



DOOR KRISTEL SCHRIJVER

Digitale assistent doet triage bij SOA-vragen

“Op welke wijze kunnen we e-health inzetten bij het proces voor triage, advisering en het maken van een afspraak bij SOA-vraagstukken?” Op basis van deze vraag onderzochten huisartsen Schwantje en Meijerink met ondersteuning van de Zorggroep Medrie in een pilot of softwarematige robotisering (RPA) in huisartsenpraktijken kan bijdragen aan de juiste zorg op de juiste plek. Maar ook hoe deze toepassing ingezet kan worden voor andere zorgprocessen.

De huisartsen van de praktijk Assendorp, een praktijk midden in een studentenwijk van Zwolle, hadden behoefte aan een adequaat en laagdrempelig aanbod ter preventie en behandeling van SOA's, gekoppeld aan een SOA-spreekuur door de praktijkverpleegkundige. Aan Zorggroep Medrie stelden ze de vraag: “Op welke wijze kan e-health worden ingezet voor triage/risico inschatting, advisering en het maken van afspraak?”

Een vraag rondom een gestandaardiseerd zorgproces dat zich goed leent voor de inzet van Robotic Process Automation (RPA), meenden Julius Ypma, ICT- en datastrateeg, en Kristel Schrijver, innovatiestrategie bij Medrie. RPA is simpel gezegd het automatiseren van repetitieve handelingen. Dit wordt gedaan door software die de handelingen uitvoert. De software is inzetbaar voor verschillende handelingen.

In kaart brengen

Samen met BCE, een adviesbureau voor digitale transformaties onder meer in de zorg, zijn zij mét de huisartsen de verkenning aangegaan. De eerste stap is het proces op detailniveau in kaart te brengen. Welke stappen

worden door wie gezet, kortom de juiste zorg op de juiste plek door de juiste professional. Daardoor wordt er vaak al een eerste efficiëntieslag gemaakt.

Vervolgens hebben de betrokken partijen gekeken hoe en waar digitalisering een effectieve vervanger kan zijn van een menselijke interventie. Door RPA en een digitale vragenlijst-tool te combineren, is een digitale assistent ontwikkeld.

Ongemakkelijke vragen

Sinds mei jl. is de digitale assistent actief. De patiënt stelt zijn vraag via het portaal of de website en doorloopt het proces digitaal. Op basis van de antwoorden, wordt de juiste interventie ingezet. Preventie en consistentie zijn belangrijke elementen. Denk aan extra vragen, een instructiefilm en/of een afspraak bij de zorgprofessional in de huisartsenpraktijk.

Adviezen worden consistent gegeven en kosten de doktersassistent minder tijd. Op basis van de antwoorden die de patiënt geeft, kan er ook worden doorverwezen naar informatie ter preventie of een afspraak met de praktijkonder-

steuner. Geen ingewikkelde en lastige vragen aan de telefoon voor patiënt en assistent, geen onnodige consulten bij de huisarts, maar direct het juiste advies en interventie voor de patiënt.

Voor meer zorgprocessen

Als blijkt dat dit goed werkt, is de verwachting dat deze digitale assistent voor veel meer zorgprocessen in de huisartsenpraktijk ingezet kan worden. Prettig voor de patiënt en een efficiency-slag in de praktijkvoering. Met het oog op toenemende werkdruk en arbeidsmarktcrapte een welkome oplossing. ■



Kristel Schrijver is innovatiestrategie bij Medrie. Zij zet zich onder meer in om bij vraagstukken vanuit de huisartsen en zorgprofessionals werkzaam in de Medrie-regio passende oplossingen te vinden. Dit proces wordt doorlopen op basis van een korte innovatie-leercyclus met verschillende innovatieteams.