

# De businesscase als succesfactor voor eHealth diensten

WHITEPAPER

Betere zorg  
door betere informatie



<b>Datum</b> 10 december 2012	<b>ID Nummer</b> 12020		
<b>Auteurs</b> Drs. Chris Flim (ZonMw, Zorg voor Innoveren, Nictiz) drs. Jack van Gils (myCoachconnect) drs. Marinka de Jong (Nictiz)		ir. Marcel van Loosbroek (INAD, STIPOIZ) Jeannette Ruijter (Flevoziekenhuis)	
<b>Redactie</b> Kim Idzardi			

## Samenvatting

Zorginstellingen, leveranciers en patiëntenverenigingen zijn zelfstandig of in een consortium van partijen bezig met het ontwikkelen van patiëntportalen met uiteenlopende eHealth diensten. Deze projecten krijgen na een voortvarende start vaak met belemmeringen te maken die niet eenvoudig op te lossen zijn. Het platform Patiënt en eHealth ondersteunt u bij het oplossen van deze knelpunten.

Een businesscase helpt bij het maken van de afweging om een project zoals het ontwikkelen en implementeren van een eHealthdienst te beginnen en/of te continueren. Het ontwikkelen hiervan kost een hoop kennis en tijd. We hebben daarom belangrijke valkuilen en tips op een rij gezet. De essentie van een businesscase is dat een project niet start, tenzij de businesscase positief uitpakt. Maak meerdere scenario's (positief, negatief, realistisch) voor de te verwachte kosten en baten en probeer aannames met argumenten te onderbouwen. Formuleer meetbare doelstellingen met meetbare indicatoren, zoals tijd, geld en volumes. Zorg voor gedegen onderzoek naar de voor

eHealth diensten relevante eisen in wet- en regelgeving. Houdt tot slot bij het opstellen van de businesscase rekening met de overgang van tijdelijke naar structurele financiering.

Het platform Patiënt en eHealth heeft een instrument ontwikkeld dat zich specifiek richt op de stakeholderanalyse voor patiëntportalen met eHealth diensten. Het is niet alleen in te zetten voor uw eigen project, maar heeft ook als doel om gezamenlijk meer kennis op te bouwen en ervaringen te delen. In de whitepaper vindt u een fictieve case waarbij een zorginstelling de eigen website wil uitbreiden met een patiëntportaal met eHealth diensten. Alle wensen en behoeften van de stakeholders zijn met een [Exceldocument](#) in kaart gebracht. Het is raadzaam om de uitkomsten als uitgangspunten te hanteren bij ontwikkeling en implementatie.

## Inleiding

De patiënt ziet eHealth wel zitten. Onderzoek door Zorgbelang Nederland (oktober 2012) laat zien dat eHealth nog lang geen gemeengoed is binnen het zorgproces, terwijl de patiënt er al wel klaar voor is. Zorginstellingen, leveranciers en patiëntenverenigingen zijn zelfstandig of in een consortium van partijen bezig met het ontwikkelen van patiëntportalen met uiteenlopende eHealth diensten. Deze projecten krijgen na een voortvarende start vaak met belemmeringen te maken die niet eenvoudig op te lossen zijn. Er is weerstand bij bepaalde groepen gebruikers, de kwaliteit verbetert maar de kosten zijn hoger, er is geen financiering voor doorontwikkeling, of het verkregen innovatiebudget leidt niet tot het gewenste resultaat.

Innovatieve initiatieven komen voort uit een bredere visie op de (organisatie van de) gezondheidszorg. Een businesscase is daarbij een hulpmiddel. Bij de start van deze initiatieven is niet altijd een businesscase ontwikkeld waarbij aandacht is besteed aan belangen en impact voor de stakeholders. Of, als er wel een businesscase is gemaakt, is deze niet altijd actueel meer. Een actuele businesscase met aandacht voor alle stakeholders geeft meer kans op succesvolle implementatie en gebruik van eHealth diensten via patiëntportalen. Deze whitepaper bevat handvatten om beter om te gaan met het opstellen en onderhouden van een businesscase bij (door)ontwikkeling en implementatie. Dit verhoogt de kans op een succesvol traject en project.

### Voorbeelden van eHealth diensten

Online afspraken, e-consult, videocontact, bestellen herhaalrecepten, invoeren meetwaarden, ondersteuning medicatiegebruik, inzage in dossier bij zorgverleners, toevoegen gegevens aan Personal Health Record/Persoonlijk gezondheidsdossier (PHR/PGD), mantelzorgers laten meekijken, telemonitoring, zelfmanagement modules, informatie op maat, lotgenotencontact.

## Wat staat er in deze whitepaper?

Het platform 'Patiënt en eHealth' heeft haar kennis gebundeld over het zo goed mogelijk inrichten van een businesscase. Deze kennis is verwoord in de whitepaper. Bent u projectleider, financier of (mede)beslissers en bent u bezig met de ontwikkeling en implementatie van eHealth diensten via patiëntportalen? Wij helpen u bij het oplossen van belemmeringen die u tegen kunt komen tijdens het traject.

In de whitepaper benoemen we belangrijke valkuilen bij het ontwikkelen van een businesscase, geven we tips voor het opstellen en actueel houden van een businesscase en presenteren we een instrument om de belangen en impact van eHealth voor de belangrijkste stakeholders inzichtelijk te maken.

Deze whitepaper gaat niet in op de verscheidenheid van het aantal eHealth diensten of het standaardiseren ervan. Ook gaan we niet in op het maken van beleidsmatige keuzes om de implementatie van eHealth te bevorderen en/of de versnippering van eHealth te beperken. Voor meer informatie over beleidsmatige discussies over implementatie en verspreiding van eHealth toepassingen is meer te lezen in de Nationale Implementatie Agenda eHealth (NIA, 2012) en de kamerbrief over eHealth van het ministerie van VWS (juni 2012).

## Wat verstaan we onder een businesscase?

Wat verstaan wordt onder een businesscase kan sterk verschillen. Ook het accent. De een legt meer prioriteit bij de maatschappelijke aspecten van een businesscase, de ander meer op de financiële aspecten. Voor deze whitepaper verstaan we het volgende onder een businesscase.

### Definitie businesscase

Een businesscase helpt bij het maken van de afweging om een project te beginnen en/of te continueren. De businesscase weegt de (verwachte) kosten af tegen de (verwachte) baten en maakt draagvlak bij stakeholders inzichtelijk. In de gezondheidszorg wordt ook de term maatschappelijke businesscase gehanteerd waarbij, naast de bedrijfseconomische kosten en baten, ook de maatschappelijke en immateriële kosten en baten inzichtelijk worden gemaakt.

Een businesscase bestaat uit verschillende onderdelen, maar bevat in ieder geval:

- de context van het project;
- de impact voor de betrokken partijen (stakeholderanalyse);
- een kosten-/batenanalyse (voor relevante scenario's);
- een verschillen-/impactanalyse t.o.v. bestaande situatie;
- een inschatting van de risico's.

Een businesscase is voor ontwikkeling en implementatie van eHealth diensten een belangrijk instrument om inzicht te geven en keuzes te maken. Het is niet alleen relevant ter voorbereiding van een project, maar ook tijdens het project geeft het inzicht in de continuïteit. Dit geldt zeker als het traject langer duurt dan een jaar.

## 10 valkuilen en tips bij businesscases voor eHealth diensten

Het ontwikkelen van een businesscase vereist veel kennis en tijd. Daarnaast is het invullen van de businesscase onderhevig aan eigen interpretaties en opvattingen. We hebben tien belangrijke valkuilen en tips op een rij gezet.

### 1. Valkuil: de oplossing is een patiëntportaal met eHealth diensten

Vaak wordt de beoogde eHealth dienst als vertrekpunt van het project en ook van de businesscase genomen: 'We willen een patiëntportaal'. Daarbij wordt onvoldoende nagedacht welke visie en doelstellingen ten grondslag liggen aan de keuze om (in dit geval) met een patiëntportaal te beginnen.



Tip: maak vooraf expliciet vanuit welke visie en doelstellingen het project gestart wordt.

### 2. Valkuil: de beslissing is al genomen, nu nog een businesscase maken

Een businesscase is een beslissingsondersteunend instrument. Vaak is echter de beslissing al min of meer genomen ('we gaan aan de slag met een patiëntportaal') en wordt een businesscase opgesteld om die reeds genomen beslissing te onderbouwen.



Tip: essentie van een businesscase is dat een project niet start, tenzij de businesscase positief uitpakt.

### 3. Valkuil: geen oog voor de businesscase van alle stakeholders


Bij het opstellen van een businesscase wordt vaak geredeneerd vanuit het perspectief van de meest belanghebbende partij. Dit is meestal degene die het project uitvoert. De businesscase van een project is de optelsom van de businesscases van alle partijen die direct of indirect impact (kunnen) ondervinden van het project. De baten voor de ene partij zijn bijvoorbeeld kosten voor de andere partij. Zeker bij innovaties in de zorg zijn er veel stakeholders die direct of indirect met het project van doen hebben. Denk naast de zorgvrager aan de verschillende betrokken zorgverleners, bestuurders van zorginstellingen, financiers, leveranciers, maar ook koepels van zorginstellingen en belangenverenigingen van de patiënt.



Tip: er is niet 'één business case'. Maak ook de kosten en baten per stakeholder expliciet. Meer informatie over het betrekken van de patiënt leest u in de whitepaper '[Hoe betrek ik patiënten bij de ontwikkeling van eHealth diensten?](#)'.


#### 4. Valkuil: alternatieve oplossingen voor het probleem negeren

Bij het opstellen van een businesscase vindt niet zozeer onderbouwing van de keuze voor één oplossing plaats. De nadruk ligt op het vergelijken van de keuze voor deze eHealth diensten met alternatieve manieren om het probleem op te lossen. Wat is de meerwaarde ten opzichte van die alternatieven? (waaronder ook de optie 'Niets doen').

 Tip: denk vanuit het perspectief van stakeholders na over andere manieren om het geformuleerde probleem op te lossen.


#### 5. Valkuil: slechts één scenario voor de verwachte financiële kosten en baten

Bij het bepalen van de (financiële) impact van een eHealth dienst is het niet mogelijk om alle verwachte kosten en baten te kwantificeren op basis van 'harde' gegevens. Het doen van aannames is onvermijdelijk. Daarbij ligt de valkuil van 'wensdenken' op de loer.

 Tip: maak meerdere scenario's (positief, negatief, realistisch) voor de te verwachte kosten en baten en probeer aannames zoveel mogelijk met argumenten te onderbouwen.


#### 6. Valkuil: resultaten formuleren die niet meetbaar of kwantificeerbaar zijn

Bij het formuleren van een businesscase wordt de impact vaak in kwalitatieve termen geformuleerd ('beter', 'meer', 'gunstiger'). Vervolgens worden indicatoren geformuleerd om te monitoren of de verwachte impact ook gerealiseerd wordt. Bij het opstellen van indicatoren is het van belang om ook te formuleren hoe deze indicator voor dit project goed te meten is.

 Tip: formuleer alleen meetbare doelstellingen en gebruik meetbare indicatoren, zoals tijd, geld, volumes (aantal consulten, aantal herhaalbezoeken, medicatiegebruik), toegankelijkheid en servicebeoordeling.


#### 7. Valkuil: bestaande activiteiten en processen worden niet aangepast of vervangen

Veel businesscases tonen meerwaarde aan ten opzichte van de bestaande situatie in termen van kosteneffectiviteit. De vraag wordt echter zelden beantwoord wie ervoor zorgt dat de bestaande activiteiten en processen ook daadwerkelijk aangepast of vervangen worden (substitutie) om deze meerwaarde te realiseren. Dit is een uitdaging omdat het voor een groot deel gaat om vaste kosten zoals personeel, vastgoed en materialen.

 Tip: maak expliciet wie de bestaande activiteiten en processen gaat aanpassen of vervangen, en hoe de voortgang gemonitord wordt. Denk hierbij aan besluitvorming over taakherschikking, afstoten of herbestemmen van vastgoed en versneld afschrijven van materialen.

#### 8. Valkuil: de businesscase niet aanpassen bij veranderende omstandigheden

Vaak wordt een businesscase opgesteld aan het begin van een project. Tijdens het project blijken baten of kosten te ontstaan die niet waren voorzien en/of verandert het belang voor één of meer stakeholders. Als de context verandert, verandert de businesscase. Het is van belang de businesscase in zulke gevallen aan te passen en de impact op het project inzichtelijk te maken. Als de impact substantieel is, kan dit de voortgang van het project beïnvloeden.

 Tip: houdt de businesscase actueel tijdens de volledige doorlooptijd van het project en blijf het gebruiken voor ondersteuning van tussentijdse beslissingen.

#### 9. Valkuil: onvoldoende of geen rekening houden met bestaande wet- en regelgeving

Wet- en regelgeving in de gezondheidszorg richten zich primair op beheersing en controle van kwaliteit, kosten en risico's. De snelheid waarmee technologische ontwikkelingen plaatsvinden, levert regelmatig vragen op of deze technologische ontwikkelingen voldoen aan wet- en regelgeving en hoe dit te toetsen is. Deze discussie is bovendien niet statisch en inzichten zijn continu in beweging waardoor het voor stakeholders regelmatig onduidelijk is wat ze wel of niet mogen en kunnen.



Tip: zorg voor gedegen onderzoek naar de voor eHealth diensten relevante eisen in wet- en regelgeving, inclusief kwaliteitsrichtlijnen van beroepsgroepen zelf. Laat aan stakeholders goed zien dat het onderzoek heeft plaatsgevonden en vertaal de bevindingen naar hun situatie.

### 10. Valkuil: de paradox van tijdelijke financiering (subsidies)

Het opstellen van een businesscase voor investeringsbeslissingen is in de gezondheidszorg nog geen gemeengoed. Vaker wordt gewerkt met een projectbegroting. Dat geldt ook voor projecten voor eHealth diensten die mogelijk gemaakt worden door subsidies of andere vormen van tijdelijke financiering. Bij een projectbegroting wordt te weinig nagedacht over de continuïteit van de financiering en belangen van stakeholders zodra de tijdelijke financiering is beëindigd. Ook wel aangeduid als 'einde subsidie = einde project'. Er moeten voorwaarden gesteld worden die de kansen na de projectfase vergroten en daarmee kapitaalvernietiging verminderen.



Tip: houdt bij het opstellen van de businesscase alvast rekening met de overgang van tijdelijke naar structurele financiering.

#### Subsidies

De overheid formuleert samen met veldpartijen aanvullende voorwaarden voor subsidiëring van onderzoek, ontwikkeling en implementatie van (onder andere) eHealth innovaties. Ook de Europese Unie besteedt hier aandacht aan.

### Stakeholderanalyse als onderdeel van een businesscase

Het platform Patiënt en eHealth heeft een instrument ontwikkeld dat zich specifiek richt op de stakeholderanalyse voor patiëntportalen met eHealth diensten. Dit instrument ondersteunt bij het inzichtelijk maken en kwantificeren van de (financiële) kosten en baten voor alle relevante stakeholders. Het biedt een gestructureerde aanpak om hiermee aan de slag te gaan.

Het instrument bestaat uit de volgende onderdelen.

Onderdelen	Uitleg	Voorbeelden
<b>Overzicht van stakeholders</b>	Dit zijn de actoren die voor het project van belang zijn.	individuele zorgverlener, instelling (geïstitutionaliseerde zorgverlener), sociaal netwerk, wet- en regelgeving, leverancier, financier, patiënt.
<b>Indicatoren voor impact per stakeholder</b>	De indicatoren geven de mogelijke impact voor een specifieke stakeholder aan.	Tijd, geld, toegankelijkheid, kwaliteit zorg, kwaliteit communicatie, kwaliteit informatie, gemak, participatie patiënt.
<b>Belang per indicator voor stakeholder</b>	Per indicator kan het belang variëren.	hoog, midden en laag.
<b>Parameters voor het resultaat</b>	Per stakeholder parameters voor het resultaat vaststellen.	Aantal gebruikers, aantal uren, aantal consulten.
<b>Beoordeling effect resultaat voor stakeholder</b>	Inschatting wat het effect van dit deelresultaat voor de betreffende stakeholder is.	Positief of negatief.

## Gebruik van het instrument voor stakeholderanalyse

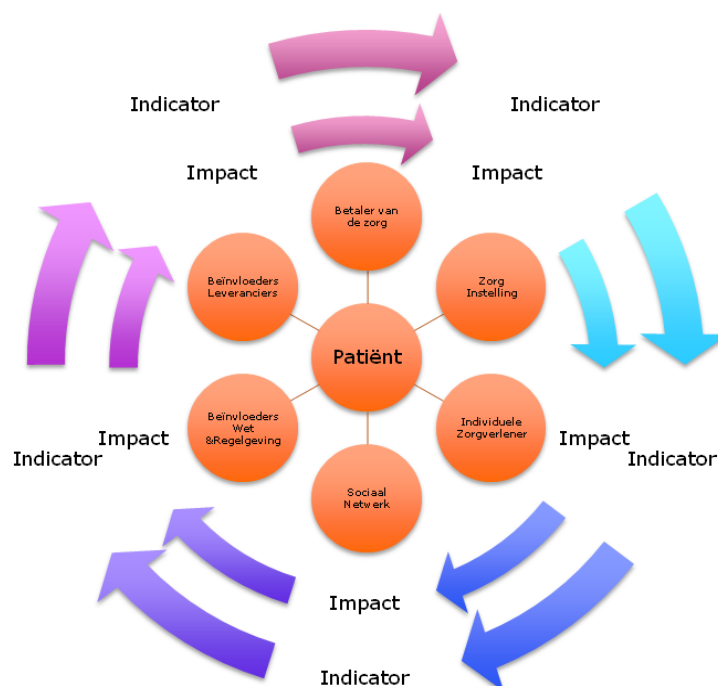
Het instrument is op de volgende manier te gebruiken:

1. Op de website van Nictiz is het instrument te downloaden.
2. Ter ondersteuning is het document voor een deel ingevuld. U kunt dit hergebruiken of opnieuw invullen.
3. Voeg stakeholders toe en/of verwijder ze voor het betreffende project.
4. Per stakeholder toevoegen en/of verwijderen van criteria om de impact te bepalen, inclusief beoordeling van de prioriteit per criterium.
5. Per stakeholder toevoegen en/of verwijderen van indicatoren om het resultaat meetbaar te maken, inclusief de te verwachten beoordeling door de stakeholder (positief of negatief).
6. Het ingevulde instrument bevat gedetailleerde informatie die samengevat opgenomen kan worden in het tekstuele en financiële businesscase document van de gebruiker.

### Samen kennis opbouwen

De stakeholders, criteria en indicatoren zijn hetzelfde voor veel projecten die zich richten op patiëntportalen en eHealth diensten. Het instrument is daarom niet alleen in te zetten voor het eigen project, maar heeft ook als doel om gezamenlijk meer kennis op te bouwen over het opzetten van een businesscase voor patiëntportalen en eHealth diensten.

U kunt uw ingevoerde gegevens (anoniem) beschikbaar stellen voor andere zorgverleners en instellingen door het ingevulde Excelbestand te mailen naar [mdejong@nictiz.nl](mailto:mdejong@nictiz.nl). De gegevens gebruikt het platform om het instrument te verbeteren en de kennis over dit onderwerp te delen.



Figuur 1: samen kennis opbouwen

## Fictief praktijkvoorbeeld

Een fictieve zorginstelling beschikt reeds over een website en wil deze website uitbreiden met een patiëntportaal met eHealth diensten voor patiënten. Een projectteam is geformeerd en staat voor de keuze om te bepalen welke functies (als eerste) gekozen worden om te ontwikkelen of aan te schaffen en te integreren in het patiëntportaal.

Het projectteam besluit gebruik te maken van het instrument om de juiste argumentatie voor het project en de keuze voor eHealth diensten te onderbouwen. Het projectteam brengt met het instrument alle wensen en belangen van de verschillende stakeholders in kaart. Daarvoor maken zij gebruik van een ingevuld document die andere gebruikers beschikbaar hebben gesteld. Een deel van de resultaten ziet er als volgt uit.

	A	B	C
2	<b>Stakeholder</b>	<b>Impact e-Health project</b>	<b>Belang</b>
3	Patiënt	Patiënt kan betrouwbare algemene informatie over aandoeningen gemakkelijk tot zich kunnen nemen (voor, tijdens en na behandeling)	Midden
4	Patiënt	Patiënt kan snel/gemakkelijk informatie over medische gegevens bekijken	Hoog
5	Patiënt	Patiënt kan tijd besparen bij het maken van afspraken met zorgverlener(s)	Hoog
6	Patiënt	Medische informatie over patiënt beschikbaar op ieder moment op iedere plaats	Midden
7	Patiënt	Patiënt bespaart tijd doordat online gereageerd kan worden op vragen van zorgverlener	Hoog
8	Patiënt	Patiënt bespaart tijd en geld omdat communicatie (e-consult, e-mail) met zorgverlener on-line mogelijk is	Midden
9	Patiënt	Patiënt krijgt betere begeleiding door zorgverlener door dagelijkse metingen in te voeren	Hoog
10	Patiënt	Patiënt krijgt snellere reactie vanuit zorgverlener(s) bij eventuele afwijkende meetwaarden	Hoog
11	Patiënt	Patiënt heeft continue begeleiding van zorgverlener(s) mogelijk ipv verspreide consulten	Hoog
12	Patiënt	Patiënt krijgt actieve rol in het genezingsproces	Hoog
13	Patiënt	Patiënt krijgt tools beschikbaar voor zelfmanagement gezondheid en zorg	Hoog
14	Patiënt	Patiënt heeft informatie beschikbaar om te gebruiken voor second opinion	Midden
15	Patiënt	Patiënt heeft de mogelijkheid tot verzamelen van informatie van meerdere zorgverleners en gegevensbronnen op één plaats	Hoog
16	Patiënt	Patiënt kan gemakkelijk herhaalmedicatie aanvragen	Midden
17	Patiënt	Patiënt heeft meer gemoedsrust als zorgverleners het proces kunnen volgen	Hoog
18	Patiënt	Patiënt kan gebruik maken van een zorgverlener als (online) personal coach	Midden
19	Patiënt	Patiënt kan familielid of mantelzorger laten meekijken naar medische informatie	Hoog
20	Patiënt	Patiënt heeft een compleet overzicht van alle gezondheids issues (start bij geboorte, consultatiebureau...) waardoor betere diagnostiek mogelijk is	Midden
21	Patiënt	Patiënt kan samen met zorgverleners diverse remindersevice voor allerlei activiteiten instellen	Midden

**Figuur 2: mogelijke impact en belang voor stakeholder 'patiënt'**



2	Stakeholder	Impact e-Health project	Belang
22	Patiënt		
30	Sociaal Netwerk		
31	W&R-Totaal	Mijn 'klinische blik' verandert bij e-consult waardoor risico ontstaat op onvolledige, onjuiste of onduidelijk diagnose of informatievoorziening	Midden
32	Individuele Zorgverlener	Ik verzakelijk mijn dossierregistratie omdat de client/patiënt inzage heeft in het dossier	Hoog
33	Individuele Zorgverlener	Mijn persoonlijk contact met cliënten/patiënten verandert	Midden
34	Individuele Zorgverlener	Ik heb tijdswinst doordat ik geen of niet opnieuw kwijtgeraakte afspraken- of controlekaarten (zoals zwangerschapskaart/trombose e.d.) hoeft uit te geven omdat patient/client dit zelf digitaal in kan zien	Midden
35	Individuele Zorgverlener	Ik heb training nodig voor gebruik patiëntenportaal en ehealthdiensten	Midden
36	Individuele Zorgverlener	Ik kan mijn werk beter indelen door vragen te beantwoorden via eConsult wanneer het mij uitkomt	Midden
37	Individuele Zorgverlener	Ik kan digitaal intercollegiaal communiceren	Laag
38	Individuele Zorgverlener	Ik kan meer preventieinformatie bieden door juiste online informatieverschaffing	Midden
39	Individuele Zorgverlener		
40	Instelling	De instelling sluit aan op de behoefte van de patient om zorg na kantooruren te regelen	Midden
41	Instelling	De instelling verhoogt de telefonische bereikbaarheid door online afspraken aan te bieden	Hoog
42	Instelling	De instelling organiseert haar zorg efficiënt door indirecte communicatie via e-consult	Hoog
43	Instelling	De instelling organiseert haar zorg efficiënt omdat het aantal herhaalbezoeken wordt verminderd door e-consult	Hoog
44	Instelling	De patienttevredenheid neemt toe door online informatie-op-maat aan te bieden	Midden
45	Instelling	De praktijk ontvangt hogere vergoeding per patient door te voldoen aan Pluspakketmodule van verzekeraar (door eConsult, e-Afspraak en digitaal herhaalrecept aanvragen)	Hoog
46	Instelling	De instelling ontvangt geen financiële bijdrage van de zorgverzekeraar omdat er geen face- to-face contact is	Hoog
47	Instelling	De instelling betaalt extra bedrag per patient/client voor patiëntenportaal	Hoog
48	Instelling	De instelling bespaart kosten door substitutie van (gedeeltelijk) fysiek contact door telezorg bij chronische patienten/clienten online afspraken maken	Hoog

**Figuur 3: mogelijke impact en belang voor stakeholders 'zorgverlener' en zorginstelling'**

Enkele conclusies die voor dit fictieve voorbeeld te trekken zijn voor de stakeholders patiënten, zorgverleners en zorginstellingen:

- Betrokken patiënten noemen onder andere als prioriteit: betrouwbare informatie, meer eigen regie door zelf afspraken te kunnen maken en informatie kunnen combineren van meerdere zorgverleners en eigen informatie toevoegen, coaching door de zorgverlener, familieleden laten meekijken.
- Betrokken zorgverleners noemen onder andere als prioriteit: kwaliteit van het contact met de patiënt, tijdswinst, goede dossiervoering en online informatieverstrekking op maat.
- Betrokken zorginstellingen noemen onder andere bereikbaarheid, service, efficiency en bekostiging.

Om de genoemde stakeholders te enthousiasmeren voor gebruik van deze eHealth dienst, is het raadzaam om deze prioriteiten als uitgangspunt te hanteren bij de ontwikkeling en implementatie. Deze conclusies en aanbevelingen kunnen in de businesscase worden opgenomen. De betreffende stakeholders zien daarmee gelijk dat hun wensen en eisen zijn meegenomen in de te maken keuzes.

## Over het platform Patiënt en eHealth

Samenwerking is essentieel om de uitdagingen die opschaling van eHealth in de weg staan het hoofd te bieden. Daarom is het platform 'Patiënt en eHealth' door Nictiz en meer dan 90 partijen (zorgaanbieders, zorgverleners, koepels, ICT-leveranciers en patiëntvertegenwoordiging) opgericht. De partijen uit het platform hebben geïnventariseerd waar de knelpunten rondom eHealth zich het meest afspelen. Begin juni 2012 zijn verschillende werkgroepen gestart om tools, best practices en standaarden te ontwikkelen. Deze whitepaper is hier onderdeel van. Wilt u meer weten over het platform? Kijk dan op onze website ([www.nictiz.nl](http://www.nictiz.nl)) of neem contact op met Marinka de Jong ([mdejong@nictiz.nl](mailto:mdejong@nictiz.nl)).



## Lijst met gebruikte termen

- **Businesscase**  
Een businesscase helpt bij het maken van de afweging om een project te beginnen en/of te continueren. De businesscase weegt de (verwachte) kosten af tegen de (verwachte) baten en maakt draagvlak bij stakeholders inzichtelijk.
- **eHealth**  
eHealth is het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, en met name internettechnologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren.
- **Nationale Implementatie Agenda 2012 (NIA)**  
Rapport van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) hoe eHealth diensten te introduceren en op te schalen.
- **Patiëntportaal**  
Een patiëntportaal is een online applicatie, of een verzameling van online applicaties (eHealth diensten), die is of zijn bedoeld voor patiënten. Een patiëntportaal biedt de mogelijkheid om informatie over eigen zorg en gezondheid te vergaren, beheren en te delen. Het biedt patiënten de mogelijkheid om deelnemer te zijn aan de eigen zorg en mogelijk ook regie te voeren.
- **Stakeholderanalyse**  
Bepaal bij de stakeholderanalyse welke actoren voor u van strategisch belang zijn, hoe zij het succes van het project beïnvloeden en wat zij verwachten van het project.

## Over de auteurs

**Chris Flim** is zelfstandig adviseur en houdt zich bezig met ICT en eHealth op het grensvlak van beleid en praktijk. Hij is op landelijk niveau actief voor ZonMw, Zorg voor innoveren en Nictiz. Daarnaast voert hij projecten uit voor de Europese Unie, koepels, regio's en instellingen. Ook is hij secretaris in het bestuur van de Nederlandse Vereniging voor eHealth.

**Jack van Gils** is een innovator en visionair ondernemer in eHealth. Mede eigenaar en bedenker van het myCoachconnect platform voor zorg op afstand en adviseur op het gebied van visie ontwikkeling, bedrijfsvoering, verandermanagement en eHealth implementaties in complexe omgevingen. Hij heeft implementatie gedaan binnen verschillende zorginstellingen.

**Marinka de Jong-Fintelman** is programmamanager bij Nictiz. Binnen het standaardisatiegebied 'Patiënt en Zelfmanagement' stuurt zij activiteiten aan die de positie van de patiënt in het zorgproces versterken. De oprichting van het platform Patiënt en eHealth is één van die activiteiten; hierin wordt samen met marktpartijen, koepels en patiëntvertegenwoordigers gewerkt aan een agenda voor inventarisaties, best-practices, richtlijnen en standaarden. Marinka zorgt voor kennisdeling, door middel van artikelen, whitepapers en bijdragen aan congressen en symposia.

**Marcel van Loosbroek** is directeur van INAD Medical Software BV en voorzitter van Stichting Innovatieprojecten (STIPOIZ). INAD ontwikkelt EPD's voor ziekenhuizen en STIPOIZ vraagt subsidies aan voor ICT bedrijven in de zorg. Marcel is ruim 10 jaar actief betrokken bij de landelijke ontwikkelingen van ICT in de zorg.

**Jeannette Ruijter** is beleidsmedewerker zorginformatisering in het Flevoziekenhuis te Almere. Vanuit haar rol als beleidsmedewerker zorginformatisering is Jeannette betrokken bij het onderzoeken en toepassen van nieuwe eHealth ontwikkelingen binnen het Flevoziekenhuis. Vanaf 2009 is zij als projectleider betrokken bij mijnFlevoziekenhuis.nl.

## Achtergrondinformatie

De volgende documenten zijn aangehaald in deze whitepaper.

- Nationale Implementatieagenda eHealth, (2012, KNMG, NPCF, Zorgverzekeraars Nederland)
- Drs. P. Heine - eindrapportage onderzoek 'Meer p-health in e-health' (2012, Zorgbelang Nederland)
- Platform Patiënt en eHealth - Whitepaper ontwikkelingen in internetzorg voor patiënten (2012, Nictiz)
- drs. E.I. Schippers – Kamerbrief over eHealth (7 juni 2012, ministerie van VWS)
- Wikipedia (2012)

## Meer informatie

Indien u vragen of opmerkingen heeft naar aanleiding van deze whitepaper, dan kunt u contact opnemen met Marinka de Jong via e-mail [mdejong@nictiz.nl](mailto:mdejong@nictiz.nl) of Twitter [@patientenzo](https://twitter.com/patientenzo).

Optimale toepassing van eHealth en ICT in de zorg kan niet zonder standaardisatie. In nauwe samenwerking met zorgverleners, koepelorganisaties, standaardisatieorganisaties en industrie draagt Nictiz zorg voor de ontwikkeling en beschikbaarheid van de noodzakelijke standaarden. We doen dit door het organiseren van gemeenschappelijke ontwikkelprojecten, kennisoverdracht en kwaliteitstoetsing.

**Nictiz**

Postbus 19121  
2500 CC Den Haag  
Oude Middenweg 55  
2491 AC Den Haag

T 070 - 317 34 50

 @Nictiz  
info@nictiz.nl  
www.nictiz.nl