COLUMN

AI: (NOG) GEEN WONDERMIDDEL VOOR DE ZORG

Artificiële intelligentie (AI), robots en andere digitale technologie gaan de zorg revolutionair veranderen. Dat horen we al lang. Er kan ook al veel, gebeurt al veel en de komende jaren wordt nog veel meer mogelijk. Maar voorlopig blijven de kernproblemen in de zorg gelijk: de kosten en werkdruk stijgen en de personeelstekorten nemen niet af. Wat weerhoudt AI en andere digitale technologie om haar belofte in te lossen?

Voor AI is de belangrijkste reden dat het nieuw is, nog volop in ontwikkeling en we nog moeten leren wanneer het daadwerkelijk voor verbeteringen zorgt. Veruit de meeste AI-toepassingen zijn experimenteel. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat 80 tot soms wel 95 procent van de onderzochte organisaties nog geen winst maakt op AI-investeringen. Kortom, het duurt wel even voordat AI echt gaat bijdragen aan het oplossen van de problemen in de zorg.

Een andere reden is dat juist omdat AI zoveel mogelijkheden biedt, velen zich blindstaren op de voordelen. Maar er zijn ook nadelen, zoals onbetrouwbaar, complex, inflexibel, gebrek aan ondersteuning en moeilijk in te passen in huidige systemen en dagelijkse werkzaamheden. En er zijn kinderziekten, zoals het AI-systeem dat spraak automatisch omzet in geschreven tekst en daarbij 'paracetamol' verbastert tot 'paarse mol'. Dergelijke nadelen zijn natuurlijk geen reden zijn om niets te doen, maar zorgen er wel voor dat prachtige beloften niet zomaar ingelost worden.

Een veel gemaakte denkfout is ook dat technologie een op een menselijk werk overneemt. De werkelijkheid is dat mensen nieuwe hulpmiddelen inpassen in hun werk en leven, om dat naar eigen inzicht te verbeteren. We passen ons gedrag aan aan nieuwe mogelijkheden. Met de auto ben je sneller op je werk dan met de fiets, dus lijkt het logisch dat de gemiddelde reistijd afneemt. De werkelijkheid is echter dat mensen verder van hun werk af gaan wonen, waardoor hun reistijd helemaal niet daalt.

Zo zal het ook gaan met AI. AI kan mensenwerk overnemen, bijvoorbeeld door röntgenfoto's van longen of botten te analyseren. Als artsen daar nu drie uur per dag mee bezig zijn, denk je al snel dat artsen met AI drie uur per dag winnen. Maar wellicht gebruiken artsen de AI om de eenvoudige gevallen eruit te filteren en besteden ze de vrijkomende tijd aan de ingewikkelder cases. Hierdoor stijgt de kwaliteit van de gezondheidszorg en wordt het werk van artsen leuker en uitdagender, maar zal de besparing in arbeidsuren (en geld) tegenvallen. En daarmee ook het effect op de werkdruk.

AI en andere digitale technologie laten processen veranderen en daarmee verandert ook de aard en kwaliteit van de zorg. Dit effect kan positief of negatief zijn, of zelfs een mix hiervan. Patiënten zelf thuis metingen laten doen levert vaak meer en betere gegevens op tegen lagere zorgkosten. Dat is allemaal positief. Maar het verandert ook het contact tussen zorgaanbieder en patiënt.

Wat wegvalt is wat een verpleegkundige of arts tijdens een persoonlijke ontmoeting opmerkt, bijvoorbeeld hoe iemand beweegt, kijkt of praat. Terwijl voor het nemen van beslissingen dergelijke observaties een essentiële aanvulling zijn op de beschikbare meetgegevens.

Echt effectieve digitale oplossingen worden dan ook niet ontwikkeld voor zorgmedewerkers maar met hen. Automatiseer niet wat het gemakkelijkst is te automatiseren. Richt je op taken die zorgmedewerkers als saai en vervelend ervaren en de werkdruk verhogen. Een AI systeem voor spraakgestuurd rapporteren mag dan een eenvoudige toepassing lijken, maar kan in de zorg een groot verschil uitmaken juist omdat veelvuldig registreren een bekend knelpunt is.

Ondanks de vele kanttekeningen moeten we AI in de zorg beslist niet links laten liggen. Machines worden immers niet moe of ziek, gaan niet op vakantie en kunnen 7x24 uur werken. Het is echter essentieel dat AI in de zorg ondersteunend is en niet leidend. Want juist in de zorg zijn menselijke aspecten cruciaal. Denk aan intuïtie, empathie, steun, begrip en ethische overwegingen. Allemaal niet te leveren door AI, maar doorslaggevend voor zowel patiënt als zorgmedewerker.

EELKO HUIZINGH

Dr. Eelko Huizingh werkt bij de vakgroep Innovatiemanagement & Strategie van de Rijksuniversiteit Groningen en is auteur van het boek Innovatiemanagement.

