

Eric Verkaar

bestuurder Zorgbelang Inclusief

VIRTUELE ZORG: KANSEN VANUIT PATIËNTENPERSPECTIEF



Virtuele zorg en ondersteuning bieden veel kansen voor patiënten, cliënten en gezonde mensen. Als bestuurder van Zorgbelang Inclusief ben ik betrokken bij de digitalisering van zorg en ondersteuning. Zorgbelang gebruikt en publiceert digitale informatie, ondersteunt cliënten en patiënten gericht op zelfregie, en werkt met ervaringsdeskundigen. Maar kan dat niet beter?

Taiwan als voorloper ten opzichte van Nederland?

De Virtual Care-studiereis naar Taiwan, georganiseerd door Coincide bood een mooie gelegenheid om over de grenzen te kijken. Wat kunnen we leren van een land dat snel digitaliseert en tegelijk goede, toegankelijke zorg biedt? Taiwan onderscheidt zich door een hoge kwaliteit van zorg tegen relatief lagere kosten. De snelle implementatie van technologie is opvallend. Hoewel de reis zich richtte op ziekenhuiszorg, zijn de toepassingen vaak breder inzetbaar.

We zagen mooie voorbeelden van snelle niet-invasieve diagnostiek, beeldvorming, automatische dossieranalyse, gepersonaliseerd gezondheidsadvies en digitale therapieën zoals *health gaming*. Het meest indrukwekkend: een landelijk patiëntendossier op basis van een centrale database met medische gegevens van alle Taiwanese. Wat zou dát betekenen voor Nederland?

Vergelijking met Nederland

In mijn ogen lijkt de zorg inhoudelijk sterk op die in Nederland, maar is ze minder luxe. Er is één centrale budgetfinanciering en beperkte eigen bijdragen. Zorgaanbieders zijn vaak particulier, maar worden via een centraal budget betaald. Door vergrijzing en budgetdruk lijkt er een sterke prikkel tot productiviteit en technologische innovatie. Daarbij helpt het dat Taiwan een sterke maakindustrie heeft, met veel technologiebedrijven in de slipstream van de Taiwanese chipindustrie.

Generatieve AI als kans?

We zagen veelbelovende toepassingen van generatieve AI, zoals schrijfassistentie, dossiersamenvatting, conversatie-AI en een digitaal contactcenter. Vanuit patiëntenperspectief en onze rol als organisatie die hen ondersteunt, zie ik hier grote kansen, bijvoorbeeld voor:

- **Preventie en (zelf)educatie**

Informatie op maat, begrijpelijk en toegankelijk, biedt kansen voor preventie. Veel mensen weten niet wat ze zelf kunnen doen om zorg te voorkomen – denk aan valpreventie. Op basis van persoonskenmerken kan een aantrekkelijke AI-toepassing (bijvoorbeeld met een avatar) hierop wijzen. Bijvoorbeeld via je patiëntportaal, zoals ik zelf MedGemak gebruik. Die applicatie weet al veel van mij, maar doet nog geen suggesties. Zoals over valpreventie. Mijn 87-jarige moeder zou daar echt iets aan hebben.

- **Zelfmanagement bij thuiszorgondersteuning**

Slimme technologie helpt mensen langer zelfstandig te blijven. Mijn moeder zou veel hebben aan een applicatie die eenvoudige vragen beantwoordt over huishouden en zorg. Bijvoorbeeld: wie bel je als je je te ziek voelt om voor jezelf te zorgen? Als zoon ben ik helaas niet altijd beschikbaar op de momenten dat zij dat fijn zou vinden – en ik weet het antwoord ook niet altijd. Een op ouderen afgestemde versie van ChatGPT zou hier uitkomst bieden.

- **Als mens ben ik één geheel, maar zorg is vaak versnipperd**

Veel zorgverleners weten nauwelijks hoe hun zorg samenhangt met andere zorg en ondersteuning. Hoe vind je passende hulp bij je situatie? Bij complexe vragen kun je terecht bij cliëntondersteuners, bijvoorbeeld van Zorgbelang. Maar vooraf kan een toegankelijke, goed bedienbare versie van Co-pilot al helpen. Zo'n toepassing kan veel lokale zorginformatie bundelen – meer dan in de hoofden van ondersteuners past. Tegelijkertijd blijven die onmisbaar om te luisteren, uit te leggen en 'warm' te begeleiden. Samen met AI kan menselijke ondersteuning veel beter aansluiten bij de vragen van mensen.

“Virtuele zorg biedt enorme kansen – maar alleen als we technologie inzetten vanuit het perspectief van mensen waar die zorg voor bedoeld is.”



“De reis naar Taiwan heeft me gesterkt in mijn overtuiging dat virtuele zorg kansen biedt om zorg menselijker, toegankelijker en toekomstbestendiger te maken.”

Deze kansen sluiten nauw aan bij wat wij bij Zorgbelang Inclusief al doen, zoals onafhankelijke cliëntondersteuning, vertrouwenswerk, het versterken van buurt- en wijk-netwerken en bijdragen aan zelfregie en zelfhulp.

Samenwerken aan de volgende stap

Als patiëntenorganisatie kunnen wij deze digitale transformatie niet alleen vormgeven. We zoeken samenwerking met zorgaanbieders, gemeenten en VWS, of zorgkantoren om deze toepassingen in Nederland verder te brengen. Daarvoor is ruimte en vertrouwen nodig van financiers, beleidsmakers en uitvoerders.

Risico's en privacy

Uiteraard zijn er ook risico's. Privacy is een belangrijk aandachtspunt, net als de toegankelijkheid van digitale zorg voor mensen met minder digitale vaardigheden. Maar die risico's mogen geen excuus zijn om stil te blijven staan. Willen we over tien jaar echt nog steeds moeten constateren dat er géén landelijk patiëntendossier is?

Visie, lef en samenwerking

De reis naar Taiwan heeft me gesterkt in mijn overtuiging dat virtuele zorg kansen biedt om zorg menselijker, toegankelijker en toekomstbestendiger te maken. Mits we deze ontwikkelingen sturen vanuit de waarden van patiënten en cliënten. Daarvoor zijn visie, lef en samenwerking nodig.

Mijn vraag aan collega-bestuurders en beleidsmakers:

wat heb jij nodig om deze technologieën ook in Nederland waardevol en verantwoord in te zetten – juist vanuit het perspectief van mensen die daar het meeste baat hebben? En: wat kun jij – samen met mij – hieraan bijdragen? 