DE CHATBOT DOET ZIJN INTREDE IN DE HUISARTSENPRAKTIJK

Deze assistente is 24/7 beschikbaar

De klantenservices van grote commerciële bedrijven maken er al langer gebruik van en nu duikt de chatbot ook op in de medische wereld. Zo hebben acht huisartsenpraktijken meegedaan aan een pilot om deze nieuwe manier van communiceren met de patiënt uit te proberen. Op hun websites is Chantal te vinden, een digitale doktersassistente, die de bezoeker vraagt hoe ze kan helpen. Wat zijn de bevindingen met deze chatbot?

FEMKE BERENDS
FEMKEBERENDS@PLANET.NL

Henk Schers is huisarts bij Thermion, een van de acht pilotpraktijken. Hij is positief, maar houdt wel een slag om de arm: 'Mensen met een hulpvraag kunnen op verschillende manieren contact opnemen met onze praktijk. De meesten gebruiken de telefoon. De assistente stelt dan vragen ten behoeve van de triage, verwijst door naar informatiebronnen en plant afspraken in. Dit logistieke proces kan worden overgenomen door Chantal, wat de assistente in potentie tijd zou kunnen opleveren.'
Michael Kuntzel is waarnemend huisarts en betrokken bij de ontwikkeling van Chantal. Hij vindt Chantal een mooi en gemakkelijk te gebruiken product. 'Als ik een praktijk zou hebben, zou ik haar zeker inzetten. Ze ontlast niet alleen de assistente, maar ook de huisarts. Zo geeft ze na een triage uitgebreidere informatie dan de assistente normaal gesproken doet. Die schrijft in de agenda bijvoorbeeld alleen maar "hoofdpijn".'

Wat vinden patiënten van de digitale assistente?

Chantal is niet alleen bedoeld om de assistente en de huisarts te ontlasten, ze is ook een service aan de patiënt. Zo is ze 24/7 beschikbaar en sluit ze goed aan bij de manier van communiceren die mensen tegenwoordig gewend zijn. Denk aan WhatsApp en de chatbots van bedrijven als Bol.com en Coolblue. Uit het onderzoek van de leverancier blijkt dat patiënten dit waarderen: ze beoordelen Chantal met vier van de vijf sterren.
Ook Schers merkt dat patiënten chatten via Chantal een leuke manier van communiceren vinden. 'Het voordeel is dat ze direct contact kunnen maken en geen last hebben van een wachtrij. Wel dragen ook patiënten verbeterpunten aan. De belangrijkste is dat ze graag zelf direct een afspraak zouden willen inplannen. Nu moeten ze wachten tot de echte doktersassistente contact opneemt. Wat ze ook lastig vinden, is dat ze niet weten of ze met een echt mens of met een bot chatten. Ze hebben daarbij geen idee wat ze van de chat kunnen verwachten en hoe deze eindigt.'
Sandra Jansen, assistente bij Thermion, vult aan: 'Ik krijg soms van mensen terug dat ze te veel vragen moeten beantwoorden over zaken die in hun ogen niet relevant zijn, en dat ze relevante informatie juist niet kunnen invullen.' Maar ze ziet voor de patiënten ook een belangrijk voordeel: 'Voor mensen met gênante klachten is de drempel om te chatten lager dan om te bellen.'

Levert de digitale assistente tijdwinst op?

Schers: 'Het probleem zit hem in het ontbreken van een koppeling tussen Chantal en het HIS. Hierdoor kunnen patiënten geen afspraken inplannen en wordt de info die ze geven niet automatisch weggeschreven in hun dossier. Dit betekent dat de assistente dit handmatig moet doen, wat haar tijd kost.' Jansen bevestigt dat: 'Het kost te veel tijd om alle contactverzoeken die via Chantal binnenkomen te beantwoorden. Wij mailen en bellen dan vaak voor niets, omdat patiënten hun mail niet beantwoorden en telefonisch niet bereikbaar zijn. Dat is frustrerend. Het zou beter zijn als mensen zelf een afspraak zouden kunnen inplannen, pas dan heeft het voordeel.'
Wat Schers en Jansen zeggen komt overeen met de feedback die de leverancier van de digitale assistente ook van de andere pilotpraktijken heeft ontvangen. Directeur Niels Greidanus: 'Om ervoor te zorgen dat patiënten zelf hun afspraken kunnen inplannen moet Chantal worden aangesloten op het HIS en daarvoor is een API-koppeling nodig. We zijn met meerdere HIS-leveranciers in gesprek om dat voor elkaar te krijgen. Een koppeling met de online afspraakmodule van Medicom is inmiddels gerealiseerd.'

Is er toekomst voor Chantal?

Greidanus: 'Er ligt nu een basis, die we kunnen opschalen. Ondertussen gaan we door met de verdere ontwikkeling, zoals uitbreiding van de functionaliteit met een optie voor videoconsulting. Daarnaast zijn we in gesprek met Pharmeon om te bekijken hoe de digitale assistente geïntegreerd kan worden in het patiëntportaal. De toegevoegde waarde daarvan is dat ze dan uitleg kan geven over informatie in het patiëntportaal met bijvoorbeeld video's. Ook hier kan Chantal gebruikt worden ter initiatie van een triage. Het verschil is dat voor het gebruik van de digitale assistente in het patiëntportaal de patiënt wel eerst moet inloggen in zijn account, wat voor de Chantal op de praktijkwebsite niet nodig is. Beide mogelijkheden kunnen naast elkaar gebruikt worden, ze zijn complementair aan elkaar.'
Kuntzel: 'Ik heb er vertrouwen in dat de digitale assistente een mooie toevoeging zal zijn aan het arsenaal van communicatiemiddelen van de huisartsenpraktijk. Ze ontlast de assistente, maar ook de huisarts. Jammer dat het product nu los van het HIS gedraaid moet worden – het zou mooi zijn als de HIS-leveranciers voor een aansluiting zouden zorgen.'
Schers: 'Het concept is goed, de potentiële voordelen zijn tastbaar. Wanneer de verbeterpunten zijn doorgevoerd en geperfectioneerd, dan is ze zeker een goede aanvulling voor de praktijk en zal ze absoluut veel tijdwinst opleveren.'
Ook Jansen verwacht profijt te hebben van Chantal als die straks is doorontwikkeld. ■

Wat is een chatbot?

Een chatbot is software die voor een geautomatiseerde conversatie zorgt tussen mens en computer. Het woord is een samenstelling van de woorden '(to) chat', wat kletsen betekent, en 'robot'. De chatbot stelt voorgeprogrammeerde vragen, die als tekstballonnetjes op de website verschijnen. Het is de bedoeling dat de patiënt zijn antwoorden vervolgens intikt. De ontwikkelaars van de chatbot hebben van tevoren bedacht welke antwoorden mogelijk zijn en hoe de chatbot daarop moet reageren. Bij Chantal was daarbij het streven om er met zo min mogelijk vragen achter te komen wat de klacht is en welke impact deze heeft op de patiënt.

Hoe werkt chatbot Chantal?

De patiënt gaat naar de website van de huisartsenpraktijk en klikt daar op de 'live chat'-knop. Vervolgens kan hij kiezen uit verschillende opties, zoals het maken van een afspraak of het aanvragen van herhaalmedicatie. Kiest de patiënt voor de optie om een afspraak te maken, dan voert Chantal een triage uit zoals een echte doktersassistente dat ook zou doen. Indien nodig gebruikt ze foto's of filmpjes. Tevens zal Chantal waar mogelijk de patiënt verwijzen naar informatie op de website thuisarts.nl. Ze geeft dus zelf geen medische adviezen. Wanneer een patiënt voldoende heeft aan die informatie op thuisarts.nl, hoeft er soms geen afspraak gemaakt te worden.
Chantal levert een intake-verslag, dat de patiënt zelf heeft opgesteld. Het verschil tussen thuisarts.nl en Chantal is dat de eerste informatie geeft en de laatste eenvoudige triages doet.

Wat is het verschil tussen Chantal en moetiknaardedokter.nl?

Zowel Chantal als de app moetiknaardedokter.nl doen aan de hand van een set voorgeprogrammeerde vragen een triage. Ook geven ze allebei advies over het wel of niet contact opnemen met een arts. Het verschil is dat de triage in moetiknaardedokter.nl gebaseerd is op meerkeuzenvragen en in Chantal op een chat. Hierdoor kan de patiënt in Chantal zelf informatie intikken en daarbij indien nodig ook bestanden, zoals foto's, toevoegen. Verder kan via Chantal herhaalmedicatie of een huisbezoek worden aangevraagd, wat met moetiknaardedokter.nl niet mogelijk is.

Veiligheids- en privacyeisen

Voor de communicatie tussen Chantal en de doktersassistente wordt gebruikgemaakt van de KPN Zorg Messenger. Deze kan zowel via computers als via smartphones lopen. De conversatie ziet er dan uit zoals een chatgesprek in bijvoorbeeld WhatsApp. Met KPN Zorg Messenger als fundament voldoet Chantal aan alle wettelijke veiligheids- en privacyeisen. Zo wordt de inhoud van de chats versleuteld verzonden naar de Zorg-Cloud van KPN en opgeslagen op Nederlandse servers. Om ervoor te zorgen dat Chantal ook voldoet aan de Europese richtlijnen voor veiligheid, gezondheid en milieu is de leverancier gestart met het CE-normeringstraject. Het bedrijf verwacht deze eind van het jaar te kunnen afronden.
Meer info via Zaurus.nl/chantal