

Nieuw zorgproduct? Toets met TERTZ

SENTER





Nieuw zorgproduct¹ ontwikkelen?

Toets met TERTZ!

Bij de ontwikkeling van elk nieuw product heeft elke ondernemer te maken met risico's. In het ergste geval het risico dat niemand het wil hebben, omdat er al vergelijkbare of kwalitatief betere producten op de markt zijn. Uw product kan ook te duur zijn, waardoor zorgverzekeraars het niet willen opnemen in hun pakket. Daar gaat u natuurlijk niet van uit. U gelooft immers in het succes van uw product en risico's horen bij het ondernemersvak. Maar u wilt die risico's wel zo klein mogelijk houden. Met TERTZ kunt u inzicht krijgen in de risico's.

Wat is TERTZ? TERTZ is een toetsingsinstrument dat in korte tijd alle belangrijke factoren voor u op een rij zet, waarmee u rekening moet houden bij het ontwikkelen van een nieuw product of dienst in de zorg. Dat gebeurt systematisch en stap voor stap. Deskundige adviseurs kunnen u helpen bij het analyseren van de verschillende aspecten en invullen van de uitgebreide checklists.

In deze brochure leest u alles over TERTZ. Hoe TERTZ werkt, wat u er allemaal mee kunt en waarin TERTZ zich onderscheidt van andere analyse-instrumenten. In herkenbare praktijkvoorbeelden vertellen vier ondernemers hoe en waarom zij TERTZ gebruikten om hun nieuwe zorgproducten te toetsen en welke voordelen zij hebben ervaren.

Er is apart een handleiding beschikbaar om de analyse uit te kunnen voeren. Deze bevat onder meer invulformulieren en toelichtingen.

TERTZ is ontwikkeld door TNO Preventie en Gezondheid, iRv Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap en SwarteHoenderdos. De ministeries van Economische Zaken en Volksgezondheid, Welzijn en Sport ondersteunden het onderzoek.

Bent u na het lezen van deze brochure geïnteresseerd in TERTZ of wilt u de Handleiding TERTZ opvragen, neem dan contact op met:

TNO Preventie en Gezondheid

Mevrouw ir. M. Schoone

Postbus 2215

2301 CE Leiden

Telefoon (071) 518 12 54

¹ Met het woord 'zorgproduct' worden zowel diensten als (technische) producten bedoeld, die hun toepassing in de zorg kunnen hebben.

TERTZ geeft inzicht in risico's

Er is steeds meer behoefte aan deskundige zorg buiten de muren van zorginstellingen. Ziekenhuispatiënten worden sneller uit het ziekenhuis ontslagen, ouderen wonen langer thuis, gehandicapten willen zelfstandig blijven. Tegelijkertijd nemen de eisen toe die mensen stellen aan de kwaliteit van hun leven. De overheid en zorgontwikkelaars spelen daarop in. Dat betekent ook nu al een groeiende markt voor *innovatieve ontwikkelingen op het gebied van producten en diensten in de zorg*. Een complexe, veranderlijke markt; producten moeten voldoen aan zeer uiteenlopende én voortdurend wisselende eisen. Technisch goed, veilig en functioneel is niet meer voldoende, verstrekkers moeten steeds meer een afweging maken tussen de kosten en baten van een product en de aansluiting bij bestaande producten. Gebruikers willen vooral dat zorgproducten passen in hun leefstijl. Zij verlangen niets meer of minder dan dat een gekozen product of dienst hun het leven gemakkelijker maakt.

Risico's inschatten

Als fabrikant, ontwerper of innoveerder van zorgproducten speelt u daarop in. Door voortdurend initiatieven te ontplooien om nieuwe, nog betere producten te ontwikkelen. Maar op zo'n snel veranderend terrein als de gezondheidszorg brengt dat veel bedrijfsrisico's met zich mee. De vraag of een product of dienst aan de verwachtingen zal voldoen en zich een plaats op de markt weet te veroveren, is vaak moeilijk vooraf te beantwoorden.

TERTZ geeft inzicht in de risico's van een innovatie en helpt u op weg naar oplossingen. TERTZ is een afkorting die staat voor: Technologie Effect Rapportage Transmurale Zorg. Het is een toetsingsinstrument dat innoveerders en investeerders helpt om de mogelijkheden en risico's van nieuwe producten en diensten vooraf in te schatten.

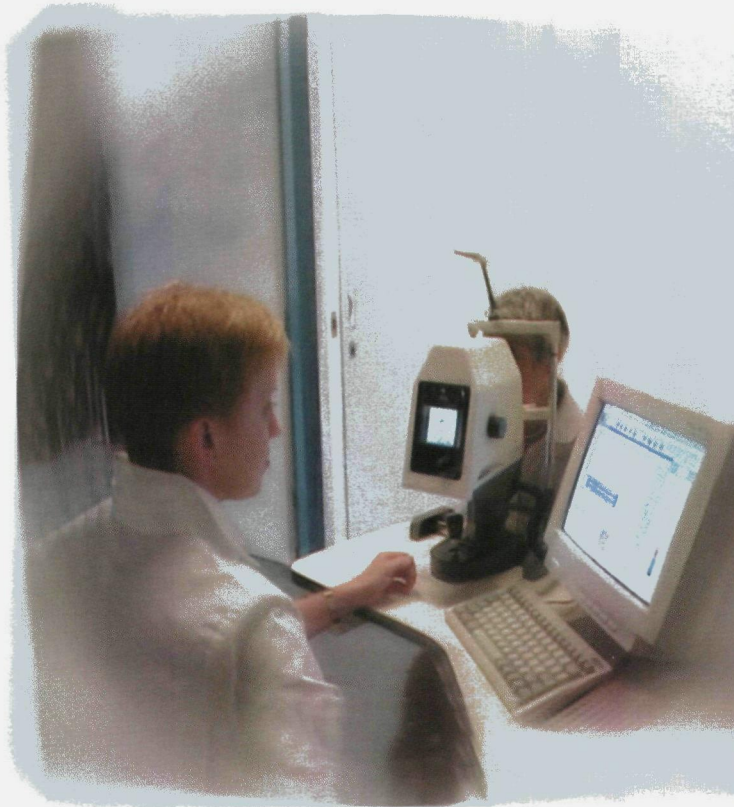
Anders dan bij andere analysemethoden ligt het accent van de toetsing niet op technische en bedrijfseconomische aspecten. Die zijn uiteraard wel opgenomen in de toets, het zijn immers basisvoorwaarden voor het succes van uw product. Bij TERTZ gaat de aandacht vooral uit naar de samenhang tussen verschillende 'factoren' of 'aspecten'. Voorbeelden van dergelijke aspecten zijn de doelmatigheid van producten en hun bijdrage aan de kwaliteit van leven van de gebruiker. In het derde hoofdstuk leest u precies wat we met deze aspecten bedoelen.

Factoren voor succes

TERTZ biedt een meerwaarde voor alle partijen in de zorg, met name de transmurale en extramurale zorg. Voor innoveerders levert de toets aanwijzingen voor een goede afweging van de zaken die bepalend zijn voor het succes van uw innovatie in het zorgsysteem. TERTZ koppelt aspecten die van belang zijn aan actoren die daarin een grote rol hebben. Zo ondersteunt het toetsingsinstrument u bij de ontwikkeling van uw innovatie en introductiestrategie.

De overheid stemt de eisen die zij aan zorgproducten stelt voortdurend af op veranderende maatschappelijke omstandigheden. Zij ontwikkelt momenteel een

Optometristen nemen glaucoompatiënten 'onder de loep'



volledig nieuw systeem voor in- en uitstroom van hulpmiddelen. Doelmatigheid zal een doorslaggevend criterium zijn voor opname in het verstrekkingenpakket. TERTZ werkt expliciet toe naar het voldoen aan de nieuwe eisen. Het zet u tijdig op het spoor van activiteiten die u in een later stadium moet doorlopen om voor toelating op de markt in aanmerking te komen.

TERTZ zorgt bovendien voor een inzichtelijke afweging van alle financiële en immateriële kosten en baten. Dat is in het belang van alle betrokkenen. Het maakt uw bedrijfsrisico's inzichtelijk, en biedt ook externe financiers die bij de ontwikkeling van uw product of dienst zijn betrokken, de mogelijkheid het risico van hun investering te bepalen. Uiteindelijk is efficiënt gebruik van de beschikbare middelen gunstig voor iedereen.

Ook gebruikers hebben baat bij TERTZ. Vooral vanwege de aandacht die het toetsingsinstrument besteedt aan functionaliteit, de bijdrage die een product of dienst levert aan de kwaliteit van leven van gebruikers en de mate waarin het kan worden ingebed in hun leefsituatie en in de zorg.

Eigen inzichten spiegelen

Toetsing met TERTZ kost zo'n vijf à tien werkdagen. In een doorlooptijd van één à twee maanden is het mogelijk een globale beoordeling te geven van een zorgproduct of dienst. U kunt een groot deel van de analyse met TERTZ zelfstandig uitvoeren. De praktijk heeft inmiddels al wel aangetoond dat het inschakelen van een externe begeleider duidelijk voordelen heeft; deze geeft de mening van een onafhankelijke expert en daaraan kunt u uw eigen inzichten en resultaten spiegelen.

Vroeger moesten we naar de oogarts om de brilsterkte te laten meten, tegenwoordig doet elke opticien dat. We gaan alleen nog naar de oogarts als er iets bijzonders is met onze ogen. Daardoor kan het dat in Nederland zo'n 150.000 mensen aan glaucoom lijden, terwijl slechts de helft van hen dat weet. Vroegtijdige onderkenning is belangrijk, omdat behandeling dan nog goed mogelijk is. Een nieuwe taak voor optometristen?

Glaucoom wordt veroorzaakt door een verhoogde druk in de oogbol en kan tot blindheid leiden. De schade die het oog oploopt is niet te genezen, maar valt wel te voorkomen. Vroegtijdige opsporing en behandeling van de kwaal heeft dus een enorme invloed op de kwaliteit van leven van glaucoompatiënten. En ook op de kosten van de gezondheidszorg.

Tot nu toe kon alleen een oogarts de diagnose op een betrouwbare manier stellen. Inmiddels is er een laserscan op de markt die de dikte van de zenuwvezellaag in het netvlies erg exact kan meten.

De vraag is nu of ook optometristen deze methode kunnen gebruiken zonder verlies aan zorg en betrouwbaarheid. Om dat te onderzoeken, startten tien optometristen uit de regio Rotterdam het Transmuraal Glaucoom Project Rotterdam.

Samen met het Rotterdamse Oogziekenhuis bekeken zij of glaucoompatiënten al in de eerste lijn, dus buiten het ziekenhuis, zijn op te sporen. Het project liep al enige tijd voordat TERTZ als toetsingsinstrument werd ingeschakeld, vertelt Richard Hocht Boes, een van de initiatiefnemers. 'We hebben met TERTZ laten controleren of we onze eigen doelstelling niet voorbijstreefden. Jammer dat we niet eerder wisten van het bestaan van deze toets, want dat had ons veel tijd en werk bespaard. TERTZ had met name in de begeleiding en het opstellen van de protocollen een actieve rol kunnen spelen.'

Roulerende apparatuur

Het innovatieve van dit project zit 'm niet zozeer in de techniek, die bestaat immers al langer.

Nieuw is vooral de inbedding van die techniek, oftewel de omstandigheden waaronder het glaucoomonderzoek wordt uitgevoerd. Ook de economische haalbaarheid is een heet hangijzer.

TERTZ richtte zich dan ook op de vraag onder welke voorwaarden optometristen verantwoord met de apparatuur kunnen werken. Belangrijke thema's waren de communicatie met de oogartsen, onderlinge samenwerking tussen optometristen en aanschaf van de apparatuur. Dat laatste is een behoorlijke investering voor een optometrist. Er is dan ook voor gekozen om de apparatuur te laten rouleren. Verder moeten er protocollen komen waarin alle afspraken zijn vastgelegd.

Het toetsen met TERTZ wees uit dat de initiatiefnemers kunnen doorgaan op de ingeslagen weg. In een tweejarig experiment voeren de optometristen de glaucoommeting uit. De optometristen en het oogziekenhuis houden onderling contact via een ICT-netwerkverbinding. Ook het oogziekenhuis is enthousiast. De onderzoeks- en behandelingsroute in het ziekenhuis is immers veel korter, omdat nu bij binnenkomst al duidelijk is wat patiënten mankeert.

Forse kostenbesparing

Het project vraagt nu nog een forse investering van de deelnemers, die hiervoor voorlopig geen vergoeding ontvangen. Hoctin Boes: 'We hopen natuurlijk wel dat er fondsen voor komen, anders blijft de eerstelijns glaucoomdetectie beperkt tot een select groepje gedrevenen. Maar het feit dat er een onafhankelijk onderzoek is geweest, geeft ziektekostenverzekeraars wel vertrouwen. Dat praat gemakkelijker. Verzekeringsmaatschappijen zijn zeer geïnteresseerd, maar reageren nog afwachtend. Als dit project een succes wordt, zullen ze wel meedoen. Uiteindelijk levert het vaststellen van glaucoom door optometristen natuurlijk een forse kostenbesparing op: de oogarts is duurder, de wachtlijsten zijn langer en de drempel is hoger. Bovendien zien wij veel meer potentiële glaucoomlijders.'

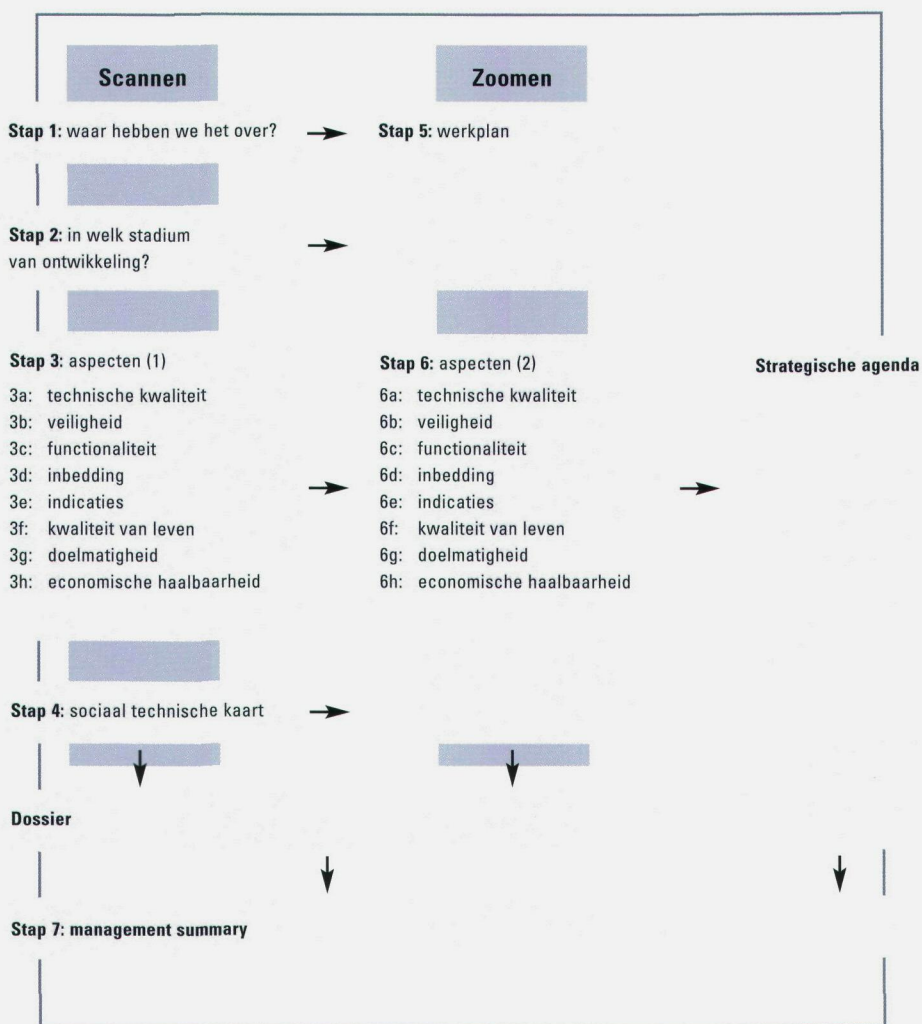
Wie zijn de belangrijkste gebruikers van TERTZ? Dat zijn:

- Bedrijven en organisaties die nieuwe ideeën voor innovaties in de zorg buiten de muren van zorginstellingen willen toetsen op haalbaarheid in technische en economische zin, met oog voor de kwaliteit van leven. Het gaat om fabrikanten en ontwerpers van producten, maar ook ontwikkelaars en implementeerders van facilitaire dienstverlening in de zorg, bijvoorbeeld op het gebied van ICT.
- Instanties die financiële ondersteuning verlenen, zowel overheid als commerciële investeerders, kunnen samen met of onafhankelijk van de innoveerder een TERTZ-analyse (laten) uitvoeren.
- Zorginstellingen en verzekeraars kunnen met TERTZ vooraf bepalen welke organisatorische aanpassingen, protocollen, opleidingen en instructies noodzakelijk zijn voor een succesvolle introductie van nieuwe zorgproducten. Dat is belangrijk, want bij beperkte budgetten spelen zaken als kwaliteit en doelmatigheid een steeds grotere rol. TERTZ kan helpen meer inzicht te krijgen in de risico's.

**'Als we TERTZ in een eerder stadium hadden gebruikt,
had dat ons veel tijd en werk bespaard.'**

Inzicht van begin tot eind

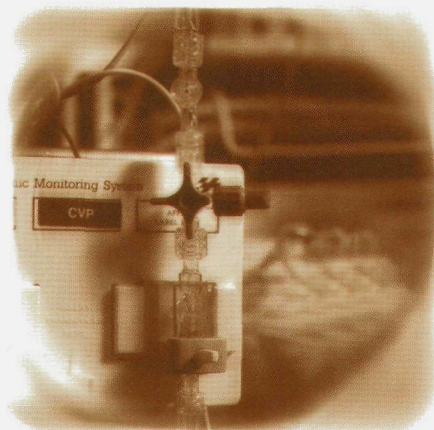
Hoe werkt TERTZ in praktijk? De methodiek bestaat uit verschillende fases en een aantal stappen. Deze zijn schematisch weergegeven in onderstaand figuur. In dit hoofdstuk wordt de werkwijze toegelicht.



Opzet van de toetsing

Meestal zal u zelf opdrachtgever zijn voor een TERTZ-onderzoek. Maar ook externe belanghebbenden, zoals financiers of vergunningenverstrekkende instanties, kunnen de risico's van uw nieuwe zorgproduct of dienst laten inschatten.

De toetsing verloopt in twee fasen: het *scannen* en het *zoomen*. Het scannen geeft een globale indruk van het product en spoort mogelijke knelpunten op; het zoomen dient om kennishiaten op te vullen en oplossingen voor knelpunten aan te dragen.



Hoe verloopt het scannen?

Het scannen brengt de ontwikkelingssituatie van een product of dienst snel en globaal in kaart. Hiermee kunt u vaststellen welke zaken zijn afgehandeld (een toetsonderdeel is bijvoorbeeld niet van toepassing of is niet van belang). Alle 'afgewerkte' punten die geen aandacht (meer) behoeven komen in een dossier. In de tweede fase wordt verder ingezoomd op de overgebleven actiepunten.

Stap 1

U geeft een globale beschrijving van uw product of dienst: waarvoor dient het, hoe werkt het en in welke situaties is het te gebruiken? Dat doet u gewoon 'uit uw hoofd', dus zonder extra informatie of anderen te raadplegen.

Stap 2 Stadium levenscyclus

In stap 2 staat de levenscyclus van uw product of dienst centraal: in welk ontwikkelingsstadium bevindt het zich, welke stadia verwacht u nog en hoe nieuw is uw product of dienst?

Marktkansen in kaart

De toetsing met TERTZ omvat in totaal acht aspecten, die samen een belangrijk deel van het succes bepalen bij de introductie en verspreiding van een product of dienst in de zorgsector. Deze acht aspecten zijn:

- a. technische kwaliteit
- b. veiligheid
- c. functionaliteit
- d. inbedding in leefsituatie en zorg
- e. indicaties
- f. kwaliteit van leven voor de gebruiker
- g. doelmatigheid in de gezondheidszorg
- h. economische haalbaarheid

Elk van deze aspecten wordt in een aparte TERTZ-module uitgediept, hanteerbaar gemaakt en beoordeeld. Toetsing vindt plaats met behulp van checklists.

De informatie die daarvoor nodig is, is voor een groot deel aanwezig binnen uw organisatie. Soms biedt een snelle literatuurstudie uitkomst. U kunt ook informatie laten inwinnen bij externe deskundigen of andere betrokken partijen.

Stap 3 Inventarisatie aspecten

In deze stap volgt per aspect een inventarisatie. Welke knelpunten kunnen het succes van uw innovatie in de weg staan? Welke risico's zijn adequaat afgedekt en welke moeten in een volgende fase opnieuw aan de orde komen? Ook deze inschatting gebeurt snel en globaal. U geeft van ieder aspect aan of het al dan niet van toepassing is, van belang is en of er voldoende informatie over is.

Handmaster eenvoudig thuis te gebruiken

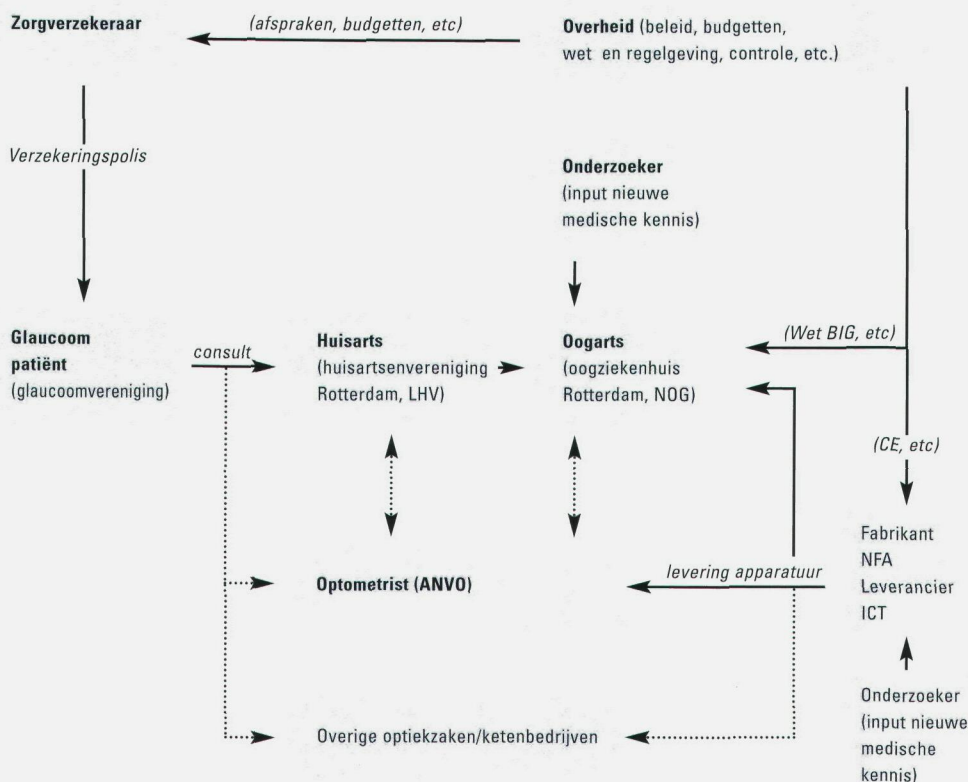
Aspecten waarover onvoldoende informatie beschikbaar is, vormen als actiepoint de basis voor het werkplan tijdens de volgende fase.

Stap 4 Sociaal technische kaart

In deze stap brengt u in kaart welke partijen bij uw zorgproduct betrokken zijn of zouden moeten worden: de sociaal technische kaart. U kunt dan de kansen inschatten welke partijen het draagvlak zullen vormen en waar barrières te verwachten zijn. Het gaat over het volledige traject van ontwikkeling tot introductie en brede verspreiding.

Welke rol speelt elk van deze partijen, wie vervult een sleutelrol bij een of meerdere aspecten, bijvoorbeeld, wie financiert het product en wie is betrokken bij de inbedding in de praktijk? Welke belangen zijn gemeenschappelijk en waar conflicteren ze? De antwoorden op deze vragen bepalen of bepaalde partijen en relaties verder aandacht vragen of onderzocht moeten worden.

Een voorbeeld van een ingevulde sociaal technische kaart is hieronder weergegeven (voor de case van het glaucoommeetapparaat, zie ook pagina 3).



TERTZ hoeft niet altijd te worden ingeschakeld bij de ontwikkeling van een nieuw product. Ook in een later stadium kan toetsen met TERTZ zinvol zijn, zoals blijkt uit onderstaand voorbeeld over de Handmaster, een gebruiksvriendelijk apparaat om de spieren te trainen van een verlamde hand en onderarm. Dankzij TERTZ vond de producent nieuwe investeerders en potentiële afzetmarkten.

Met de Handmaster kunnen patiënten met een dwarslaesie of die een hersenbloeding hebben gehad, de spieren van hun onderarm en hand trainen. Tot nu toe kon dat alleen onder directe begeleiding van een fysiotherapeut of ergotherapeut. Dat is duur en lastig voor de patiënt. Het grote voordeel van de Handmaster is dat het apparaat gemakkelijk thuis is te gebruiken, zonder dat mensen daarbij afhankelijk zijn van deskundige begeleiding. Daardoor neemt het aantal dagelijkse trainingsmomenten met reuzensprongen toe, en daarmee ook het effect van de training. Zelfs mensen met verlamde armen kunnen de Handmaster zelfstandig aanbrengen en gebruiken. Zo leren ze weer zelf hun tanden te poetsen en te eten; voor zulke normale dagelijkse handelingen afhankelijk zijn van anderen, is voor veel mensen moeilijk te accepteren.

Alles netjes in kaart

De Handmaster is ontwikkeld door de firma Ness in Israël. Daar is dit instrument al jaren in gebruik. Vorig jaar opende Cees Zuiderwijk een kantoor van Ness in Nederland om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn op de Europese markt. Via de brancheorganisatie kwam hij op het spoor van TERTZ. Zuiderwijk: 'Tot nu toe heb ik me altijd beziggehouden met business-to-business marketing. Een apparaat dat is bestemd voor individuele patiënten vereist een heel andere aanpak. Ik heb me er wel uitgebreid in verdiept, maar dan nog kun je regels of belangengroepen over het hoofd zien. Voor je het weet, sla je een verkeerde weg in en ben je zomaar een paar maanden kwijt.'

TERTZ bracht dat allemaal netjes in kaart en zorgde bijvoorbeeld dat we snel contact hadden met officiële instanties.'

Het technische aspect van de Handmaster beperkte zich wat TERTZ betreft tot een korte check, het apparaat was niet voor niets al enkele jaren getest. In Israël zijn inmiddels vijfhonderd patiënten met de Handmaster behandeld. De Handmaster was al voor ISO 9001 en CE gecertificeerd, verdere kwaliteitseisen kent Europa niet voor dergelijke apparaten.

Belangrijkste toetsingsaspecten waren verspreiding en inbedding van de Handmaster in de Nederlandse zorgcultuur. Deze verschilt nogal met Israël: in Nederland hebben we een uitgebreid stelsel van ziektekostenverzekeringen, terwijl patiënten in Israël meestal zelf voor de kosten opdraaien.

Investeersders overtuigen

De reikwijdte van TERTZ beperkt zich voor de Handmaster niet tot Nederland.

Zuiderwijk: 'De TERTZ-adviseurs hebben voor ons een rapport gemaakt over de mogelijkheden op de Europese markt. De meeste eisen aan hulpmiddelen zijn immers niet meer typisch Nederlands, maar vallen inmiddels onder de Europese regelgeving. Voor de inbedding van de Handmaster, die wel per land verschilt, reikte TERTZ ons een methodiek aan waarmee we zelf in diverse landen verder kunnen. Zo kom ik net terug van een bezoek met de branchevereniging aan Zweden dat buitengewoon goed is verlopen. Ik heb er alle vertrouwen in dat we de verspreiding ook daar spoedig ter hand kunnen nemen.'

Voor Zuiderwijk is de belangrijkste meerwaarde van TERTZ dat de onderzoekers vanuit een totaal andere hoek met de producent meekijken.

'Ze gaan eigenlijk na of je alles dat een producent moet doen bij de ontwikkeling en verspreiding van een nieuw product, op de goede manier hebt gedaan. Het lijkt een beetje op examen doen.

De toetsuitslag was voor mij de bevestiging dat ik voor het examen ben geslaagd. Zonder TERTZ was er waarschijnlijk niet zoveel misgegaan, maar dit gaf me toch een prettig en zeker gevoel.



Hoe verloopt het zoomen?

In de eerste fase is duidelijk geworden dat een aantal onderdelen meer aandacht nodig heeft. Deze punten komen in een tweede fase 'het zoomen' nogmaals aan de orde.

Stap 5 Werkplan

U begint met het opstellen van een werkplan. Allereerst bepaalt u óf een tweede ronde zinvol is, voor welke aspecten en hoeveel tijd u erin wilt steken; of u (een deel van) het vervolgtraject eventueel aan specialisten uitbestedt. Het werkplan geeft aan wie welke 'zoomactiviteiten' uitvoert en wie waarover met welke externe partijen contact opneemt.

Stap 6 Analyse aspecten

Alle zinvolle aspecten die meer aandacht nodig hebben, worden in stap 6 nader geanalyseerd. TERTZ levert hiervoor uitgebreide checklists, waarvoor informatie wordt verzameld binnen en buiten uw bedrijf.

Strategische agenda

Niet alle vragen zijn na stap 6 beantwoord. Mogelijk belangrijke punten waarover u onvoldoende informatie heeft, komen terecht in de strategische agenda. Die geeft een helder en concreet overzicht van de ontbrekende informatie, nodig om uw nieuwe product succesvol op de markt te brengen. En ook hoe u die informatie kunt verkrijgen. Extern advies kan hierbij noodzakelijk of zinvol zijn. Hetzelfde geldt voor knelpunten: kunt u die zelf oplossen of is daarvoor overleg nodig met andere partijen? Moeten de knelpunten onmiddellijk worden opgelost of kan dat ook op een later tijdstip?

Management summary

Na het scannen en zoomen stelt u in een *management summary* de belangrijkste resultaten en aanbevelingen op voor het vervolgtraject. Dossier en strategische agenda zijn daarbij als bijlagen toegevoegd.

Nu zijn alle voorwaarden voor een succesvolle marktintroductie in kaart gebracht. Met deze uitgebreide informatie kunt u beslissen of het zinvol en verstandig is door te gaan op de ingeslagen weg, of alternatieve wegen te bewandelen. Bovendien kunt u met het dossier en de strategische agenda externe partijen inzicht geven in uw product of dienst. Potentiële financiers en andere belanghebbenden kunnen daarmee een verantwoorde afweging maken bij hun beslissing al dan niet te investeren.

Bovendien had ik investeerders nodig en die kon ik met TERTZ overtuigen van de betrouwbaarheid van de Handmaster, zowel in technisch als in economisch opzicht. Na bevestiging van mijn verhaal door TNO-medewerkers hebben enkele gerenommeerde investeerders, waaronder Johnson&Johnson en ABN AMRO, besloten in de marktontwikkeling van Ness te investeren. Daarmee heeft TERTZ z'n waarde voor ons wel bewezen.'

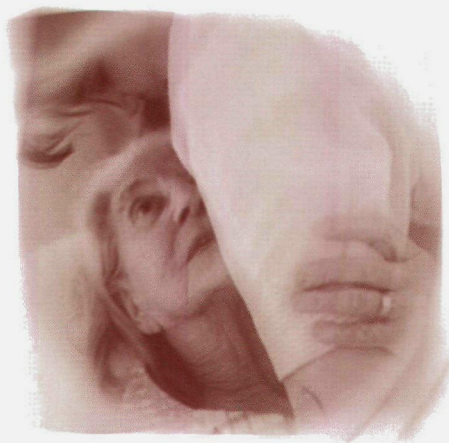
De Handmaster heeft inmiddels zijn intrede gedaan op de Nederlandse markt en valt volgens een uitspraak van College voor Zorgverzekeringen binnen het verstrekkingenpakket. Verschillende revalidatie-artsen hebben het apparaat inmiddels voorgeschreven. Zuiderwijk is enthousiast over de voortgang die hij heeft geboekt. 'Zonder TERTZ was het absoluut minder snel gegaan met mijn onderneming, we groeien hard. Op het moment dat we een tweede product gaan invoeren, doe ik zeker weer een beroep op TERTZ, maar dan in een eerder stadium. Om de kosten hoeft u het niet te laten. Als ik kijk naar de ontwikkelkosten van een nieuw product, zeker in deze hightechmarkt, dan is dat peanuts.'

**'Investeerders kon ik met TERTZ overtuigen
van de betrouwbaarheid van de Handmaster.'**

De relevante aspecten in modules

De breedte van de analyse maakt TERTZ geschikt voor zeer uiteenlopende producten en diensten voor de zorg. TERTZ beoordeelt namelijk systematisch een breed scala van aspecten. Van technische kwaliteit en economische haalbaarheid tot (zorg)inbedding en kwaliteit van leven. De eerste twee lijken misschien overbodig. Geen enkele ondernemer zal immers technische en veiligheidstesten achterwege laten of economische aspecten negeren. Maar wel is het mogelijk, dat naar aanleiding van de inzichten uit de TERTZ analyse nog eens kritisch wordt gekeken en eerdere conclusies moeten worden herzien.

Voor het succes van een product of dienst is de *samenhang* van toetsingsaspecten doorslaggevend. Zo zal een technisch prachtig product dat voor de gebruiker niets toevoegt aan de kwaliteit van leven, nauwelijks doordringen in de zorgmarkt. De toetsingsvolgorde van TERTZ is dan ook niet willekeurig. Ieder toetsingsaspect grijpt op een of andere manier terug op een voorgaand. Zo bepalen de functionaliteit en de indicatie hoe groot voor een bepaalde persoon in een bepaalde situatie de verhoging van de kwaliteit van leven kan zijn, hoe naar de doelmatigheid wordt gekeken en wat de consequenties zijn voor de verwachte marktomvang. Niet voor alle toetsingsaspecten is een tweede toetsingsronde nodig. Als bijvoorbeeld uit de scanfase blijkt dat een onderdeel afdoende is afgedekt of niet van toepassing is voor een product of dienst, voldoet alleen een eerste ronde.



Dit hoofdstuk licht de vijf zorg- en gebruiksgesichte aspecten toe die in TERTZ zijn vertaald in afzonderlijke toetsingsmodules:

- functionaliteit
- inbedding
- indicaties
- kwaliteit van leven
- doelmatigheid

Technische kwaliteit, veiligheid en economische haalbaarheid zijn, zoals gezegd, wel als module opgenomen in de TERTZ methode, maar zijn hier verder buiten beschouwing gelaten.

Module: Functionaliteit

Doet het zorgproduct wat de gebruiker ervan mag verwachten? De producten en diensten die TERTZ analyseert, zijn immers bedoeld om een probleem van de gebruiker op te lossen. Daarom is beoordeling van de functionaliteit een belangrijke succesfactor. De functionele analyse geeft inzicht in de eigenschappen van uw product en de behoefte van potentiële gebruikers, waaronder naast de patiënten zelf ook de professionele hulpverleners vallen. De relatie daartussen vormt een betrouwbare indicatie om te beoordelen of de

Tillen van patiënten met nieuwe tillift minder zwaar

functionaliteit van uw zorgproduct voldoende basis biedt voor een succesvolle inzet in de markt.

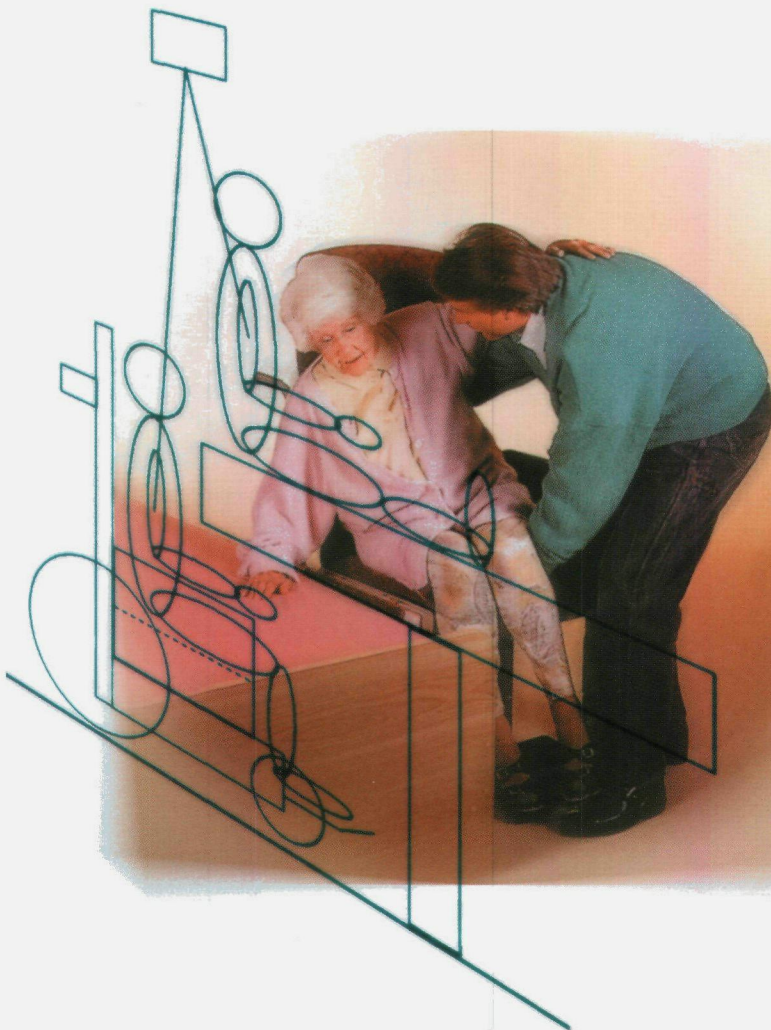
TERTZ kijkt bij de beoordeling naar het totaalbeeld van zorgproduct, toekomstige gebruikers, gebruiksomgeving en andere functionele aspecten.

Scannen en zoomen

De eerste scanronde is een inschatting van de problemen die het product voor de gebruiker oplost en de punten waarin het zich functioneel onderscheidt van andere, soortgelijke producten. Deze ronde brengt de kenmerken van potentiële gebruikers in kaart, evenals de omgevingsfactoren die de functionaliteit belemmeren of juist bevorderen. Een fantastisch hulpmiddel dat een grote inspanning vraagt om klaar te zetten voor gebruik, blijft immers vaker in de kast liggen en verliest daarmee aan functionaliteit.

In deze TERTZ-module beschrijft u het reguliere gebruik van het zorgproduct, van installeren tot en met opbergen.

Als blijkt dat er functionele knelpunten zijn of dat er onvoldoende informatie beschikbaar is, volgt een tweede, diepgravender analyse (zoomen). TERTZ beschikt hiervoor over diverse meetmethoden.



Een groot probleem in de gezondheidszorg is de belasting van medewerkers; door gebrek aan geld en menskracht werken zorgverleners harder dan eigenlijk goed voor ze is. Hulpmiddelen die hun taak kunnen verlichten zijn daarom van harte welkom.

Een van de meest voorkomende klachten is ruggijn, vooral veroorzaakt door het veelvuldig tillen van bedlegerige patiënten. Dit heeft ook gevolgen voor de zorg: zorgverleners proberen hun rug te ontzien, met als gevolg dat ze patiënten minder vaak verplaatsen dan eigenlijk zou moeten. Verder voelen immobiele patiënten die volledig afhankelijk zijn van een tillift, zich vaak onveilig. Een combinatie van mens en apparaat geeft hen het meeste vertrouwen, zo blijkt uit onderzoek. Bestaande tilhulpmiddelen voldoen maar ten dele: gewicht, afmetingen, hanteerbaarheid, materiaalkeuze en prijs beperken de inzetbaarheid. Er is dus behoefte aan een veilige, handzame, mobiele en betaalbare tilhulp.

Het Noord Nederlands Ergonomen Collectief (N2C) in Groningen onderzoekt in opdracht van derden hoe 'de relatie tussen mens en omgeving is te optimaliseren', zoals Michiel Jongeneel het formuleert. 'We kijken bijvoorbeeld niet alleen naar welke hulpmiddelen waar zijn in te zetten, maar ook hoe het gedrag van mensen blijvend is te veranderen.

Een ergotherapeut vroeg ons of het niet mogelijk was een *dynamisch* ondersteunde tillift te ontwikkelen. Een apparaat dat het tillen niet volledig overneemt, maar dat de zorgverlener ondersteunt. Die hoeft slechts minimale kracht uit te oefenen. De tillift stelt automatisch vast welk tilgewicht er overblijft. In noodsituaties, bijvoorbeeld als de zorgverlener uitglijdt, vangt de tillift het volledige gewicht op.'

Meer zicht op de markt

Het ergonomencollectief stoeide met de principes van dynamische balans en pneumatiek. Zo ontstond het idee voor een prachtig apparaat.

Achteraf had Jongeneel TERTZ wel in een eerder stadium willen inschakelen. 'Dan was de ontwikkeling van de nieuwe tillift waarschijnlijk sneller gegaan. Eerst deden we dat er zo'n beetje bij. Toen er mensen van buiten bij betrokken waren, werkten we gestructureerder en sneller. Op het moment dat we ons product moesten verkopen, werden we gedwongen dingen scherper te formuleren. Dat de onderzoekers de thuiszorgmarkt kennen, was ook een voordeel.'

Na de eerste ronde vragenlijsten werd duidelijk dat TERTZ nog nader zou inzoomen op de aspecten inbedding en indicatie. Wij kennen de thuiszorg niet, daarom leverde met name het onderzoek van de TERTZ-onderzoeker onder thuiszorg-instellingen voor ons veel informatie op. Zo hebben we meer zicht gekregen op de eisen waaraan de tillift moet voldoen. Ook geeft het onderzoek informatie over de kans om het apparaat met succes op de markt te zetten. Ruim tachtig procent van de respondenten gaf aan de tillift waarschijnlijk veel te zullen gebruiken, omdat deze het werk verlichten.'

TERTZ bewijst goede diensten

Jongeneel heeft de indruk dat de TERTZ-analyse ook helpt in contacten met instanties en deskundigen. 'Het praat gemakkelijker als zaken gestructureerd op papier staan.' Momenteel werkt een deskundige de technische aspecten van het prototype verder uit. Ook daarbij bewijst TERTZ goede diensten, de eisen voor meet- en regeltechniek staan daardoor precies op papier. De nieuwe tillift kan in de thuiszorg, maar ook in verpleeg- en verzorgingshuizen goede diensten bewijzen. Het apparaat is zo veilig en eenvoudig te bedienen dat het zelfs geschikt zou zijn voor uitleen aan de mantelzorg. Wellicht dat het ook daar in de toekomst van komt.

Die geven in principe alle een betrouwbaar beeld van de functionaliteit, maar helaas heeft elke methode zijn beperkingen.

Zo is de ene alleen geschikt voor computertoepassingen en laat een andere de gebruiksomgeving bij de beoordeling buiten beschouwing. Een hiaat, want bijvoorbeeld een glaucoommeter die door optometristen wordt gebruikt, moet aan andere voorwaarden voldoen dan wanneer het staat opgesteld in het ziekenhuis. Om met TERTZ de functionaliteit in alle omstandigheden te kunnen beoordelen, is een afgewogen mix van methoden gekozen. Hoe concreet dat oordeel is, hangt af van de ontwikkelingsfase van uw product: hoe verder de ontwikkeling, hoe concreter de toetsingsresultaten.

Module: Inbedding

Onder inbedding verstaat TERTZ: alle voorwaarden die vervuld moeten zijn om een product nuttig en doelmatig te kunnen inzetten in de zorg. Een loophulpmiddel dat weliswaar technisch goed, veilig en functioneel is, maar alleen is te gebruiken onder deskundige begeleiding die niet beschikbaar is, wordt geen succes.

Bij inbedding gaat het met name om allerlei voorwaardelijke infrastructuur, zoals regelgeving, organisatie, protocollen, begeleiding, onderhoud en opleiding. Vele producten in de zorg vragen ondersteuning. Voor een deel voorziet de zorgsector daar al in, bijvoorbeeld de thuiszorg, en soms zal die met uw product moeten worden meegeleverd. Dit geldt vooral voor totaal nieuwe producten. Het is voor een producent belangrijk al in een vroeg stadium zicht te hebben op de aanwezige en benodigde infrastructuur, omdat hiaten daarin het marktsucces van zijn zorgproduct belemmeren.

Criteria om de inbedding te beoordelen zijn de beschikbaarheid van goede informatie en adequate regelingen voor distributie en technische service. Is er een handleiding, is er productinformatie, zijn leveringsvoorwaarden vastgelegd, is het distributiesysteem gereed? En voor de after sales: zijn er installateurs, onderhoudsmonteurs en opgeleide helpdeskmedewerkers beschikbaar, protocollen en calamiteitenregelingen vastgesteld?

Belangrijk voor een goede inbedding zijn ook externe factoren als overheidsregelingen en ondersteuning van uw product door organisaties en instellingen, verstrekkers en hulpverleners. Voldoet uw zorgproduct aan alle formaliteiten? Heeft u geanticipeerd op toekomstige regelgeving? Valt het binnen de financieringsnormen? Zijn hulpverleners op de hoogte van uw product en de werking ervan?

Tot slot wordt gekeken naar de inbedding bij de gebruiker thuis: is aanpassing van diens huis nodig en valt dit binnen financieringsregels? Is zijn huishoudelijk elektriciteitsnet berekend op gebruik van uw product? Welke afspraken zijn nodig met gebruiker of mantelzorg? Ook op dat soort kwesties gaat TERTZ in.

**'We werden gedwongen zaken scherper te formuleren.
Bovendien kennen de TERTZ-adviseurs de thuiszorgmarkt,
dat was ook een voordeel.'**



Scannen en zoomen

Na eerste analyse is duidelijk welke infrastructuur noodzakelijk is voor uw product of dienst, en in hoeverre de bestaande bruikbaar is en welke inspanningen nog nodig zijn. Duidelijk is dan ook welke punten extra aandacht verdienen in de tweede ronde.

In de zoomfase is overleg met de verschillende externe partijen vrijwel onmisbaar. Kennis over distributie en service hebben de meeste ondernemers wel, maar externe eisen en regels veranderen snel. Rechtstreeks contact

met de regelgever is dan noodzakelijk om te voorkomen dat uw innovatie verouderd is voor die op de markt komt. De volgorde van de activiteiten luistert nauw: u kunt pas overleggen met verzekeraars en overheid als u zelf voldoende informatie hebt verzameld. En alleen als u weet onder welke voorwaarden een zorgproduct de markt op kan, kunt u contact zoeken met potentiële gebruikers, verstrekkers en zorgprofessionals.

Module: Indicaties

Wat kan de gebruiker met uw product dat hij zonder dat product niet kan?

Dat toetst de module indicaties. Voor welke diagnoses, klachten of behoeften van potentiële gebruikers is uw product een adequate oplossing of verlichting? Een juiste indicatiebepaling is voor productontwikkelaars van groot belang, omdat het een inschatting geeft van het toekomstige marktaandeel, en daarmee dus van de omzet. Op grond daarvan kunt u een investering verantwoorden; ook weet u dan welke gebruikersorganisaties en verstrekkers u bij de ontwikkeling moet betrekken. De overheid kijkt naar de indicatiebeschrijving om te beoordelen of, en zo ja, in welk verstrekkingenpakket uw zorgproduct thuishoort en welke gevolgen dit heeft voor de verwachte omvang van de verstrekkingen. Verstrekker en gebruiker willen per slot van rekening weten in welke specifieke gebruikssituaties uw dienst of product inpasbaar is.

Indicaties in kaart brengen kan alleen met uitgebreide kennis van de doelgroep. Zelden is een beperking met één hulpmiddel volledig op te lossen. Zo zal een armprothese de functie van iemands eigen arm nooit volledig kunnen overnemen. De gebruiker bepaalt aan welk gebruiksdoel hij de voorkeur geeft, dus aan welke basisvoorwaarden het product voor hem moet voldoen. Niet iedere gebruiker heeft behoefte aan hetzelfde hulpmiddel.

De één wil een sportrolstoel om te basketballen, de ander zoekt een smalle, beweeglijke stoel voor in huis, de derde wil een multifunctionele stoel.

Aan de hand van gebruikersbehoeften kan met TERTZ het marktaanbod worden vergeleken.

Scannen en zoomen

Het maximale aantal potentiële gebruikers is in te schatten met epidemiologische gegevens. Voor de indeling van stoornissen, beperkingen en handicaps waarvoor het product is bedoeld, volgt TERTZ de categorisering van de ICIDH². Door deze gegevens te koppelen aan CBS-cijfers, is bij benadering bekend hoeveel mensen een lichte, matig ernstige, ernstige of zeer ernstige beperking hebben.

De ervaring leert echter dat het werkelijke aantal gebruikers daar ver onder kan liggen. Er kunnen tal van redenen zijn waarom een product of dienst voor bepaalde leden van de doelgroep geen adequaat hulpmiddel is, bijvoorbeeld vanwege een bijkomende handicap of medische contra-indicatie. Ook deze worden in kaart gebracht.

De eerste toetsingsronde besluit met een inschatting van concurrerende zorgproducten op de markt. Het succes van uw nieuwe product hangt immers mede af van de onderscheidende voor- en nadelen ten opzichte van de concurrentie.

De tweede ronde analyseert knelpunten en informatietekorten. De redenen waarom het maximale marktaandeel eventueel niet is te halen, verdienen nadere analyse. Het kan zijn dat mensen met een lichte beperking uw zorgproduct niet per se nodig hebben. Die vallen voor de inschatting van uw mogelijke marktaandeel in ieder geval af. Ook oorzaken van psychosociale aard die het gebruik belemmeren, brengt TERTZ in kaart: leervermogen, motivatie, stigmatisering, angst voor technologie. Verder kunnen bijkomende oorzaken in de fysieke of sociale omgeving het succes van uw innovatie in de weg staan: de woning is niet geschikt, mantelzorg ontbreekt, taal of cultuur vormen een belemmering, het inkomen is ontoereikend voor een noodzakelijke eigen bijdrage, of de organisatie is te ingewikkeld voor een zorginstelling. Uit deze toetsing blijkt welke belemmerende factoren een succesvolle inzet van uw product mogelijk frustreren. Vaak kunt u door aanpassing de indicatie verbreden en daarmee uw verwachte marktaandeel vergroten, of juist een gerichte positionering op de succesdoelgroep mogelijk maken.

Module: Kwaliteit van leven

Kwaliteit van leven wordt een steeds belangrijker maatstaf om de effectiviteit van (para)medische hulpmiddelen te bepalen.

De definitie van 'kwaliteit van leven' gaat meestal uit van de bijdrage die een product of, dienst (maar ook behandeling, etc.) levert aan de deelname van de gebruiker aan het maatschappelijk leven. De beoordeling is subjectief omdat de gebruiker uiteindelijk alleen zelf kan aangeven in hoeverre een product of dienst de kwaliteit van zijn leven verbetert. Hoewel eindgebruikers wel vaak zijn betrokken bij de ontwikkeling van een nieuw product, krijgt de waardering van dit aspect door gebruikers weinig aandacht bij productevaluaties.

² ICIDH: International Classification of Impairments Disabilities and handicaps, WHO Geneve.

Zuurstofconcentrator verhoogt kwaliteit van leven



Of iemand in staat is om aan het maatschappelijk verkeer deel te nemen, is af te leiden uit een aantal criteria die samen bepalend zijn voor de kwaliteit van leven.

De criteria, die ook in de TERTZ-analyse aan bod komen, zijn:

- algemene gezondheidsbeleving
- vitaliteit
- persoonlijke verzorging
- het voeren van een huishouding
- mogelijkheid tot activiteiten in het kader van studie, werk, vrije tijd
- mobiliteit
- communicatie en sociale contacten
- pijn
- mentale gezondheid

Het gaat niet om eigenschappen van het zorgproduct zelf, maar om wat de gebruiker ermee kan en welk gewicht hij daaraan toekent.

Uit een aparte studie bleek dat fabrikanten de bijdrage van hun product of dienst aan de verbetering van de kwaliteit van leven, positiever lijken in te schatten dan gebruikers dat zelf ervaren. Dit heeft nogal wat consequenties voor TERTZ.

Want anders dan bij toetsing van andere aspecten, kunt u als producent deze informatie dus niet zelf aanleveren. Bovendien wordt TERTZ gebruikt bij de ontwikkeling van *nieuwe* producten en diensten.

Lucht om te ademen, het lijkt zo gewoon. Behalve voor mensen die voor hun zuurstofvoorziening aangewezen zijn op apparaten. In Nederland maken zo'n tienduizend mensen thuis gebruik daarvan. Dat kan op drie manieren: met een gascilinder, zuurstofconcentrator of vloeibare zuurstof. Ingenieursbureau Innogas ontwikkelt een nieuw type zuurstofconcentrator, waarmee zij over enkele jaren de markt willen veroveren.

Uiteraard is het prettig dat mensen voor medicinale zuurstof niet zijn aangewezen op opname in een ziekenhuis. Maar de bestaande apparaten hebben nadelen: hoge logistieke kosten, lawaaierigheid en storingsgevoeligheid. Het belangrijkste bezwaar is wel dat de bestaande apparaten nauwelijks mobiel zijn en mensen ernstig belemmeren in hun bewegingsvrijheid. Dat legt de nadruk op het patiënt-zijn van de gebruiker, die eigenlijk gedwongen is in de buurt van een stop-contact op een stoel te blijven zitten. De 'meeneemflesjes' zuurstof gaan maar kort mee. Dat heeft nogal wat invloed op de kwaliteit van leven.

De techniek van de bestaande apparatuur is de laatste vijftien jaar niet wezenlijk veranderd. Innogas, gespecialiseerd in gastecnologie en innovatiemanagement, vond het tijd voor een verbetering. Wilfried Appelman, ingenieur bij Innogas: 'Toen bleek dat de stand van de techniek op dit gebied nauwelijks was vooruitgegaan, besloten we tot een haalbaarheidsstudie: is er behoefte aan een verbeterde versie van de huidige zuurstofconcentrator? In diezelfde tijd is TERTZ gebruikt voor een soort second opinion.'

Onafhankelijke beoordeling

Appelman is tevreden over de werkwijze. 'De TERTZadviseur was goed ingevoerd in de materie van medicinale zuurstof en daardoor een prettige gesprekspartner. De transmurale zorg was voor ons nog onbekend terrein, we moesten ons eerst verdiepen in de regelgeving en financiering. Bovendien zoeken we meestal externe partners voor de ontwikkeling en uitvoering van onze ideeën.

Ook in dat opzicht is TERTZ overtuigend. Zo'n onafhankelijke beoordeling van je eigen onderzoek legt altijd gewicht in de schaal.'

'De samenwerking met de adviseurs verliep voorspoedig. Een paar medewerkers van TNO hebben ons geïnterviewd. Ze benaderden ook externe partijen, zoals een aantal huidige leveranciers van medicinale zuurstof, een longarts en een patiëntenvereniging. Eigenlijk deden ze hetzelfde als wij hadden gedaan, maar dan onafhankelijk en op een hele compacte manier. De onderzoekers deden niet alles over, ze waren er niet veel meer dan twee of drie dagen mee bezig. Op deze manier kun je in korte tijd checken of je op de goede weg bent. TERTZ bevestigde de uitkomsten van ons eigen, nogal uitgebreide onderzoek. Dat geeft toch extra zekerheid.'

Hogere kwaliteit van leven

Innogas gaat door met de ontwikkeling van de nieuwe zuurstofconcentrator, de vooruitzichten zijn gunstig. Appelman hoopt dat de concentrator over twee jaar op de markt komt. 'Er moet nog veel gebeuren. Op dit moment bevinden we ons in de ontwerpfase, vervolgens worden er prototypen geproduceerd. Een uitgebreid testtraject volgt, want er zijn strenge wettelijke regels voor dit soort producten. Ondertussen voeren we gesprekken met ziektekostenverzekeraars; een nieuw product moet binnen de bestaande budgetten passen. Maar we hebben ook al verzekeraars gesproken die er extra geld voor overhebben als deze zuurstofconcentrator de kwaliteit van leven voor patiënten in belangrijke mate verbetert. Daarin heb ik alle vertrouwen. Ons apparaat wordt lichter en is dus gemakkelijker mee te nemen. Het levert bovendien een hogere kwaliteit zuurstof en maakt minder lawaai. Onderzoek van een longarts toonde onlangs aan dat patiënten die mobiel zijn minder klachten hebben. Mobiliteit en de sociale contacten die dat mogelijk maakt, hebben grote invloed op het welzijn van de patiënt. En dat vertaalt zich uiteindelijk in de kosten voor de gezondheidszorg.'

Dat betekent dat er nog geen gebruikers zijn die uit ervaring kunnen vertellen wat uw product of dienst betekent voor hun deelname aan de maatschappij. Het blijft dus bij een inschatting door potentiële gebruikers, tenzij uw product al zo ver is ontwikkeld dat een testserie kan worden uitgezet.

Scannen en zoomen

De eerste toetsingsronde vraagt potentiële gebruikers in te schatten wat het gebruik van uw zorgproduct zal toevoegen aan hun kwaliteit van leven. Alle bovengenoemde criteria passeren daarbij de revue. Die inschatting geeft enkel een realistisch beeld als gebruikers niet alleen voordelen horen, maar ook mogelijk negatieve bijeffecten van uw innovatie die ze anders misschien over het hoofd zouden kunnen zien.

Zo lijkt een dienst als teleshoppen voor ouderen louter positief: zij hoeven niet meer te sjouwen met een zware boodschappentas en kunnen daardoor langer een eigen huishouden voeren. Maar ze verliezen erdoor ook een mogelijkheid voor sociaal contact. Als ouderen de deur niet meer uit hoeven om boodschappen te doen, kan dat negatieve gevolgen hebben voor hun beweeglijkheid.

Ook in de tweede toetsingsronde zal de gebruiker zelf moeten aangeven welk effect het zorgproduct zal hebben op zijn kwaliteit van leven. Er zijn tot nu toe nauwelijks instrumenten beschikbaar om het gebruik van producten voor dit aspect te meten. Daarom maakt TERTZ gebruik van een panel van deskundigen, waarin bijvoorbeeld de ontwerper, fabrikant, verstrekker, verpleegkundige of verzorgende, ergotherapeut en potentiële eindgebruiker kunnen zitten. Zodra dat mogelijk is, wordt een test van product uitgezet om een reëel beeld te krijgen. De gebruikers beantwoorden dan bestaande persoonsgebonden vragenlijsten. Daarmee kunnen zij de ontwerper en fabrikant aanwijzingen geven voor verbetering van de innovatie.

Module: Doelmatigheid

Doelmatigheid is simpelweg een optimale balans tussen kosten en baten. Consumenten zijn gewend die afweging te maken: de prestaties van een product moeten de prijs waard maken. Bij verstrekte diensten of producten in de gezondheidszorg, ligt het ingewikkelder. Niet de wens van de gebruiker is doorslaggevend, maar de criteria en procedures die verstrekkers hanteren om een zorgproduct op te nemen in hun pakket. Zo zijn verzekeraars zich bijvoorbeeld steeds meer ervan bewust dat veel producten ongebruikt in de kast blijven liggen, omdat ze onvoldoende bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van leven.

Dat legt onnodig beslag op de beschikbare budgetten. Ook overheid en verstrekkers hechten daarom in toenemende mate belang aan een positieve balans tussen kosten en baten.

**'Zo'n onafhankelijke beoordeling legt
altijd gewicht in de schaal.'**

Kostenbeheersing

In het (overheids-)beleid zijn momenteel twee lijnen te herkennen. Op de korte termijn zoekt men mogelijkheden voor kostenbeheersing, wat in praktijk neerkomt op kostenvermindering. Op de langere termijn wil men op meer systematische wijze beslissen over de samenstelling van het verstrekkingenpakket. Voor hulpmiddelen wordt een soortgelijk systeem overwogen als nu geldt voor geneesmiddelen: een registratieprocedure waarin de werkzaamheid van het hulpmiddel en de kosteneffectiviteit moeten worden aangetoond.

Het is momenteel nog niet duidelijk op welke termijn zo'n systeem van kracht wordt en op welke manier de doelmatigheid zal worden gemeten. Maar het is zeker dat producten of diensten die niet aan het doelmatigheidscriterium voldoen, straks minder of geen kans meer maken op de verstrekkingenmarkt. Het is dus zaak bij innovaties te anticiperen op toekomstige eisen.

Om de doelmatigheid van nieuwe of verbeterde producten aan te duiden, zijn vier varianten denkbaar voor de relatie tussen effectiviteit en kosten:

- een hogere kwaliteit van leven tegen gelijkblijvende kosten;
- gelijke kwaliteit tegen lagere kosten;
- veel hogere kwaliteit tegen hogere kosten;
- iets lagere kwaliteit tegen veel lagere kosten.

De eerste twee varianten kunnen bij voorbaat rekenen op een positieve ontvangst. De derde en vierde veroorzaken vermoedelijk discussie. Over innovaties in de derde categorie zullen overheid en verstrekkers niet bij voorbaat enthousiast zijn, omdat die de totale kosten van het pakket doen stijgen. Maar patiëntenorganisaties en zorgverleners zullen voor toevoeging aan het pakket pleiten. Bij de vierde categorie ligt het precies andersom. Patiëntengroepen en zorgverleners lopen voor zo'n vernieuwing niet warm; desondanks zullen

verstrekkers en overheid opname in het pakket overwegen als de kwaliteitsvermindering geen directe medische gevolgen heeft.

Voor totaal nieuwe zorgproducten met een nieuwe toepassing is geen directe vergelijking mogelijk. Die leiden waarschijnlijk altijd tot verhoging van het budget. Als producent zult u met steekhoudende argumenten moeten komen om de verwachte gezondheidswinst op een overtuigende manier aan te tonen.



Het is echter niet eenvoudig om de doelmatigheid van een product te meten en overeenstemming over de criteria te bereiken. Al jaren wordt gezocht naar een kwantitatieve maat voor kosteneffectiviteit. Zo staat al zo'n vijftien jaar het nut van bepaalde kankerbehandelingen en orgaandonaties ter discussie. Over het berekenen van de *kosten* bestaat inmiddels een redelijke consensus, maar het 'berekenen' van de *opbrengst of toegevoegde waarde* is ingewikkelder. Er is weinig aanhang om ook de baten in geldtermen te meten. Een medische maat voor kosteneffectiviteit is alleen bruikbaar om verschillende producten en interventies voor een zelfde ziekte of handicap te kunnen vergelijken.

Scannen en zoomen

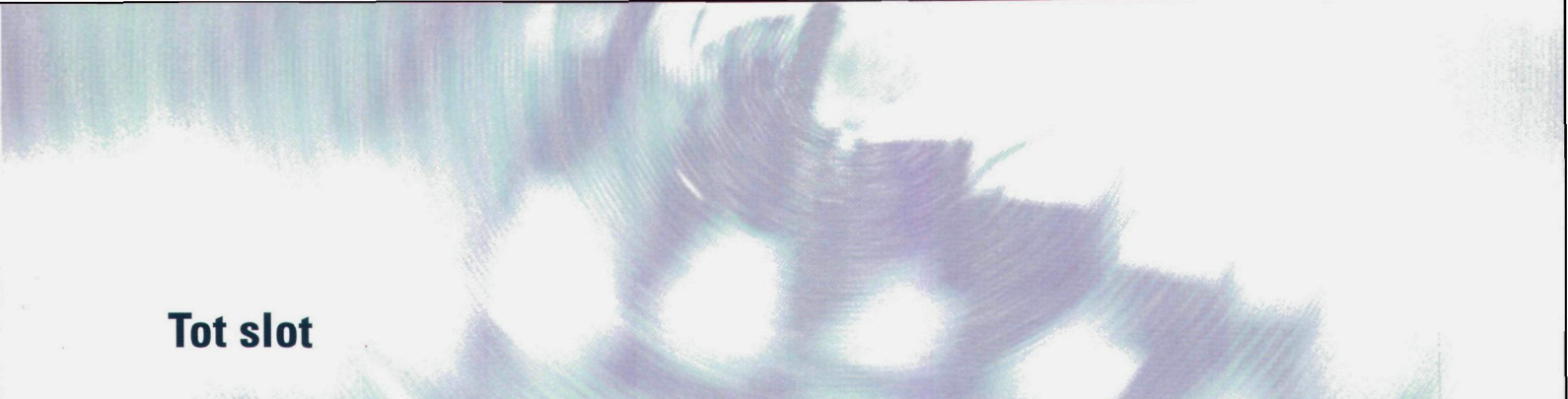
Voor TERTZ is een eenvoudiger, semi-kwantitatief meetinstrument ontwikkeld. In de scanronde geeft u aan via welk verstrekingskanaal uw zorgproduct beschikbaar kan komen en welke eisen voor opname in het verstrekkingenpakket bekend zijn. TERTZ begroot de kosten die u moet maken om aan die eisen te voldoen, evenals de directe en indirecte kosten voor verstrekking. Door deze kosten te relateren aan de doelgroep en de (verwachte) kwalitatieve en

kwantitatieve winst voor de gezondheid en kwaliteit van leven, verkrijgt u een realistisch beeld van de doelmatigheid van uw product.

Hiermee is het op grond van goede argumenten in te delen in een van de vier bovenstaande categorieën van doelmatigheid. Bovendien kunt u de kans inschatten om de potentiële verstrekker daarvan te overtuigen. In elk geval zijn hiermee alle punten opgespoord die een belangrijke rol spelen bij een – interne en externe – doelmatigheidsanalyse.

In de tweede toetsingsronde moeten externe informatiebronnen, zoals relevant (buitenlands) onderzoek of specifieke deskundigen, die inzicht hebben in alternatieven en bijbehorende kosten en baten, meer zekerheid bieden.





Tot slot

TERTZ verdeelt de aandacht over een grote variëteit aan aspecten. Door de gefaseerde aanpak, waarin eerst globaal inzicht wordt verworven en in een tweede ronde meer in detail dingen worden uitgezocht, is de methode 'compleet én snel'. Deze eigenschap maakt het bij uitstek inzetbaar in innovatie trajecten. TERTZ levert daarbij een goede basis voor afweging van belangen van verschillende partijen die betrokken zijn bij een product of dienst.

TERTZ is ontwikkeld door TNO Preventie en Gezondheid (Leiden), iRv Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap (Hoensbroek) en SwarteHoenderdos (Haarlem). Het project vond plaats in het kader van het stimuleringsprogramma Technologie & Samenleving, Transmurale zorg. Dit programma, dat in 1999 werd afgesloten, was een initiatief van de ministeries van Economische Zaken en Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Senter, een agentschap van EZ, was verantwoordelijk voor het projectmanagement. De ontwikkeling van deze methode is beschreven in een eindrapportage.

Begeleidingscommissie

Het TERTZ-project werd begeleid door een commissie waarin de volgende organisaties deelnamen:

Azivo, FME/CWM, FITEK, KITZ, Multiple Sclerose vereniging, Zorgvoorzieningen Gorichem, St. Dienstverleners Gehandicapten, St. Ziekenhuisverplaatste Zorg, Raad voor de Volksgezondheid, Senter, Thuiszorg Nieuwe Waterweg Noord, Werkverband Organisaties Chronisch Zieken, (voormalig) Ziekenfondsraad, ministeries van EZ en VWS.

Colofon

Dit is een uitgave van **Senter**
September 2000

Senter Den Haag
Grote Marktstraat 43
Postbus 30732
2500 GS Den Haag
Telefoon (070) 361 03 10
Telefax (070) 361 44 30

KMO-InformatieSenter
Telefoon (070) 361 02 77

Internet www.senter.nl

Tekst

Intercom Tekst en Training, Nijmegen

Eindredactie

Nicoline Breed, Senter
Marian Schoone, TNO Preventie en Gezondheid

Realisatie

Identeam, Ressen

Vormgeving

Ontwerpbureau NEO, Arnhem

Fotografie

Hans Oostrum fotografie, Den Haag
Michael Mulder, Arnhem

Aan de teksten in deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.



Als u een nieuw medisch hulpmiddel wilt introduceren in de markt, heeft u te maken met een complexe markt en veranderende eisen. Veilig en goed hanteerbaar is niet meer voldoende; een product moet de doelmatigheid van de gezondheidszorg verhogen. Met andere woorden het moet kostenbesparend werken of bijdragen aan de kwaliteit van het leven. Past uw product bijvoorbeeld binnen de leefwereld van de gebruiker? En past het in het systeem van indicatie, verstrekking en financiering?

Een innovatie heeft meer kans van slagen wanneer in een vroeg stadium rekening wordt gehouden met zaken als kwaliteit, functionaliteit en doelmatigheid. TERTZ is een analysemethodiek waarmee een product al tijdens de ontwikkelingsfase beoordeeld kan worden op deze kwaliteiten. Hiermee kunt u een inschatting maken van de mogelijkheden en de risico's van uw product.

Met een 'quick scan' wordt op gestructureerde wijze het productconcept getoetst op een breed scala van aspecten die het succes kunnen beïnvloeden. Ook worden de belangrijke partijen die hierin een rol spelen in kaart gebracht. Het tijdig signaleren van knelpunten stelt u in staat een concept of introductieplan nog bij te sturen.

Deze brochure geeft een beeld van de TERTZ-methodiek en beschrijft de ervaringen die vier ondernemers hiermee hebben opgedaan. Het laat zien wat TERTZ kan betekenen voor fabrikanten, ontwerpers en andere innoveerders in de zorgsector. Voor diegenen die met TERTZ aan de slag willen gaan, is een handleiding apart verkrijgbaar.