

# Optimaliseer het succes van uw e-health toepassing

De NASSS-toolkit is bedoeld voor iedereen die e-health ontwikkelt. E-health toepassingen zijn vaak complex. Dit bemoeilijkt succesvolle implementatie. Met de NASSS-toolkit krijgt u inzicht in de complexiteit van uw e-health toepassing. Hierbij worden 7 domeinen onderscheiden. De NASSS-toolkit biedt ook handvatten om deze complexiteit te verminderen.

We adviseren de NASSS-toolkit zo vroeg mogelijk in de ontwikkeling van e-health te gaan gebruiken.





# Gebruik van de NASSS-toolkit

We raden u aan deze toolkit er zo vroeg mogelijk in het project bij te pakken en deze herhaaldelijk te raadplegen naarmate het project vordert. De toolkit kan op verschillende manieren gebruikt worden. Het doel is vooral om discussies op gang te brengen en de kennis van betrokkenen met verschillende achtergronden samen te brengen (bijvoorbeeld klinisch, technisch en zakelijk). U kunt bijvoorbeeld onderdelen van de toolkit toewijzen aan betrokkenen met specifieke expertise of een workshop organiseren met het hele projectteam.

## Structuur van deze leidraad

Elk domein bevat een open tekstvak om dit domein in eigen woorden te beschrijven. Dit helpt bij het in kaart brengen van de mogelijke problemen, technologieën, betrokkenen en activiteiten, die relevant zijn voor uw project. Het is belangrijk om dit 'verhalend' op te schrijven, en niet met tabellen of opsommingstekens, om zo de 'rommeligheid' (niet-lineariteit) van het project weer te geven. In een korte tekst kunnen de onderling afhankelijke en lastige kwesties van de innovatie duidelijk worden beschreven. Deze bepalen voor een belangrijk deel of de innovatie een succes wordt of niet.

Daarnaast bevat elk domein enkele vragen, die u helpen bij het inschatten van de belangrijkste elementen van complexiteit van het betreffende domein. De vragen hebben overigens niet evenveel gewicht, dus de vinkjes optellen levert geen betekenisvolle score op. Bij voorkeur onderbouwt u uw antwoorden met onderzoek (van uzelf of van anderen), zoals cijfers of informatie uit focusgroepen of interviews.

## Voetnoot:

- [1] Niemand zal in zijn eentje alle vragen kunnen beantwoorden, maar als u er een aantal mensen uit uw projectteam bij betreft, lukt het waarschijnlijk om alle domeinen te behandelen.
- [2] Door het aanvinken van de vakjes ontstaat een kunstmatig versimpeld en lineair beeld. Wees u ervan bewust dat complexe verandering van nature een rommelig en onvoorspelbaar proces is. Wel kan het aankruisen van vakjes u helpen grip te krijgen op uw verhaal.

# 1: Ziekte en aandoening

**A** Beschrijf kort de aandoening(en) waarvoor de innovatie of de technologie is ontworpen. Het kan zijn dat er geen sprake is van een specifieke ziekte of aandoening.

← Dit domein kan het best worden ingevuld door een zorgverlener, maatschappelijk werker of onderzoeker.

**B** De volgende vragen helpen u te beoordelen of de aandoening of ziekte een voorspelbaar verloop kent en voorspelbare gevolgen heeft wat betreft zorg en behandeling. Het gaat er hier niet om of de ziekte ernstig is, maar of u het verloop ervan goed kunt voorspellen.

1.1	Het verloop van de ziekte of aandoening is onzeker. <i>Bv. De doelgroep is niet duidelijk afgebakend. De aandoening treft mensen op verschillende manieren.</i>	Eens	Oneens
1.2	Veel mensen uit de doelgroep hebben ook andere aandoeningen of beperkingen, waardoor ze minder aan de technologie of dienst hebben. <i>Bv. Fysieke, psychische of verstandelijke beperkingen.</i>	Eens	Oneens
1.3	Door sociale of culturele omstandigheden hebben veel mensen uit de doelgroep mogelijk minder profijt van de technologie of dienst. <i>Bv. Armoede, sociale problemen, religieuze overtuigingen of beperkte vaardigheden.</i>	Eens	Oneens

Bepaal zelf het antwoord, op basis van de bovenstaande antwoorden.



**SAMENVATTING:** de complexiteit van de ziekte of aandoening is aanzienlijk en zal waarschijnlijk het succes van de innovatie beïnvloeden.

Ja

Nee

## 2: Technologie



**A** Beschrijf de technologie(ën) of andere innovatie(s). Het kan gaan om een app, een apparaat, een instrument, een protocol of zorgtraject, een algoritme, een model of een combinatie hiervan. Licht toe wat er naast de technologie nog meer nieuw is (bv. een nieuwe manier van -werken). Een innovatie kan ook een nieuwe manier zijn om een oude technologie (bv. de telefoon) te gebruiken.

← Dit domein kan het best worden ingevuld door de ontwikkelaar van de technologie.

**B** Onderstaande vragen helpen u te beoordelen of de technologie (en de wijze waarop deze de zorg of behandeling ondersteunt) eenvoudig en duidelijk is en een voorspelbaar effect heeft.

2.1 Het is niet duidelijk wat de technologie inhoudt.	Eens	Oneens
<i>Bv. Er is nog geen volledig ontwikkelde versie van de technologie.</i>		
2.2 Het is niet duidelijk waar de technologie vandaan zal komen of de leverancier van de technologie is niet eenvoudig te vervangen.	Eens	Oneens
<i>Bv. Het is nog niet duidelijk wie de technologie levert of er zijn maar weinig leveranciers beschikbaar.</i>		
2.3 Er bestaat veel onduidelijkheid over de prestaties en betrouwbaarheid van de technologie.	Eens	Oneens
<i>Bv. Er zijn zorgen omtrent privacy en/of beveiliging.</i>		
2.4 Het is niet duidelijk hoe gebruiksvriendelijk en acceptabel de technologie is.	Eens	Oneens
<i>Bv. De technologie kan niet eerst op kleine schaal uitgetest worden. Het is onbekend of de gebruikers de technologie zelfstandig kunnen gebruiken, accepteren en de uitkomsten ervan begrijpen en vertrouwen.</i>		
2.5 Er zijn belangrijke onderlinge afhankelijkheden op technisch gebied.	Eens	Oneens
<i>Bv. De technologie vereist dat individuele gebruikers hun apparaten of ICT-systeem thuis verbeteren. De technologie kan pas geïnstalleerd worden na aanpassingen in de huidige ICT systemen, vereist installatie op meerdere apparaten en/of overlapt met bestaande technologie.</i>		
2.6 De technologie vereist waarschijnlijk grote veranderingen in de bestaande organisatie en werkwijze.	Eens	Oneens
<i>Bv. Implementatie van de technologie vraagt dat werknemers hun werk op een andere manier moeten gaan doen en/of vraagt om gewijzigde stappen in het zorgsysteem.</i>		
<b>SAMENVATTING: de complexiteit van de technologie is aanzienlijk en zal waarschijnlijk het succes van de innovatie beïnvloeden.</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>

## 3: Waarde



**A** Beschrijf de waarde (financieel of in een andere vorm) die de nieuwe technologie en het nieuwe zorgmodel kunnen opleveren. Voor commerciële betrokkenen kan dit het rendement van investeringen zijn. Voor patiënten kan het comfort of kwaliteit van leven zijn. Voor zorgorganisaties kan het een verbetering in de kwaliteit van zorg, efficiëntie (tijdsbesparing, minder inzet van personeel), veiligheid (inclusief verminderd risico op geschillen) of inclusiviteit zijn.

← Dit domein kan het best worden ingevuld door de ontwikkelaar van de technologie en de bedrijfsleider van de betrokken organisatie.

**B** De volgende vragen gaan over de waarde die de technologie zou kunnen opleveren voor verschillende groepen mensen.

3.1 De commerciële waarde van de technologie is onzeker.	Eens	Oneens
<i>Bv. Het is onzeker of de technologie de investering waard is.</i>		
3.2 De waarde voor patiënten of cliënten is onzeker.	Eens	Oneens
<i>Bv. Het is onzeker of de technologie een positieve waarde heeft voor patiënten/cliënten.</i>		
3.3 De waarde voor artsen of andere zorgverleners is onzeker.	Eens	Oneens
<i>Bv. Het is onzeker of de technologie het werk van zorgverleners makkelijker of beter maakt.</i>		
3.4 De waarde voor het zorgsysteem is onzeker.	Eens	Oneens
<i>Bv. Het is onzeker of de technologie beter is dan de huidige praktijk, of de technologie veilig is en of de technologie ongelijkheden kan vergroten.</i>		
3.5 De waarde voor de betreffende zorgorganisatie is onzeker.	Eens	Oneens
<i>Bv. De technologie vraagt grote aanpassingen in de werkwijze van de betrokken organisatie(s).</i>		
3.6 De technologie kan voor sommige betrokkenen een negatieve waarde genereren (met andere woorden, de kosten wegen zwaarder dan de voordelen).	Eens	Oneens
<i>Bv. Mogelijk verlies van inkomen, leverancier buiten spel zetten of extra kosten veroorzaken.</i>		

**SAMENVATTING: de complexiteit van de kosten en baten van de technologie is aanzienlijk en zal waarschijnlijk het succes van de innovatie beïnvloeden.**

Ja

Nee

## 4: Gebruikers



**A** Beschrijf de beoogde gebruikers van de technologie. Denk aan: patiënten/leken, behandelaars, administratief en ondersteunend personeel. Zijn er mensen die er indirecte gevolgen van zullen ondervinden (bv.: zorgverleners zijn de belangrijkste gebruikers, maar administratief personeel moet wellicht ook zijn werkwijze aanpassen)?

← Dit domein kan het best worden ingevuld door of namens de mensen die de techniek gaan gebruiken.

**B** De volgende vragen helpen u samen te vatten of mensen die direct betrokken zijn bij de technologie begrijpen waar die voor dient, of zij het de moeite waard vinden om de technologie te proberen, of zij het gevoel hebben dat zij in staat zijn deze te gebruiken en of zij gemotiveerd zijn om deze te proberen. Ook gaat het over de mogelijke indirecte effecten voor anderen

4.1 Er is onzekerheid over of en hoe patiënten/verzorgers of burgers de technologie zullen toepassen.	Eens	Oneens
<i>Bv. Beoogde gebruikers zijn mogelijk niet in staat of bereid om te leren de technologie te gebruiken.</i>		
4.2 Er is onzekerheid over of en hoe personeel op de werkvloer de technologie zal toepassen.	Eens	Oneens
<i>Bv. Personeel heeft vraagtekens bij kosten en baten van de technologie, heeft niet de mogelijkheid om de technologie te leren gebruiken en/of moet hun werk op een andere manier gaan uitvoeren.</i>		
4.3 Er is onzekerheid over de gevolgen voor mensen die indirect betrokken zijn bij de technologie.	Eens	Oneens
<i>Bv. De technologie vraagt ook aanpassingen van anderen dan de patiënt waardoor hun werk/taken mogelijk ingewikkelder worden of overbodig.</i>		

**SAMENVATTING:** de complexiteit in verband met de beoogde gebruikers is aanzienlijk en zal waarschijnlijk het succes van de innovatie beïnvloeden.

Ja

Nee

# 5: Organisatie



**A** Beschrijf kort de organisaties die betrokken zijn bij de innovatie (bijv. digitaal bureau, zorginstelling, sociale-zorgverlener). Wat voor soort organisatie is het? Hoe is die gestructureerd – en hoe is het om daar te werken? Hoe is in het verleden omgegaan met nieuwe technologieën? In hoeverre zijn er voldoende middelen (zowel personele als financiële)? Reageren mensen binnen de organisatie enthousiast op deze technologie? Mogelijk moet u dit gedeelte apart invullen voor de voornaamste betrokken organisatie en voor de partnerorganisaties (gebruik de hoogste complexiteitsscore bij verdere uitwerking).

← Dit domein kan het best worden ingevuld door mensen die de organisatie en haar uitdagingen goed kennen, bv. iemand van het bestuur, het hoofd personeelszaken of een personeelsvertegenwoordiger.

**B** De volgende vragen helpen u te beoordelen of een organisatie in staat en klaar is om de innovatie toe te passen, of duidelijk is wat er voor de innovatie moet gebeuren en of dat ingepland is.

5.1 De mogelijkheden van de organisatie om technische innovaties toe te passen zijn beperkt. <i>Bv. De organisatie is niet in staat (financieel, op management gebied, geen personeel of geen digitale middelen) om de technologie toe te gaan passen.</i>	Eens	Oneens
5.2 De organisatie is niet klaar voor deze specifieke innovatie. <i>Bv. Er is geen geld om de technologie te gaan implementeren of de technologie past niet bij de visie van de organisatie.</i>	Eens	Oneens
5.3 Werkwijzen en processen binnen de organisatie moeten sterk veranderen om de technologie te kunnen gebruiken. <i>Bv. De implementatie van de technologie vraagt om flinke veranderingen in de huidige werkwijze.</i>	Eens	Oneens
5.4 Er zijn inkoopprocessen die het moeilijk maken om de technologie aan te schaffen. <i>Bv. De leverancier van de technologie is een nieuwe partner van de organisatie waardoor mogelijk eerst bestaande contracten moeten aflopen.</i>	Eens	Oneens
5.5 Het benodigde werk om de innovatie in te voeren en onderdeel te maken van de werkwijze is onderschat en/of er zijn onvoldoende middelen voor. <i>Bv. Het implementeren van de technologie vraagt veel tijd en/of middelen .</i>	Eens	Oneens

**SAMENVATTING:** de complexiteit in verband met één of meerdere betrokken organisaties is aanzienlijk en zal waarschijnlijk het succes van de innovatie beïnvloeden. Ja Nee

## 6: Context



**A** Beschrijf de nationale en lokale context van de technologie of het programma (bv. wettelijke verplichtingen, beleid, meningen van beroepsorganisaties over de beste zorg, gerelateerde nationale initiatieven). Denk ook aan andere invloeden op de innovatie, naast de organisatie(s) die u in het vorige gedeelte hebt genoemd.

← Dit domein kan het best worden ingevuld door iemand die breder kijkt dan alleen de organisatie.

**B** De volgende vragen helpen u samen te vatten of er externe omstandigheden zijn die het gebruik en het stroomlijnen van de innovatie waarschijnlijk zullen compliceren (zoals beleid, publieke/professionele opinie, verwachte externe gebeurtenissen zoals een verandering in het politieke klimaat).

6.1 Het politieke en/of beleidsklimaat is ongunstig.	Eens	Oneens
<i>Bv. Externe factoren of prioriteiten in het huidige beleid kunnen de innovatie in gebaar brengen.</i>		
6.2 Beroepsorganisaties zijn tegen de innovatie of ondersteunen de innovatie niet.	Eens	Oneens
<i>Bv. Er zijn zorgen over de kwaliteit of veiligheid van de zorg, over de privacy en/of over de werklust.</i>		
6.3 De regelgeving is ongunstig.	Eens	Oneens
<i>Bv. Kwaliteitsnormen en wettelijke voorschriften voor het gebruik van de technologie in de zorg zijn niet duidelijk of niet bekend bij betrokkenen.</i>		
6.4 De commerciële context is ongunstig.	Eens	Oneens
<i>Bv. Het implementeren en onderhouden van de technologie wordt niet gesteund.</i>		
6.5 De mogelijkheden om te leren van andere (vergelijkbare) organisaties zijn beperkt.	Eens	Oneens
<i>Bv. De technologie wordt niet in vergelijkbare organisaties gebruikt of de informatie-uitwisseling is beperkt.</i>		
6.6 De invoering van de technologie/innovatie kan in gevaar gebracht worden door externe veranderingen die invloed hebben op de organisatie.	Eens	Oneens

**SAMENVATTING: de complexiteit in verband met de externe context is aanzienlijk en zal waarschijnlijk het succes van de innovatie beïnvloeden.**

Ja

Nee



## 7: Tijd



**A** Vat de belangrijkste veranderingen samen die, als ze optreden, de innovatie kunnen beïnvloeden in de komende 3 tot 5 jaar. Welke is het belangrijkste? Wat zijn de belangrijkste onzekerheden?

**B** In dit domein wordt nogmaals naar de voorgaande domeinen gekeken. Hier wordt gekeken naar hoe deze domeinen zich in de tijd zullen ontwikkelen.

7.1	De doelgroep en/of de manier waarop de aandoening behandeld wordt gaat waarschijnlijk sterk veranderen in de komende 3 tot 5 jaar.	Eens	Oneens
7.2	De technologie (en/of de dienst die zij ondersteunt) gaat waarschijnlijk sterk veranderen in de komende 3 tot 5 jaar.	Eens	Oneens
7.3	De kosten en baten van de technologie gaan waarschijnlijk sterk veranderen in de komende 3 tot 5 jaar.	Eens	Oneens
7.4	De perceptie van de technologie door individuele gebruikers gaat in de komende 3 tot 5 jaar sterk veranderen.	Eens	Oneens
7.5	De betrokken organisaties ondergaan waarschijnlijk aanzienlijke herstructureringen of veranderingen in bestuur, doelen of strategie in de komende 3 tot 5 jaar.	Eens	Oneens
7.6	Beleid, regelgeving en economische context betreffende deze innovatie blijven waarschijnlijk veranderen in de komende 3 tot 5 jaar.	Eens	Oneens

**SAMENVATTING:** de complexiteit in verband met de tijd is aanzienlijk en zal waarschijnlijk het succes van de innovatie beïnvloeden.

Ja

Nee