



GASTCOLUMN ZORGTECHNOLOGIE

Gestructureerd portiersbeleid

Er is iets met het woord innovatie. Alles wat in de zorg met ontwikkeling te maken heeft, wordt onder het begrip innovatie geschaard. Het is echt een *buzzword* geworden. Toch gaat het vaak om dingen die in het bedrijfsleven al lang op grote schaal zijn doorgevoerd, als duidelijk is geworden dat ze meerwaarde hebben in de zin dat ze rendabel zijn.

Technologie speelt hierin dikwijls een doorslaggevende rol, maar het is wel zaak vooraf goed na te denken over de vraag hoe die het best kan worden ingezet om een ontwikkeling succesvol te maken. Moet ik kiezen voor een app, een portal of een bepaalde infrastructuur? Vaak worden op basis van onwetendheid verkeerde keuzes gemaakt. Het bedrijfsleven heeft die onwetendheid al lang achter zich gelaten, dus het is interessant voor de zorg om eens te kijken hoe men hier te werk gaat.

Op de huisartsenpost wordt gebruikgemaakt van telefonische triage om een gefundeerde inschatting te kunnen maken van welke patiënten écht op dat moment moeten worden geholpen en welke best de volgende ochtend naar het spreekuur van hun eigen huisarts kunnen. Feitelijk is dit een vorm van portiersbeleid. Punt is wel dat degene die op de huisartsenpost de telefoon opneemt in toenemende mate te maken heeft met consumentengedrag van degenen die bellen: de patiënt verandert langzaam in een (zorg)consument.

Dit kan ertoe leiden dat waardevolle tijd verloren gaat aan een discussie als een beller niet voetstoots genoeg neemt met de vermelding geen acute zorgvraag te hebben. Een bandje met de boodschap 'Heeft uw vraag spoed, toets dan 1' volstaat niet om dit te ondervangen. Iemand die om welke reden dan ook vindt dat zijn geval spoed vereist, zal dan inderdaad de 1 intoetsen.

Dit is een probleem dat vraagt om een integrale oplossing. Die is er ook, het bedrijfsleven maakt er al lang gebruik van. Het is geen telefoonsysteem, maar een gedigitaliseerd communicatiesysteem. Een systeem waarvan de ontwikkeling al twintig jaar geleden is gestart en dat dankzij toepassing van *machine learning* inmiddels een accuraatheid van 92 procent heeft. We gaan er nu een pilot mee doen op een grote huisartsenpost. De huisartsen daar zien daar reikhalzend naar uit. Begrijpelijk, want ze worden geconfronteerd met een nijpend personeelstekort en een groeiende zorgvraag.

Een gedigitaliseerd diagnosesysteem dat al in kaart brengt hoe groot de prioriteit van de zorgvrager is voordat die een arts aan de lijn krijgt, is voor hen van enorme meerwaarde. Zeker als dat systeem ook het BSN-nummer van de beller vraagt, zodat de triagist direct de juiste gegevens voor zich heeft als die de beller aan de lijn krijgt. Die triagist weet dan wie dat is en weet ook: dit is iemand die eerder belde met een serieuze klacht, die verdient mijn directe aandacht.

Gerard Olde Olthof,
directeur Vcare