Impactmap deel 1 en 2

In de onderstaande tabel zijn de stakeholders, de veranderingen, de investeringen en de verwachte resultaten en effecten voor de inzet van blended behandelen en begeleiden uitgewerkt . In deel 2 staan de indicatoren om de effecten te meten weergegeven. Deze impactmap is onderdeel van de Toolkit maatschappelijke business case eHealth. Voor een toelichting op de effecten en indicatoren verwijzen wij u naar het rapport 'Een analyse van de verwachte kosten en baten van eHealth: blended behandelen en begeleiden'.

Stakeholders	Veranderingen	Investeringen	Resultaten	Effecten
Raad van Bestuur/ directie	Andere benadering productenportfolio en anders organiseren van zorg door toepassen eHealth	- apparatuur - ontwikkelkosten (applicatie) -structurele kosten beheer/ licenties etc	Meer management- en sturingsinformatie door gestructureerd en geprotocolleerd werken	Toename doelmatigheid
			Nieuwe dienstenportfolio	Toekomstbestendig/ behoud marktaandeel
				Voorkomen crisisopname
		- scholingskosten behandelaren	Personeel is geschoold in gebruik e-mental health	Toename productiviteit per behandelaar/ begeleider
Behandelaren / begeleiders	Andere manier van werken	Tijd investeren om gebruik applicatie eigen te maken	Mogelijk tot veilig en laagdrempelig online contact	Effectievere behandeling
	Meer vraaggericht dan aanbod gestuurd	Scholing en opleiding, intervisie	Gebruik blended programma bestaande uit diverse online tools	Hogere werksatisfactie
				Minder reistijd
Cliënten	Andere vorm van begeleiding en dienstverlening, meer zeggenschap behandeling	Meer tijd investeren in zijn eigen proces	Meer regie op zowel inhoud van de behandeling als frequentie van het contact	Grotere cliënttevredenheid
				Reiskosten

		Leren omgaan met nieuwe technieken	Gebruik toegankelijke en online tools ter ondersteuning van de behandeling/ begeleiding	Toename sociale inclusie
			Meer zelfmanagement en mogelijkheden tot reflectie	Vermindering van de zwaarte van de hulpvraag/ minder probleemescalatie
		Mogelijk eigen geld in devices en verbindingen (bijvoorbeeld pc, tablet, smartphone)		Toename zelfredzaamheid
Zorgverzekeraar	Ander aanbod voor inkoop	Tijd in vaststellen inkoopcriteria	Inkoop eHealt dienst	Efficiëntere hulpverlening
		Selectiever inkopen ehealth dienst		Kwaliteit van zorg
ICT	Andere ICT architectuur	Tijd investeren in integratie en koppelingen	Geïmplementeerde nieuwe systemen	Meer werk door toename techniek in primaire proces
	Verschuiving aard van het werk	Beheer nieuwe systemen en technieken	Nieuwe contracten (met bestaande en nieuwe leveranciers)	
		Customersupport	Uitbreiding SLA's intern	
Familie-mantelzorg	Meer communicatie-mogelijkheden	Tijd in leren omgaan techniek	Mogelijkheid tot online (laagdrempelig) contact met zowel cliënt als behandelaar	Minder reiskosten
	Andere manier van hulp inschakelen	Kosten voor apparatuur	Meer participatie in behandeling mogelijk	Beter inzicht in ziektebeeld en voortgang behandeling

Stakeholder	Effect	Indicatoren	Bron	Aantal	Waarde	Dead-weight %	Attri-butie %	Impact	SR Jaar 1	SR Jaar 2	SR Jaar 3
RvB/ directie	Toename doelmatigheid	aantal behandelminuten (of volume)	Cliënten - registratie								
		aantal behandelaren/ begeleiders (fte)	MIS								
		aantal dure versus goedkopere uren	MIS								
	Toekomstbestendig / behoud marktaandeel	zorgbedrag (omzet)	MIS								
		geografische spreiding van cliënten (postcode)	Cliënten - registratie								
		aantal cliënten in nieuwe dienst(en)	Cliënten - registratie								
		aantal cliënten in bestaande dienst	Cliënten - registratie								
	Voorkomen crisisopname	aantal crisisopnames	Cliënten - registratie								
		duur crisisopname	Cliënten - registratie								
	Toename productiviteit per behandelaar/ begeleider	verhouding direct-indirect cliënt gebonden tijd	Cliënten - registratie								
		aantal no show	Cliënten - registratie								
		aantal cliënten per behandelaar	Cliënten - registratie								
		aantal cliënten wachtlijst	MIS								

Behande-laren/ begeleiders	Effectievere behandeling	ROM score	ROM data								
		aantal cliënten dat behandeling afmaakt	Cliënten - registratie								
	Hogere werksatisfactie	score MTO op tevredenheid	MTO								
		feedback behandelaar op gerichte vragenlijst	vragenlijst								
		Aantal ziektedagen	Personeelsysteem								
	Minder reistijd	reiskosten	Personeelsysteem / Salarisadministratie								
		reistijd	Cliënten - registratie								
Cliënten	Grotere cliënt tevredenheid	feedback gerichte vragenlijst tevredenheid	Vragenlijst								
		score CQ-Index	Vragenlijst								
	Reiskosten	reiskosten	Vragenlijst								
	Vermindering van de zwaarte van de hulpvraag/ probleemescalaties	aantal online contactmomenten	Loggegevens eigen Ehulp systeem								
		ROM score (klachtbeloop/dagelijks functioneren)	ROM data								
		aantal crisissituaties	Cliënten - registratie								
	Toename sociale inclusie/ sociale contacten	mate waarin cliënt aangeeft beter contact te ervaren met primaire omgeving	vragenlijst								
		aantal sociale contacten	vragenlijst								
		ROM score (kwaliteit van leven)	ROM data								

	Toename zelfredzaamheid door betere bewustwording van eigen problematiek	mate waarin cliënt aangeeft meer inzicht te hebben in eigen problematiek	vragenlijst								
		aantal zelfhulp competenties	vragenlijst								
		mate waarin cliënt terugval ervaart	vragenlijst								
Financier	Efficiëntere hulpverlening	kosten behandeling/begeleiding	Vektis data								
		totale schadelast per cliënt	Vektis data								
	Kwaliteit van zorg	hogere klanttevredenheid	Vragenlijst								
		ROM score	ROM data								
ICT afdeling/ beheer	Meer werk door toename techniek in primaire proces	aantal incidenten/hulpvragen gerelateerd aan blended toepassing	Vragenlijst								
		personeelskosten ICT/ helpdesk	Personeelsysteem								
		kosten 24/7 helpdesk	Personeelsysteem								
Familie/ mantelzorg	online contact met zowel cliënt als behandelaar	reiskosten	Vragenlijst								
	Beter inzicht in ziektebeeld en verloop behandeling	feedback mantelzorger over inzicht op verloop behandeling	Vragenlijst								
		feedback mantelzorger over mate van overbelasting/draagkracht	Vragenlijst								
Totaal											