', is er op kleinere schaal wel degelijk het nodige mogelijk. Hij weet maar al te goed dat enkel een beroep doen op professionals onvoldoende is. 'Als je wilt dat mensen hun gedrag gaan veranderen, moet je zorgen dat ze dat automatisch doen.'

Knieoperaties zijn volgens hem een goed voorbeeld. 'Voor mensen van middelbare leeftijd moet je geen foto's meer aanvragen. Fysiotherapie en pijnstilling zijn dan voldoende. Bij een ziekenhuis als het OLVG is het inmiddels beleid. Huisartsen kunnen daar vanaf een bepaalde leeftijd bij hun patiënt geen foto's voor de knie meer aanvragen.'

Voor Kool is reuma een vergelijkbaar verhaal. 'Reumatologen ergeren zich dood aan huisartsen die zelf op van alles gaan prikken. Dat is helemaal niet nodig. Het kost geld en patiënten krijgen allerlei verwachtingen.' Op het moment dat je als huisarts denkt dat een patiënt reumatoïde artritis heeft, moet je hem gewoon doorverwijzen naar een reumatoloog zoals de richtlijn voorschrijft. 'Het grappige is dat huisartsen zelf zeggen dat het dan het beste is de mogelijkheid om zelf te testen van het labformulier af te halen. Want dan kunnen ze het niet meer doen en kunnen ze dat gewoon tegen de patiënt zeggen.'

De mogelijkheden beperken, de verleiding terugdringen om niet-passende zorg te verlenen door de eerste lijn net wat minder ruimte te geven. Slim terugduwen, bij de patiënt, maar ook bij de professionals in de eerste lijn, dat helpt in de ontwikkeling van passende zorg.

Maar denk vooral niet, benadrukt Kool, te licht over de gevraagde transformatie. Zeker, de urgentie is hoog. 'Het is echter nogal een gedragsverandering waar we met z'n allen, professionals en burgers, voor staan. Daarin kun je eigenlijk geen haast maken, mensen hebben tijd nodig. Dat is ook de denkfout die gemaakt wordt in beleidsakkoorden als het IZA. Daar lees je teksten dat de zorg razendsnel verandert, dat is helemaal niet zo. En het helpt niet dat voortdurend te zeggen.'