

# || NASSS INTERVIEW

## Introductie

Deze set vragen behandelt de domeinen van het NASSS framework. De vragen kunnen worden aangepast aan het doel van uw onderzoek.



**Diagram: Het NASSS framework** (© Greenhalgh et al J Med Internet Research 2017; 19 (11): e367)

## DOMEIN 1: Ziekte en aandoening

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

1. Vertel me over de ziekte of aandoening waarvoor deze innovatie is of wordt ontwikkeld.

*Bijvoorbeeld:*

- *Is bekend wat de aandoening inhoudt?*
- *Hoeveel mensen hebben de aandoening?*
- *Heeft de aandoening voor iedereen dezelfde gevolgen? Zo ja, kunt u voorbeelden geven?*

2. Hebben mensen uit de doelgroep ook andere aandoeningen of beperkingen, waardoor ze minder aan de innovatie hebben?

*Bijvoorbeeld:*

- *Hebben ze vaak fysieke comorbiditeiten (bijvoorbeeld: treft het zeer oude mensen of mensen met een reeds bestaande aandoening)?*
- *Hebben ze vaak cognitieve stoornissen of communicatieproblemen?*
- *Hebben ze vaak hulp nodig van meer dan één specialist of moeten ze meer dan één zorgtraject doorlopen?*

3. Zijn sociale of culturele omstandigheden van belang om profijt te hebben van de innovatie?

*Bijvoorbeeld:*

- *Is er sprake van sociaaleconomische achterstanden of dakloosheid?*
- *Speelt religie een rol bij omgang met de aandoening en acceptatie van technologie?*
- *Is er voldoende gezondheidsgeletterdheid (een begrip van wat er aan de hand is en hoe daarmee om te gaan)?*
- *Is er voldoende kennis van hoe het gezondheids- of zorgsysteem werkt?*
- *Is men voldoende digitaal vaardig (hebben ze kennis van technologieën en hoe ze deze moeten gebruiken)?*
- *Begrijpt men de taal die door het personeel wordt gebruikt?*

4. Hoe denkt u dat de aandoening en de mensen met de aandoening de komende 3-5 jaar zullen veranderen?

*Bijvoorbeeld:*

- *Zal de prevalentie waarschijnlijk toenemen of afnemen?*

## DOMEIN 2: DE TECHNOLOGIE

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

1. Wat houdt de technologie precies in?

*Bijvoorbeeld:*

- *Bestaat het al? Zo niet, hoeveel onzekerheid is er dan over hoe het eruit zal zien?*
- *Is de technologie eenvoudig te definiëren, of zijn er vage elementen, bijvoorbeeld door verborgen infrastructuur of omdat de leverancier niet alle details bekendmaakt?*
- *Is de huidige versie van de technologie definitief?*

2. Waar komt de technologie vandaan?

*Bijvoorbeeld:*

- *Is er een leverancier gevonden?*

- *Is de toeleveringsketen opgezet?*
- *Is de technologie makkelijk te vervangen (bijvoorbeeld, als de leverancier zich terugtrekt, kun je deze of een soortgelijke technologie dan ergens anders kopen)?*

3. Hoe beoordeelt u de prestaties en betrouwbaarheid van de technologie??

*Bijvoorbeeld:*

- *Worden gegevens nauwkeurig en betrouwbaar vastgelegd?*
- *Zijn er privacy- of veiligheidsrisico's?*

4. In hoeverre denkt u dat de technologie bruikbaar en acceptabel is voor de beoogde gebruikers?

*Bijvoorbeeld:*

- *Kunnen mensen het eerst uitproberen voordat ze zich vastleggen?*
- *Begrijpen ze wat het doet en welke gegevens het genereert?*
- *Wat zijn de uitdagingen bij het daadwerkelijk gebruik in de praktijk?*
- *Heeft u gezien hoe mensen het proberen te gebruiken? Wat zeggen ze ervan?*
- *Welke hulp biedt u gebruikers (bijv. helpdesk, praktische ondersteuning)? Wat zijn uw ervaringen met het ondersteunen van de introductie van de technologie?*

5. Zijn er technische onderlinge afhankelijkheden??

*Bijvoorbeeld:*

- *Zijn er plannen om de technologie te koppelen aan bestaande infrastructuur?*
- *Moet de technologie op meerdere technische systemen worden geïnstalleerd om 'integratie' te bereiken?*
- *Moet het IT-systeem van de organisatie worden geüpgraded (bijv. nieuwe hardware, betere bandbreedte) om het gebruik van de technologie in de hele organisatie te ondersteunen?*
- *Moeten doelgebruikers hun persoonlijke apparaten of IT-systeem thuis aanpassen?*

6. In hoeverre denkt u dat deze technologie grote veranderingen met zich meebrengt voor de manier waarop gezondheidszorg wordt verleend?

*Bijvoorbeeld:*

- *In hoeverre zou de implementatie van de technologie vereisen dat medewerkers hun werk op een andere manier doen en/of met andere mensen of teams samenwerken?*
- *In hoeverre zou de implementatie van de technologie nieuwe of andere stappen in het zorgtraject vereisen (bijvoorbeeld nieuwe administratieve processen)?*

7. In hoeverre denkt u dat de technologie (en/of het servicemodel dat deze ondersteunt) in de komende 3-5 jaar verouderd zal raken of moet worden geactualiseerd??

*Bijvoorbeeld:*

- *In hoeverre kan de technologie worden aangepast om rekening te houden met toekomstige veranderingen?*
- *In hoeverre zal het leveringsmodel van de technologie veranderen?*

## **DOMEIN 3: WAARDE**

*Dit domein kan het best worden ingevuld door de ontwikkelaar van de technologie en de bedrijfsleider.*

1. Wat is de commerciële waarde van de technologie?

*Bijvoorbeeld:*

- *Als de technologie nog niet in een definitieve vorm bestaat, hoe sterk is dan het argument om te investeren in de [verdere] technische ontwikkeling ervan?*
- *Is er een plausible businesscase voor de ontwikkeling van de technologie (inclusief initiële investering, een duidelijk omschreven klantenbestand en marktfactoren, aandacht voor concurrerende producten en een realistische beoordeling van de uitdagingen van implementatie op grote schaal in een publieke gezondheids- of zorgomgeving)?*

2. Wat is de waarde van de technologie voor de patiënt of client?

*Bijvoorbeeld:*

- *Zijn er hoogwaardige studies (bijvoorbeeld gerandomiseerde gecontroleerde onderzoeken) die de doeltreffendheid van de technologie voor deze patiënten-/cliëntengroep aantonen?*
- *Welk bewijs is er dat de voordelen van de technologie opwegen tegen de mogelijke nadelen?*
- *Zijn de doeltreffendheid en veiligheid van de technologie gemeten in termen van een resultaat dat belangrijk is voor patiënten/cliënten?*

3. Wat is de waarde van de technologie voor de arts of andere professional?

*Bijvoorbeeld:*

- *Creëert de technologie werk – zo ja, voor wie?*
- *Is aangetoond dat de voordelen van de technologie voor de arts opwegen tegen het ongemak van het gebruik ervan?*

4. Wat is er bekend over de waarde die deze technologie zou kunnen hebben voor de gezondheidszorg of het zorgstelsel??

*Bijvoorbeeld:*

- *Is aangetoond dat de technologie (of het door technologie ondersteunde zorgmodel) een algemeen voordeel biedt ten opzichte van de bestaande praktijk?*
- *Is aangetoond dat de technologie effectief en kosteneffectief is in termen van hoeveel voordeel deze oplevert voor een bepaalde financiële uitgave?*
- *Zijn er veiligheidsrisico's verbonden aan de technologie of het zorgmodel dat deze ondersteunt?*
- *Is dit door technologie ondersteunde zorgmodel met succes geïmplementeerd in een context die vergelijkbaar is met die welke wordt overwogen?*
- *Zijn er zorgen dat de technologie, hoewel ze de zorg voor sommige patiënten verbetert, de ongelijkheid zou kunnen vergroten?*
- *Zijn er wettelijke en andere goedkeuringen voor de technologie?*

5. Wat is er bekend over de waarde die deze technologie waarschijnlijk voor deze specifieke organisatie zal opleveren??

*Bijvoorbeeld:*

- *Is er nieuwe technische infrastructuur nodig?*
- *Moet de organisatie ingrijpende veranderingen doorvoeren in haar routines en werkwijzen?*

6. Zou de technologie voor sommige belanghebbenden een negatieve waarde kunnen genereren (d.w.z. dat de kosten hoger zouden zijn dan de baten)?

*Bijvoorbeeld:*

- *Potentieel inkomstenverlies?*
- *Destabilisering van een leverancier?*

- *Verborgen of indirecte kosten??*

7. Is het waarschijnlijk dat de waarde in de komende 3-5 jaar zal veranderen?

*Bijvoorbeeld:*

- *Komt er een nieuwe, betere technologie aan?*
- *Kan de markt voor de technologie aanzienlijk veranderen?*
- *Kan er een belangrijke regelgevende beslissing worden genomen of teruggedraaid?*

## **DOMEIN 4: BEOOGDE GEBRUIKERS VAN DE TECHNOLOGIE**

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

1. Wat vinden patiënten en verzorgers van de technologie?

*Bijvoorbeeld:*

- *Vereist de technologie aanzienlijke inspanningen van de patiënt of zijn directe verzorger?*
- *Wat betekent de technologie voor de patiënt? (Vinden ze het prettig om ermee te werken? Vinden ze het erg om het in huis te hebben? Herinnert het hen aan een ziekte die ze liever zouden vergeten?)*
- *Wat zijn de praktische aspecten van het gebruik van de technologie? (Zijn ze bereid om te leren hoe ze het moeten gebruiken? Kunnen ze het aan de praat krijgen? Zo nee, waarom niet?)*

2. Wat vinden eerstelijnsmedewerkers van de technologie?

*Bijvoorbeeld:*

- *Twijfelen medewerkers aan de toegevoegde waarde van de technologie (bijvoorbeeld omdat ze denken dat de kwaliteit of veiligheid van de patiëntenzorg in het gedrang komt, of omdat ze denken dat het meer tijd kost dan de huidige werkwijze)?*
- *Zou de technologie vereisen dat het personeel zijn werk anders gaat doen en misschien een nieuwe, ongewenste rol en identiteit op zich neemt (bijvoorbeeld 'gegevensinvoerder')?*
- *Hebben individuen of teams de middelen, tijd, ruimte of ondersteuning om te leren omgaan met de technologie?*
- *Heeft het personeel het vertrouwen om creatief en flexibel te zijn bij de implementatie van technologieën, en is er organisatorische ondersteuning voor deze adaptieve aanpak?*

3. Zijn er mensen die indirect door de technologie worden beïnvloed?

*Bijvoorbeeld:*

- *Zou de technologie input van anderen vereisen (bijvoorbeeld familieleden, personeel van verzorgingstehuizen), die misschien niet in staat of bereid zijn om te leren hoe ze deze moeten gebruiken?*
- *Zou de technologie het werk van iemand anders overbodig of moeilijker maken?*

4. Hoe denkt u dat de perceptie van individuele gebruikers van de technologie de komende 3-5 jaar zal veranderen??

*Bijvoorbeeld:*

- *- Denkt u dat patiënten of hun mantelzorgers hun mening over de technologie zullen bijstellen?*
- *- Denkt u dat belangrijke personeelsgroepen hun mening over de technologie zullen bijstellen?*

## DOMEIN 5: DE ORGANISATIE(S)

*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.*

1. Hoe beoordeelt u het algemene vermogen van de organisatie om technologische innovaties door te voeren??

*Bijvoorbeeld:*

- *Zijn de missie en waarden van de organisatie duidelijk?*
- *Hoe goed zijn de interne relaties, met name tussen managers en clinici?*
- *Zou u de managementstructuur omschrijven als plat en egalitair of als top-down en hiërarchisch? (Worden afzonderlijke afdelingen bijvoorbeeld ontmoedigd om te zoeken naar nieuwe producten en ideeën, en worden ze afgekeurd als ze innovaties introduceren?)*
- *Wat is de staat van dienst van de organisatie op het gebied van het doorvoeren van veranderingen?*
- *In hoeverre zijn er vrije middelen (mensen of geld) beschikbaar om in innovatieve projecten te steken?*
- *In hoeverre is het een lerende organisatie (waarin medewerkers worden aangemoedigd om elkaar te ontmoeten en te praten over nieuwe ideeën en projecten, er maatregelen zijn om gegevens vast te leggen en voortgang te monitoren, en het nemen van risico's wordt aangemoedigd?)*
- *Wat is het huidige niveau van digitale volwassenheid?*

2. In hoeverre denkt u dat de organisatie klaar is voor deze specifieke technologie/innovatie?

*Bijvoorbeeld:*

- *Past de innovatie goed bij de missie van de organisatie?*
- *Zijn er belangrijke personen (met name in het hoger management) die tegen de innovatie zijn of niet overtuigd zijn van de waarde ervan?*
- *Is de businesscase sterk en wordt deze geaccepteerd?*
- *Zijn de gevolgen (bijvoorbeeld benodigde werkzaamheden) van de introductie, implementatie en evaluatie van de technologie adequaat en realistisch beoordeeld?*
- *Als er geld nodig is, is er dan een begrotingspost toegewezen?*

3. In hoeverre denkt u dat organisatorische routines, trajecten en processen zullen moeten veranderen om de technologie/innovatie te kunnen integreren?

*Bijvoorbeeld:*

- *Moeten verschillende soorten medewerkers (bijvoorbeeld nieuwe medewerkers) bij het proces of traject worden betrokken zodra de technologie is geïntroduceerd?*
- *Moet er een nieuw (of grondig herzien) proces of traject worden ontwikkeld?*
- *Moet het kernproces of -traject anders worden gekoppeld aan andere belangrijke processen en trajecten binnen de organisatie?*

4. Zijn er relevante uitdagingen in de inkoopprocessen die het voor de organisatie moeilijker zouden maken om in deze technologie te investeren??

*Bijvoorbeeld:*

- *Maakt de leverancier deel uit van het inkoopkader van de organisatie?*
- *Zijn er bestaande contracten die eerst moeten aflopen?*
- *Zijn er aspecten van het inkoopproces die nog niet duidelijk zijn (bijv. Wie gaat dit financieren? Wie is aansprakelijk voor de kosten? Is er een vastgesteld budget? Gaat het om kapitaal of inkomsten? Is de financiering terugkerend? Zijn er problemen met de timing/opbouw van de financiering?)*

5. In hoeverre denkt u dat het uitvoeringswerk realistisch is beoordeeld en voldoende middelen heeft gekregen?

*Bijvoorbeeld:*

*Middelen voor:*

- *het betrekken van mensen en het ontwikkelen van een gedeelde, organisatiebrede visie op de verandering?*
- *het ontwikkelen, implementeren en mainstreamen van nieuwe zorgtrajecten en -processen?*
- *het coördineren van het project tussen meerdere organisaties of sectoren?*
- *het evalueren en monitoren van de verandering?*

6. In hoeverre denkt u dat de organisatie(s) in de komende 3-5 jaar waarschijnlijk ingrijpende herstructureringen of veranderingen in leiderschap, missie of strategie zullen ondergaan die van invloed zullen zijn op dit project??

## **DOMEIN 6: CONTEXT**

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

1. Wat vindt u van het politieke/beleidsmatige klimaat met betrekking tot deze innovatie?

*Bijvoorbeeld:*

- *Externe politieke of economische veranderingen die van invloed zijn op de organisatie en die de invoering van de innovatie in gevaar kunnen brengen?*
- *Huidige beleidsprioriteiten die in strijd zijn met dit initiatief?*

2. Denkt u dat beroepsorganisaties deze innovatie steunen of juist afwijzen??

*Bijvoorbeeld:*

- *Zorgen over de kwaliteit of veiligheid van de zorg?*
- *Zorgen over betrouwbaarheid en informatiebeheer in bredere zin?*
- *Zorgen over de werkdruk van professionals?*
- *Andere dringende prioriteiten?*

3. Denkt u dat patiëntenorganisaties en lobbygroepen deze innovatie waarschijnlijk zullen steunen of juist zullen tegenwerken?

*Bijvoorbeeld:*

- *Zorgen over de kwaliteit of veiligheid van de zorg?*
- *Zorgen over privacy en/of wat er met de gegevens gebeurt*
- *Andere dringende prioriteiten?*

4. Is de regelgevende context gunstig of ongunstig voor deze innovatie?

*Bijvoorbeeld:*

- *Zijn de kwaliteitsnormen en wettelijke vereisten voor het gebruik van de technologie in een gezondheids- of zorgomgeving volledig gedefinieerd?*
- *Zijn de belangrijkste belanghebbenden op de hoogte van deze normen en vereisten en accepteren zij deze?*

5. Is de commerciële context gunstig of ongunstig voor deze innovatie?

*Bijvoorbeeld:*

- *Wordt deze innovatie (of soortgelijke producten) door de technologie-industrie positief of negatief beoordeeld?*
- *Maakt de technologie gebruik van componenten die aan de industriestandaarden voldoen?*

6. Zijn er mogelijkheden om van andere organisaties te leren?

*Bijvoorbeeld:*

- *Wordt de innovatie elders al toegepast – of zijn anderen van plan deze binnen een vergelijkbaar tijdsbestek te implementeren?*
- *Zijn er gevestigde netwerken voor kennisuitwisseling tussen organisaties (bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden voor kwaliteitsverbetering) of kunnen deze worden opgezet?*

7. Zijn er andere externe veranderingen die de introductie van de technologie in gevaar kunnen brengen?

8. Hoe denkt u dat het beleid, de regelgeving en de economische context voor deze innovatie de komende 3-5 jaar waarschijnlijk zullen veranderen? Is er kans op turbulentie??

*Bijvoorbeeld:*

- *Regeringswisseling?*
- *Nieuwe beleidsprioriteiten?*
- *Economische recessie?*
- *Nieuw regelgevingskader?*
- *Terugtrekking van de toezegging van de industrie?*