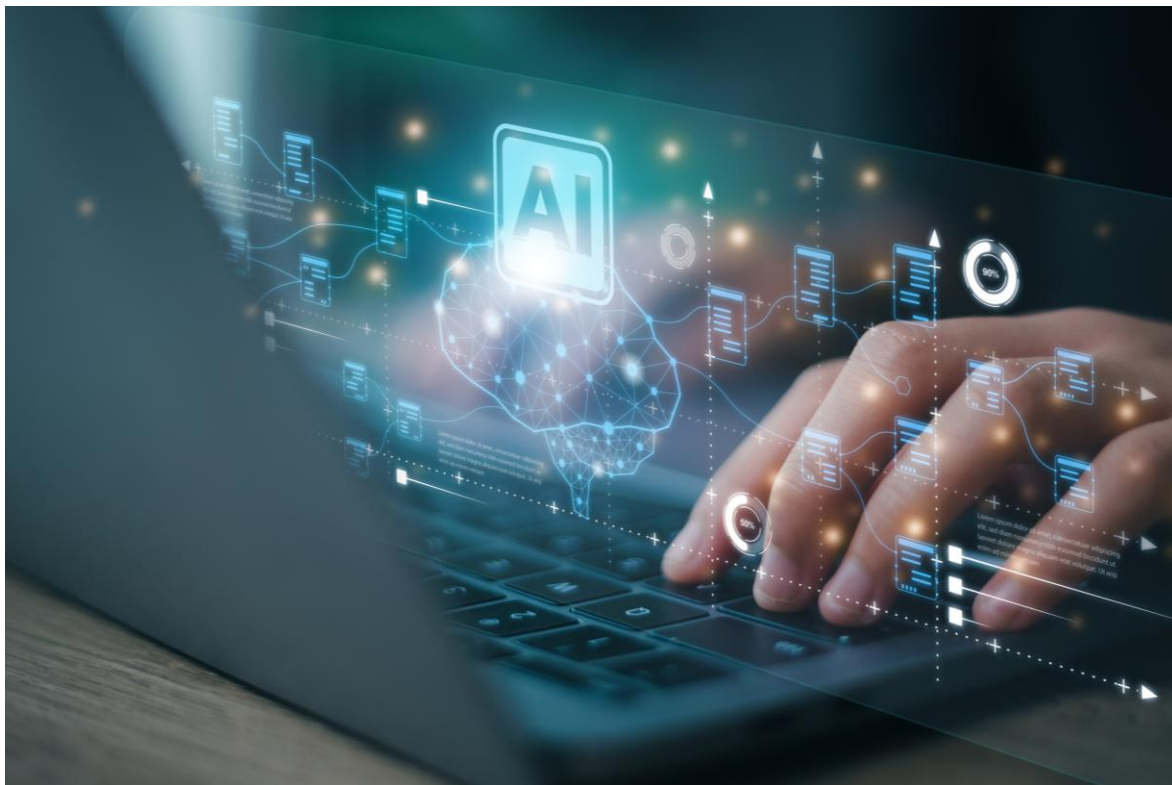


Factsheet Rapporteren met AI



Anders Werken in de Zorg (AWIZ) heeft als doel om met minder tijd en inspanning, betere zorg en een fijne werkomgeving te leveren. Het programma richt zich op het arbeidsmarkt vraagstuk en het vergroten van cliënt- en medewerkerstevredenheid in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Binnen AWIZ wordt onderzoek gedaan naar slimme technologische oplossingen die de zorg efficiënter, beter en minder belastend voor zorgmedewerkers kunnen maken.

Deze factsheet focust op rapporteren met artificiële intelligentie (AI). In dit project is verkend hoe AI het rapportageproces kan verbeteren en vergemakkelijken.

CONTEXT

Het rapportageproces in de zorg brengt veel uitdagingen met zich mee. In deze verkenning ligt de focus op de output van het rapportageproces. Met output wordt bedoeld alles dat met de rapportage gedaan wordt, zoals het lezen van de rapportage of het nemen van beslissingen op basis van de rapportage. Met input wordt alles dat ingegeven wordt om de rapportage vorm te geven bedoeld, denk aan het typen van tekst.

Het kost in de praktijk relatief veel tijd om de rapportages te lezen. Dit kan onder andere komen omdat er veel verschillende rapportages gelezen moeten worden of er te veel details gerapporteerd worden. Ook na een lange periode van afwezigheid, bijvoorbeeld vanwege vakantie, hebben zorgmedewerkers vaak relatief veel rapportages terug te lezen. Daarnaast worden rapportages in sommige gevallen ook teruggelezen wanneer zich een bijzonderheid voordoet bij een cliënt. In zo'n geval kan er worden teruggekeken in de rapportages of dit eerder is voorgekomen.

In deze verkenning zijn de mogelijkheden van AI om het rapportageproces te vergemakkelijken onderzocht. Daarbij stond centraal dat AI geen doel op zich moet worden, maar de behoefte van medewerkers het uitgangspunt is. Vandaar dat dit onderzoek zich richt op het in kaart brengen van de uitdagingen in het rapportageproces en de AI-toepassingen die daar mogelijk een oplossing voor kunnen bieden.

DE TECHNOLOGIE

De oplossingsrichtingen die in dit project zijn verkend, zijn het automatisch genereren van samenvattingen van rapportages en het herkennen van trends in de gerapporteerde gegevens. Er zijn geen AI-toepassingen op de markt gevonden die informatie uit het ECD automatisch samenvatten of hier trends in kunnen herkennen die op dit moment op de markt beschikbaar zijn voor alle drie de organisaties. Omdat de bronnen voor de samenvattingen en trends uit het elektronische cliënten dossier (ECD) komen, zijn de organisaties veelal afhankelijk van de ontwikkelingen bij de ECD-leverancier waar zij klant bij zijn.

Eén zorgorganisatie is gestart met een pilot met de oplossing van Ecare, een ECD-leverancier. Met deze oplossing worden automatisch samenvattingen gegenereerd van informatie uit het ECD. Deze samenvatting wordt gegenereerd op basis van alle rapportages binnen een bepaalde periode. Bij deze samenvattingen is de bron van de informatie bekend zodat deze geraadpleegd kan worden indien nodig. De eerste reacties op de gegenereerde samenvattingen zijn positief. Er is echter nog meer ervaring binnen de organisatie nodig om een definitieve conclusie te kunnen trekken.

METHODE

Gedurende het AWIZ-traject is de scope van deze verkenning vastgesteld op het lezen en benutten van de rapportages door verzorgenden en verpleegkundigen.

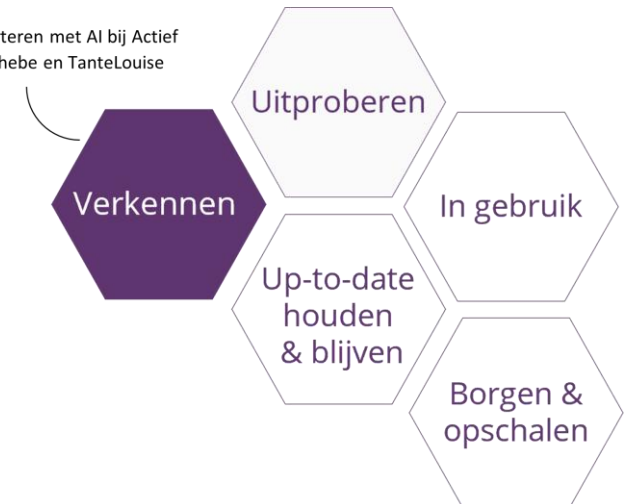
De onderzoeksvragen zijn als volgt:

1. *Welke problemen ondervinden zorgmedewerkers tijdens het rapportageproces?*
2. *Wat zijn de criteria, eisen en wensen van een mogelijke oplossing?*
3. *Wat is er met bestaande AI-toepassingen en leveranciers mogelijk om het rapportageproces te verbeteren (gemakkelijker, sneller of kwalitatief beter)?*

Deze onderzoeksvragen zijn beantwoord d.m.v. interviews met zorgmedewerkers, contacten met externe partijen en de regionale AWIZ-programma sessies.

BETROKKEN ZORGORGANISATIES

Rapporteren met AI bij Actief Zorg, Thebe en TanteLouise



Figuur 1: Het Honingraatmodel (Suijkerbuijk, S., et al. (2021), *Technologie implementeren met het honingraatmodel.*) Thebe en De Wijngaerd bevinden zich in de verkennende fase, Zorggroep Elde Maasduinen bevindt zich in de uitprobeerfase

RESULTATEN INTERVIEWS

Teruglezen van rapportages

Het teruglezen van rapportages is noodzakelijk na vrije dagen of een vakantie, aldus de geïnterviewde zorgmedewerkers. Dit kan variëren van het lezen van overdrachten tot het raadplegen van specifieke rapportages over bijzonderheden. De zorgmedewerkers ervaren verschillende problemen bij het lezen van de rapportages. Zo kan het moeilijk en tijdrovend zijn om belangrijke informatie snel te vinden, vooral wanneer rapportages inconsistent zijn. Ook geven zorgmedewerkers aan dat het soms nodig is om meerdere documenten of rapportages te doorzoeken om de volledige context te begrijpen. Daarnaast worden er volgens de zorgmedewerkers soms belangrijke details gemist, omdat er een grote hoeveelheid informatie gelezen moet worden.

Behoeftte aan gegeneerde samenvatting

Een deel van de geïnterviewde zorgmedewerkers ziet het nut in van eenvoudig systeem dat snel samenvattingen kan genereren, vooral bij terugkeer van vakantie of voor het voorbereiden van gedragsvisites. Samenvattingen zouden vooral moeten focussen op afwijkende zaken, zoals incidenten of gedragsveranderingen, en minder op dagelijkse routines. Er zijn echter ook zorgmedewerkers die benoemen dat een samenvatting overbodig zou zijn, wanneer er goed wordt gerapporteerd.

Behoeftte aan herkenning van trends

Naast het genereren van een samenvatting is er binnen de zorgorganisaties ook een behoefte om kleine veranderingen in het gedrag of de gezondheid van de cliënt te herkennen. De verwachting is dat deze veranderingen door AI sneller worden gesignaleerd dan door een mens. Ook in de interviews komt deze behoefte bij een aantal geïnterviewde zorgmedewerkers

naar boven. Hierbij wordt onder andere benoemd dat de automatische herkenning van trends nuttig zou kunnen zijn voor invalmedewerkers, die de cliënten niet op dagelijkse basis zien.

Visie en strategie rondom AI

Andere vraagstukken die tijdens deze verkenning hebben gespeeld, zijn de visie en strategie die de organisaties op het gebied van AI hebben en hoe zorgorganisaties kunnen samenwerken om deze ontwikkelingen te versnellen, denk aan het uitwisselen van geleerde lessen en het innemen van een gezamenlijk standpunt ten opzichte van de ontwikkelingen van AI-toepassingen.

CONCLUSIE

Een grote uitdaging in deze verkenning is de technologie-gedreven aanpak zonder vooraf vastgestelde probleemstelling of beschikbare AI-toepassing. Een vraaggestuurde aanpak wordt als effectiever gezien. Het in kaart brengen van latente behoeftes bij zorgmedewerkers bleek lastig, vooral het toetsen van ideeën zonder concrete voorbeelden te kunnen geven. Ook wakkerde het vraagstuk discussies aan over de manier van rapporteren binnen de organisaties; kwalitatieve en beknopte rapportages kunnen de noodzaak voor samenvattingen misschien verminderen. Tot slot werd de afhankelijkheid van ECD-leveranciers als belemmering ervaren, slechts één organisatie kon hierdoor een pilot starten gedurende deze verkenning.

TIPS EN ADVIEZEN VOOR RAPPORTEREN MET AI

- **Een heldere probleemstelling is noodzakelijk:** Een uitdaging was de technologie-gedreven aanpak, zonder dat er een specifieke probleemstelling was vastgesteld en er geen technologie beschikbaar was die toegepast kon worden. Door naar een heldere en concrete probleemstelling toe te werken, kun je de verkenning vraaggestuurd aanpakken en op zoek gaan naar een technologie die een probleem in de dagelijkse praktijk oplost.
- **Latente behoefte in kaart brengen:** Waar mogelijk, is een vraag gestuurde aanpak toegepast. De behoeftes van zorgmedewerkers zijn verkend om aan de hand daarvan op zoek te gaan naar kansen voor AI. Projectleiders ervaren dat het lastig is om de latente behoefte van medewerkers in kaart te brengen. Vooral het toetsen van ideeën, zoals automatisch gegeneerde samenvattingen, bleek lastig. Concrete voorbeelden hadden hierbij kunnen helpen.
- **Output van de rapportage is niet los te zien van de input.** In veel interviews kwam het gesprek vaak terug op de vraag: waarom en hoe wordt er gerapporteerd? Deze verkenning is gefocust op de output van de rapportage, echter is dit niet los te zien van de input. Een vraag die bijvoorbeeld steeds terugkwam: is een samenvatting nog wel nodig als de input van de rapportage in eerste instantie al kort, bondig en compleet is?
- **Afhankelijkheid van ECD-leveranciers.** De organisaties zijn sterk afhankelijk van de ontwikkelingen van de ECD-leverancier waar zij klant bij zijn. Ten tijde van dit onderzoek kon slechts een van de drie organisaties startten met een pilot.

Opdrachtgever:

Anders Werken in de Zorg Midden- en West-Brabant
Contactpersoon West-Brabant: Maud van Riel
maud.vanriel@anderswerkenindezorg.nl
Contactpersoon Midden-Brabant: Sanna Elsendoorn
sanna.elsendoorn@anderswerkenindezorg.nl

Auteurs Vilans:

Luca van Breda, Juultje Naber, Henk Herman Nap en Janna Alberts.

Disclaimer

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Ondanks onze zorgvuldigheid kunnen we er niet voor instaan dat de informatie in deze uitgave geen onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat, we aanvaarden daar geen aansprakelijkheid voor. Op deze uitgave is de Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie van toepassing. Dit betekent dat het gebruikt mag worden als wordt voldaan aan de daarin opgenomen voorwaarden.

Deze publicatie en het onderzoek gaat niet in op de toepasselijke wet- en regelgeving zoals de Medical Device Regulation, Cyber resilience act, AI act. De gebruiker moet zelf nagaan welke invloed de toepasselijke wet- en regelgeving heeft op zijn gebruik.

© Vilans, Januari 2025

Dit is Vilans

Vilans is de kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning. We combineren ervaringen met kennis uit onderzoek, en maken daar praktische kennisproducten van die je meteen kunt gebruiken. Zo maken we met kennis de zorg nog beter, en kunnen mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben leven zoals zij dat willen.



Vilans

www.vilans.nl