

# AI in de zorg

## Patiëntinzichten en aanbevelingen

7.511 deelnemers

Wanneer AI in de zorg gebruikt wordt, is het een hulpmiddel voor artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners. AI helpt hen om beslissingen te nemen of ondersteunt hen in hun niet-medische werkzaamheden zoals administratie. Ook digitale hulpmiddelen, die patiënten thuis gebruiken kunnen AI bevatten. De komende jaren zal AI steeds meer gebruikt worden in zorg en welzijn, ook om de werkdruk voor professionals te verlichten. Nederlanders zullen daarom naar verwachting steeds vaker in aanraking komen met AI.

Het programma Vliegwiël\*, een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland, heeft onderzocht wat patiënten al merken van AI in de zorg en wat hun (informatie)behoefte zijn. Met de inzichten uit dit onderzoek kunnen zorginstellingen, leveranciers, maar ook zorgverzekeraars die AI-toepassingen (willen gaan) gebruiken of aanbieden rekening houden met de behoeften van cliënten en patiënten.

\* Vliegwiël is een landelijk programma dat de opschaling van digitale zorg aanjaagt zodat patiënten en zorgaanbieders de voordelen van digitale zorg ervaren.



In het persoonlijk onderzoek is gekeken naar ervaringen met de volgende vijf AI-toepassingsgebieden in de zorg:

- **AI bij het stellen van een diagnose**
- **AI voor het voorspellen van risico's op een aandoening**
- **AI-assistent in de zorg**
- **Zorgrobots**
- **AI bij het verwerken van een patiëntgesprek en het vullen van een patiëntdossier**

# Conclusie



## Patiënten staan open voor AI in de zorg, maar willen wel goed geïnformeerd worden.

In Nederland wordt AI al gebruikt voor diverse medische en niet-medische doelen en bij diverse patiënten- en cliëntengroepen. Deelnemers aan ons onderzoek hebben beperkte ervaring met de verschillende AI-toepassingen. Deelnemers met ervaring blijken positiever tegenover AI in de zorg te staan dan deelnemers die (nog) geen ervaring hebben. De mate waarin deelnemers een positieve ervaring hebben met de verschillende AI-toepassingen varieert. Men is het meest positief over het gebruik van AI voor het stellen van een diagnose en het minst positief over de AI-assistent, zoals chatbots die zorginhoudelijke vragen beantwoorden.

### Transparantie

Lang niet altijd kregen deelnemers te horen dat AI gebruikt werd in hun zorg. Wanneer dat wel gebeurde, werd er meestal mondeling uitleg gegeven. De meesten waren tevreden over de uitleg. Deelnemers

die nog geen ervaring hebben met een AI-toepassing geven regelmatig aan dat ze hier informatie over zouden willen, mochten ze er in de toekomst mee te maken krijgen. Bij het gebruik van AI voor het stellen van een diagnose of het voorspellen van risico's op een aandoening wil de grote meerderheid weten wat de arts doet als hij of zij het niet eens is met de AI-uitkomst. Daarnaast geldt voor alle AI-toepassingen dat veel deelnemers willen weten wat de risico's en beperkingen van AI zijn en wie er verantwoordelijk voor is (de zorgverlener of AI).

### Uitleg over AI

Aangezien AI in de toekomst steeds meer ingezet zal worden in zorg en welzijn is acceptatie door patiënten en cliënten belangrijk. Dit kan bereikt worden met transparantie over het gebruik van AI en adequate uitleg daarover. Maar het belangrijkste is dat patiënten de meerwaarde van AI zelf gaan ervaren.



# Algemene aanbevelingen

## 1. Maak AI-gebruik expliciet voor patiënten

Niet alle deelnemers weten of AI gebruikt werd in hun zorg- of ondersteuningsproces. Daarnaast geven veel deelnemers, die geen ervaring hebben met een AI-toepassing of dit niet weten, aan dat zij informatie zouden willen wanneer AI in de toekomst in hun zorg wordt ingezet.

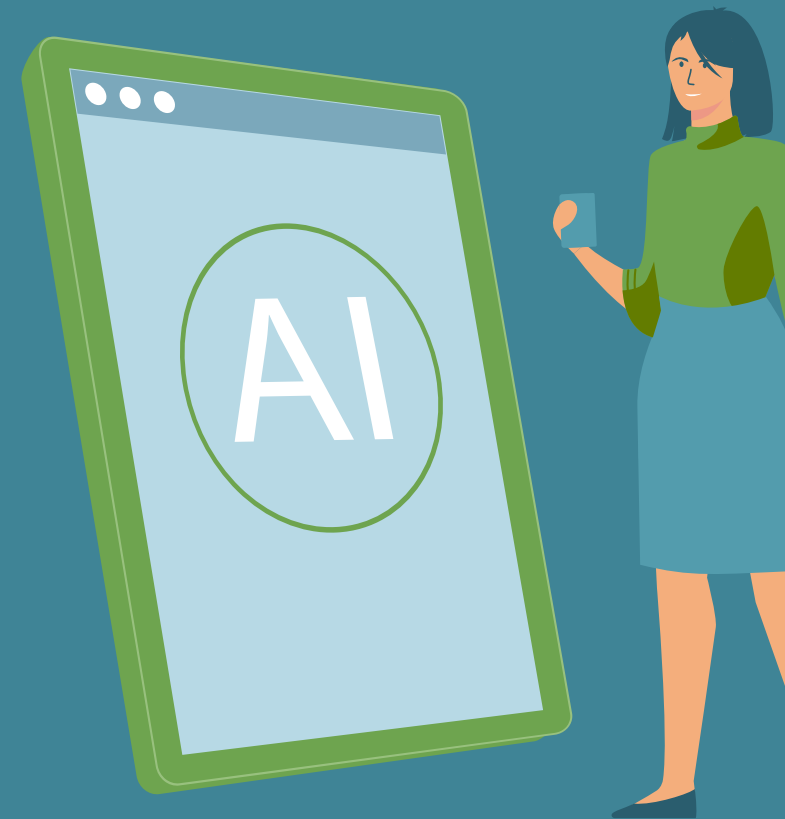
→ **Meld standaard het gebruik van AI aan patiënten en cliënten.**

## 2. Vergroot de meerwaarde van AI samen met patiënten

Of mensen een positieve of negatieve ervaring hebben met een AI-toepassing hangt vaak samen met hun ervaringen met de prestaties van die toepassing: gebruikers verwachten meerwaarde, zoals een snellere of eerdere diagnose, relevante antwoorden op vragen, ondersteuning bij zorgbehoeften of meer contact met de zorgverlener.

Voor elk toepassingsgebied van AI is verbetering mogelijk, maar vooral bij AI-assistenten in de vorm van chatbots voor het beantwoorden van zorginhoudelijke vragen.

- **Ga per gebruikssituatie van deze AI-assistenten in gesprek met patiënten - of hun vertegenwoordigers - over welke voordelen de AI-tool moet bieden, en maak deze voordelen meetbaar.**
- **Verbeter op basis van deze indicatoren de toepassingen samen met patiënten.**



# Algemene aanbevelingen



## 3. Stem AI-informatie af op het toepassingsgebied

Welke informatie minimaal gegeven zou moeten worden bij gebruik van AI in de toekomst is deels afhankelijk van het AI-toepassingsgebied.

- **Ontwikkel communicatierichtlijnen per AI-toepassingsgebied voor zorgverleners en zorginstellingen over wat en hoe te communiceren naar patiënten en cliënten.**
- **Bij AI voor diagnosestelling en voorspellen van risico's op aandoeningen: geef informatie over wat de arts doet als hij/zij het niet eens is met AI.**
- **Bij gebruik van AI in alle onderzochte toepassingsgebieden: geef standaard de volgende informatie:**
  - **wat de risico's en beperkingen zijn van AI-gebruik**
  - **wie verantwoordelijk is (de zorgverlener of AI)**

- **Doe nader onderzoek naar de informatiebehoefte bij representatieve groepen bij elk AI- toepassingsgebied en neem de resultaten mee in de communicatierichtlijnen.**



## 4. Bied AI-informatie op maat aan patiënten

Informatie over AI is belangrijk voor patiënten en cliënten. Een kleine meerderheid van de mensen die informatie wil over AI geeft de voorkeur aan zowel mondelinge als schriftelijke informatie bij alle AI-toepassingsgebieden.

- **Vraag meteen na de mededeling dat AI wordt gebruikt of de patiënt hier meer informatie over wil hebben.**
- **Reik standaard schriftelijke informatie aan als de patiënt daar behoefte aan heeft. Vertel waar die informatie digitaal te vinden is (eigen portaal, PGO, externe betrouwbare websites) of geef informatie op papier als dat wenselijk is.**
- **Geef mondelinge uitleg bij AI-toepassingen voor diagnose en voorspelling als daar behoefte aan is en maak het onderdeel van het proces Samen Beslissen.**

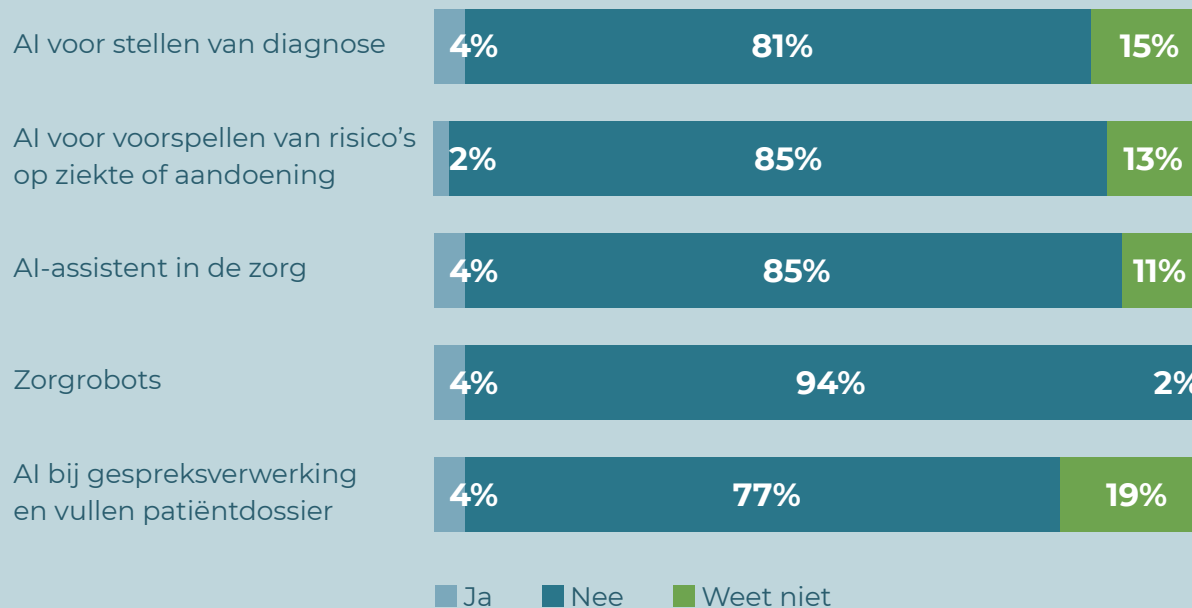
# Resultaten



## Ervaring met AI in de zorg

De ervaring die deelnemers hebben met de verschillende AI-toepassingen is beperkt.

### Ervaring met AI-toepassingen in de zorg (n=7.511)



In totaal zegt 13% van alle deelnemers ervaring te hebben met één of meer van deze AI-toepassingen in de zorg. Deelnemers met ervaring blijken positiever tegenover AI in de zorg te staan (62%) dan deelnemers die (nog) geen ervaring hebben of die dit niet weten (44%).

“

*“AI betekent niet: ongecontroleerd. Als bestaande processen of handelingen sneller en beter verlopen en de patiënt, arts of medewerker er baat bij heeft zeg ik: zeker invoeren.”*

*“Zolang AI een hulpmiddel is voor het personeel ben ik akkoord. Als AI de zorgpersoon gaat vervangen en ik contact met de robot moet hebben, weiger ik. Ik ben geen machine.”*

*“Op fotomateriaal van mijn long moet soms lang gezocht en ingezoomd worden op eventuele problemen. AI kan dit ondersteunen.” (Over AI voor het stellen van diagnose)*

Quotes van deelnemers aan het onderzoek.

### Positieve ervaringen

Het percentage deelnemers dat een positieve ervaring heeft met AI verschilt per toepassing. 71% is positief over AI voor het stellen van een diagnose.

64% is positief over het gebruik van zorgrobots. 60% is positief over de inzet van AI voor het voorspellen van risico's op een aandoening.

59% is positief over de inzet van AI voor gespreksverwerking en vullen van het patiëntdossier.

49% is positief over de AI-assistent.

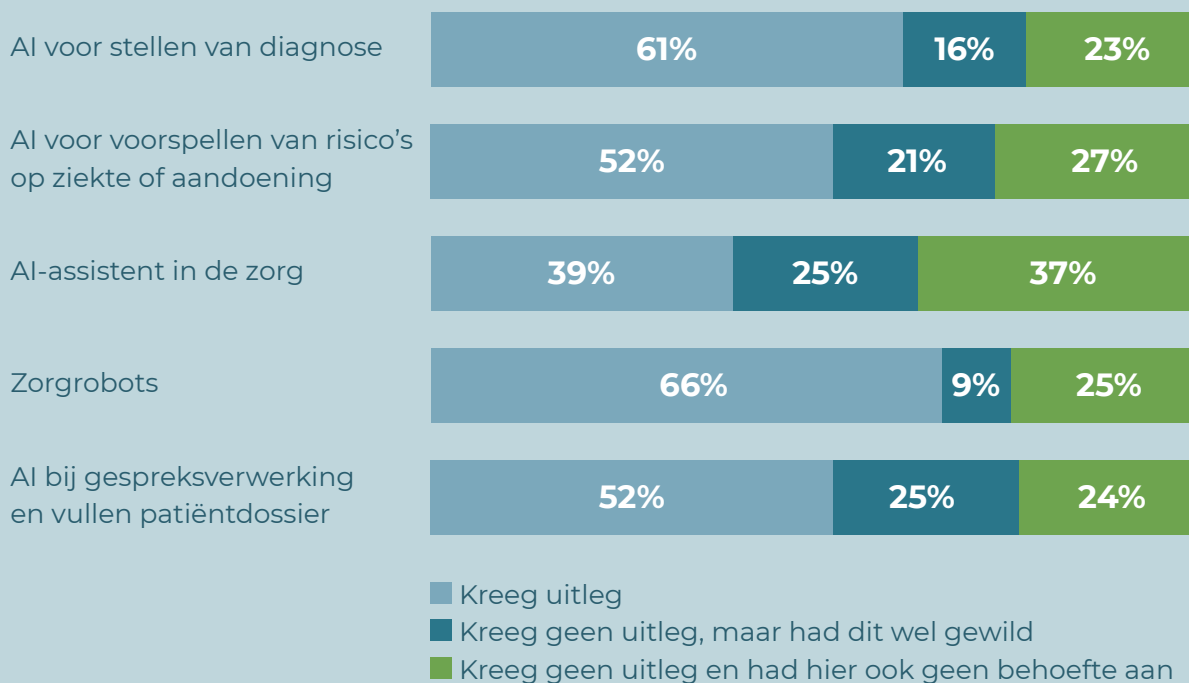
# Resultaten



## Uitleg over AI-toepassingen

Aan deelnemers die ervaring hebben met de verschillende AI-toepassingen in hun zorg is gevraagd of ze daar informatie over hebben ontvangen.

### Uitleg over AI-toepassingen in de zorg



*“Het was erg fijn dat de arts niet de hele tijd aan het typen was, maar gewoon luisterde.”  
(Over AI bij het verwerken van het patiëntgesprek)*

*“Chatbots begrijpen je vaak niet en vragen dan om vraag te verduidelijken (in te korten), waardoor antwoorden weer nutteloos zijn.”  
(Over AI-assistent in de zorg)*

*“Fijn dat van tevoren duidelijk verteld werd dat AI ook ingezet ging worden, maar er ook een specialist naar de MRI zou kijken.”*

*“Dat begrijp ik allemaal niet; ik ben gewoon blij met een veel snellere uitslag.”*

Quotes van deelnemers aan het onderzoek.

Bij 75% tot 91% van de situaties waarin uitleg werd gegeven, was deze uitleg mondeling. In 30% tot 53% van de situaties werd (daarnaast) schriftelijke uitleg gegeven. Een uitzondering hierop vormt de uitleg bij de AI-assistent, die was vaker schriftelijk (59%) dan mondeling (55%).

De meeste deelnemers waren over de uitleg (zeer) tevreden. Wel varieert dit van 84% in geval van uitleg van AI bij diagnoses tot 70% in geval van uitleg over de AI-assistent.

# Resultaten



## Informatiebehoefte

Deelnemers die nog geen ervaring hebben met een AI-toepassing of dit niet weten, geven wel regelmatig aan dat ze hier informatie over zouden willen, mochten ze er in de toekomst ervaring mee krijgen.

Het percentage deelnemers dat in de toekomst informatie zou willen over de inzet van AI verschilt per toepassing.

- 83% bij het stellen van een diagnose met AI.
- 77% bij het voorspellen van een aandoening.
- 72% bij inzet van AI-assistent.
- 76% bij inzet van zorgrobots.
- 72% bij gespreksverweking.

Bij het gebruik van AI voor het stellen van een diagnose of het voorspellen van risico's op een aandoening wil ca. 75% weten wat de arts doet als hij of zij het niet eens is met de AI-uitkomst.

Daarnaast geldt voor alle AI-toepassingen dat ca. 75% wil weten wat de risico's en beperkingen van AI zijn en ca. 70% wie er verantwoordelijk voor is (de zorgverlener of AI).



***“Ik zou het wel fijn vinden als de arts bijvoorbeeld zegt: het ‘model’ geeft aan dat je een verhoogd risico hebt op ..., en daar ben ik het wel/niet mee eens omdat... De menselijke kant mag niet verloren gaan door de inzet van digitale hulpmiddelen.”***

***“We moeten eerst duidelijk krijgen wie verantwoordelijk is voor de diagnose. Een verkeerde diagnose kan mensenlevens kosten.”***

Quotes van deelnemers aan het onderzoek.



Heb je vragen of suggesties?

Neem contact op via

[✉ vliegwielf@patientenfederatie.nl](mailto:vliegwielf@patientenfederatie.nl)

