

'Hallo, ik ben Bibi. Heb je klachten?'

Bibi, de virtuele doktersassistente van huisarts Jaco Beeker te Mijdrecht, heeft het druk. In een jaar tijd heeft ze 25.000 onlinegesprekken met patiënten gevoerd. Vooral ouders met kleine kinderen, jongeren met vragen over seks en drugs, en eenzame mensen weten de chatbot te vinden. 'Zo'n digitale toepassing sluit naadloos aan bij hoe mensen tegenwoordig leven.'

ANNET MUIJEN
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL

Opmerkzame, blauwgrijze ogen achter een modieuze bril. Het blonde haar is koket gevangen in een hoge staart. 'Hallo, ik ben Bibi. Heb je klachten? Ik help je graag bij het vinden van informatie en kan je adviseren over eventuele vervolgstappen. Zeg HELP tegen me voor meer uitleg.' Bibi, de virtuele doktersassistente is de recente eHealth-toepassing die op de website van de huisartsenpraktijk van Jaco Beeker te vinden is. Online afspraken maken, online recepten bestellen en online verwijsbrieven aanvragen behoren al langer tot de mogelijkheden, evenals e-mailen met de arts. Een patiëntenportaal waar via een beveiligde toegang online dossiers kunnen worden ingezien, is eveneens in de maak.

Wat drijft de 53-jarige pionier uit Mijdrecht? 'Ik wil zo goed mogelijk en op een eigentijdse wijze bereikbaar zijn voor onze 4300 patiënten. EHealth maakt het mogelijk om ook buiten kantooruren patiënten van dienst te zijn. Ik vind het leuk om digitale toepassingen te benutten om een betere service te verlenen.'

Wat kan eHealth betekenen in een huisartsenpraktijk? Wat is de meerwaarde voor uzelf? 'Een flinke tijdwinst. Tot voor kort hield ik dagelijks tussen halftwaalf en halfeen telefonisch spreekuur. Dan zit je te wachten tot een patiënt jou belt of je neemt zelf contact op. In beide gevallen is het niet bijster efficiënt. Nu e-mailen patiënten mij en vragen bijvoorbeeld of een bepaalde laboratoriumuitslag al binnen is. Daar reageer ik dan op en dat kan ik er makkelijk tussendoor doen, als ik even geen patiënten heb.'

Hoe reageren patiënten op hun e-mailende huisarts? 'Ze zijn enthousiast. Ik ontvang per dag ongeveer vijftien e-mails. Patiënten sturen me ook foto's van rare plekjes die ze niet vertrouwen. Per dag besteed ik ongeveer een kwartier aan dat e-mailcontact. Zodoende heb ik meer tijd voor het fysieke patiëntencontact.'

Vijftien e-mailtjes in één kwartier. Hoe speelt u dat klaar? 'Het is vaak heel simpel. Als een patiënt mij e-mailt over de uitslag van een onderzoek dan betekent dat voor mij even knippen en plakken: dat kan heel makkelijk vanuit OmniHIS. Ik voeg er een beoordeling aan toe en vertel welk beleid we het beste kunnen volgen. Dat is zo gepiept.'

Uw website is sinds december 2014 vrijrijkt met Bibi, de virtuele doktersassistente. Waarom? 'Bibi is deels het product van hobbyisme. Daarnaast denk ik dat ze aansluit bij het onlinezoekgedrag van mensen. Bibi kan hen goede en betrouwbare informatie geven. Ik ben drie maanden bezig geweest om informatie in dit vraag-antwoordsysteem te zetten. In eerste instantie is dat gebeurd op basis van de NHG-triagemap. Dan gaat het om de vraag:



'HUISARTSEN MOETEN NIET ZO BANG ZIJN VOOR eHEALTH'

kan een klacht al dan niet kwaad, in hoeverre is het urgent? Het is prettig dat alle informatie over huisartsgeneeskundige aspecten uit de triagemap, de NHG-Standaarden en de medische kennis die in mijn hoofd ligt opgeslagen op gestructureerde wijze op één plek te vinden is.'

Begrijpen patiënten dat Bibi geen levend wezen is? 'Er is een keer een patiënt geweest die naar de praktijk belde en Bibi wilde spreken, maar dat is een uitzondering. Als je aan Bibi vraagt "Ben je echt?", antwoordt ze "Nee, ik ben een geautomatiseerd antwoordsysteem."'

Welke patiëntengroepen maken gebruik van uw virtuele doktersassistente? 'De grootste groep bestaat uit mensen die eenzaam zijn en om een praatje verlegen zitten, op de voet gevolgd door ouders van kinderen met koorts, oorpijn, dat soort zaken. Jongeren vormen de op een na grootste groep gebruikers. Zij stellen vragen over soa's, drugs. Zaken waar ze zich voor schamen, maar waar ze toch betrouwbare informatie over willen krijgen.'

U kijkt de gesprekken die Bibi voert terug? Ja. Die gesprekken zijn wel geanonimiseerd. Ik kan niet zien met wie ze zijn gevoerd, maar wel wat er is gevraagd en wat er is geantwoord. Als er vragen zijn waarop Bibi het antwoord schuldig blijft, voeg ik die antwoorden toe. Als blijkt dat een antwoord meer nuancering behoeft, verander ik dat ook. Zo wordt Bibi steeds slimmer.'

Work in progress? Jazeker. Eens in de twee weken kijk ik alle gevoerde gesprekken na en pas de antwoorden zo nodig aan. Bibi is nog in opleiding.'

Wat gebeurt er als Bibi een onjuist antwoord geeft? 'Dat is geen ramp. Ze stelt geen diagnose, maar geeft desgevraagd wel advies. Dat gaat op basis van leeftijd en geslacht. Het afgelopen jaar heb ik de meest voorkomende fouten er trouwens wel uitgefilterd. Bibi reageert op kernwoorden, maar ook op het ontbreken van andere kernwoorden. Zo geeft ze steeds beter antwoord op de gestelde vraag en verwijst ze zo nodig naar een professional. Samen-gestelde problemen, zoals "Ik heb last van hoofdpijn en lichtflitsen in mijn ogen", zijn voor haar lastig te beantwoorden en dat zal voorlopig wel zo blijven. Het is trouwens soms wel ongelooflijk hoe slecht mensen formuleren. Van de meeste woorden heb ik alle varianten opgenomen, want anders vormt die foutieve spelling weer een struikelblok.'

U bent niet aansprakelijk voor een advies dat Bibi geeft. Is dat niet vreemd? 'Die disclaimer schijn je op je site te moeten zetten. Dat is gebruikelijk: op alle websites vind je een disclaimer.'

Hoe is dit alles beveiligd? 'De gesprekken via Bibi verlopen volledig anoniem. Alleen het gesprek zelf wordt op de server bewaard, maar de Internet Protocol-adressen niet. Mijn site loopt via Secure Sockets Layer, dus die verbinding is beveiligd. Gewoon e-mailverkeer is nu nog een puntje van zorg, maar in mijn nieuwe patiëntenportaal wordt dat ook op een veilige manier afgeschermd.'

Hoe hebt u uw virtuele doktersassistente in elkaar geknutseld? Had u hulp? 'Ik heb mensen van een bedrijf uit Woerden dat chatbots maakt voor ondernemingen als Shell en Ikea gevraagd of ze me wilden helpen met een medische chatbot. Ze reageerden enthousiast. De software en de manier waarop



Jaco Beeker

Bibi vraagt en antwoordt, is gewoon ontleend aan een bestaand programma. Dat heb ik van hen gekocht, ze hebben mij op weg geholpen en vervolgens heb ik het verder ingevuld.'

Hoe is dit project gefinancierd?

'Uit eigen zak. De onderliggende software kost zo'n 6.000 euro. Daarnaast heb ik een softwareabonnement voor de server waar alle gegevens op staan. Ach, die kosten vallen best mee. Het vraagt natuurlijk wel tijd, maar dat is niet erg, want ik vind dit gewoon leuk. Vrijwel iedere huisarts heeft een speeltje dat hem of haar geprikkeld houdt.'

Vormt Bibi geen bedreiging voor uw assistentes?

'Welnee. Ze hebben het druk genoeg. Ze vinden het grappig en zien Bibi echt als aanvulling. Als patiënten bellen refereren ze ook vaak aan hun gesprek met Bibi en zeggen: "Ik heb Bibi al gesproken en ik kom daar en daar op uit." Het is voor de assistentes deels ook een ontlasting.'

Weet het NHG van dit initiatief? Ja. Mijn softwareleverancier heeft contact gezocht met het NHG om te kijken naar mogelijkheden voor verdere uitbouw. Het idee is nu om samen een pilot te starten en na te gaan of dit initiatief in meer praktijken toepasbaar is.

Hoe reageren collega's? 'De meeste huisartsen zijn nog niet zover. Mijn broer is ook huisarts en hij had niet eens een site. Die heb ik voor hem gebouwd, waarna ik zei: "Je kunt de chatbot er ook op zetten." Nou, dat ging hem allemaal veel te ver. Voor de meeste huisartsen is hun site, als ze er al een hebben, toch een beetje een stiefkindje.'

Wat zou u tegen huisartsen willen zeggen om ze te enthousiasmeren?

'Ze moeten niet zo bang zijn voor eHealth. Het is hartstikke leuk en patiënten weten het echt te waarderen. Dit soort digitale toepassingen sluit aan bij de huidige manier van leven.

Op mijn site kun je online een consult inplannen. Dan zie ik dat patiënten om kwart voor drie 's nachts een afspraak maken. Of ze bestellen om vijf uur 's ochtends online een herhaalrecept. Of ze snijden in hun vinger en vragen om twaalf uur 's nachts aan Bibi wat hen te doen staat. Mensen krijgen ook altijd 's nachts oorpijn. Wat doe je dan? Je kunt de huisartsenpost bellen, of je vraagt het aan de onlineassistente die 24 uur per etmaal paraat staat. Mensen zijn niet alleen maar ziek tussen negen en vijf. Anno 2016 kunnen we hen ook in de tussenliggende uren online van dienst zijn. Laten we die mogelijkheid benutten.

Een wens? 'Bibi moet uiteindelijk gaan praten. Op dit moment kijken we hoe we dat geluid kunnen regelen en ik ben ervan overtuigd dat het gaat lukken. Dat zou geweldig zijn, want dan is Bibi geëvolueerd tot een echte virtuele doktersassistente.' ■

'MENSEN ZIJN NIET ALLEEN MAAR ZIEK TUSSEN NEGEN EN VIJF'



Hoe kijken patiënten aan tegen de digitale zorgverlening in de huisartsenpraktijk van Jaco Beeker?

Medio 2015 heeft Koen van Wermeskerken, student-onderzoeker bij het VUmc, een verkennend onderzoek verricht naar eHealth-toepassingen in de praktijk van Jaco Beeker. Door middel van semigestructureerde interviews werden vijf bij Beeker ingeschreven patiënten ondervraagd. Zij hadden onafhankelijk van elkaar positief gereageerd op een interviewoproep die op de website van Beeker was geplaatst. De uitkomsten van de afgenomen interviews kunnen uiteraard niet worden gegeneraliseerd. Ze geven hooguit een eerste indruk van hetgeen er leeft onder een deel van de computervaardige patiënten. Patiënten die niet vertrouwd zijn met digitale toepassingen, zijn in dit onderzoek niet gehoord. Globaal genomen konden de geïnterviewden de digitale toepassingen wel waarderen. Van elke eHealth-toepassing werden de positieve en negatieve aspecten benoemd.

E-mailcontact

POSITIEF: direct contact met de huisarts zelf kan voor simpele vragen of klachten het fysieke consult vervangen en bespaart daarmee tijd, de correspondentie verloopt snel, en het is mogelijk om de vraag goed doordacht onder woorden te brengen en het antwoord van de arts rustig na te lezen.

NADEEL: minder aandacht voor de patiënt, geen fysiek onderzoek mogelijk, inschatting tot de noodzaak van het verkrijgen van zorg ligt deels bij de patiënt, plus de drempel om te e-mailen is veelal laag, wat kan leiden tot extra belasting voor de huisarts.

Zorginformatie op de website

POSITIEF: de informatie is helder, informatie over kleine, veelvuldig voorkomende klachten is snel op te zoeken, de geleverde informatie maakt een huisartsbezoek soms overbodig.

NADEEL: afleidende, verouderde onderdelen op de site, zoals muziek die niet iedereen kan waarderen.

Bibi

POSITIEF: 24 uur per etmaal bereikbaar, leuk om uit te proberen, geeft goed advies bij simpele klachten. Bibi kan ook dienst doen als voorportaal voor een fysiek consult, doordat ze een klacht alvast kan verhelderen.

NEGATIEF: soms knullig of zelfs foutief advies dat niet aansluit bij de klacht. Dat kan irriteren. Onpersoonlijk contact, geen fysiek onderzoek mogelijk. Tegelijkertijd tonen enkele ondervraagden begrip voor de resterende onvolkomenheden omdat het hier een toepassing in ontwikkeling betreft.

Onlineagenda

POSITIEF: meer keuze mogelijk voor het tijdstip van een te maken afspraak, eenvoudig te doen, overzichtelijk, 24 uur per dag bereikbaar, zelf rustig kunnen verwoorden wat je voorafgaand aan het consult over je klacht wilt vertellen, beter dan bellen en in de wacht gezet worden, fijn om zelf te kunnen kiezen op welke manier je in contact wilt komen met de praktijk: online of telefonisch.

NEGATIEF: geringe meerwaarde en geen mogelijkheid voor het inroosteren van een spoedafpraak.

Toekomstige toepassingen: skypen met de huisarts

POSITIEF: kan deels een vervanging zijn van het fysieke consult.

NADEEL: geen fysiek contact, waardoor bepaalde essentiële informatie de huisarts misschien niet bereikt.

Online het zorgdossier inzichtelijk maken voor patiënten

POSITIEF: geeft de patiënt op een eenvoudige manier inzicht in zijn of haar dossier. Vooral nuttig voor patiënten met meer klachten. Zij zien wat de huisarts voor hen bijhoudt.

NEGATIEF: problemen met betrekking tot privacy. Kunnen patiënten ervan op aan dat de privacy is gewaarborgd? ■