

Human Factors bij de invoering van het EPD

Jan Maarten Schraagen

TNO | Knowledge for business



Waarom zou ik het EPD vertrouwen?

Amanda Kluvel, 07-11-2008 14:00

reageer 65 reacties

“We zijn hard op weg naar een totalitaire staat.”

“Minister, als u dit leest: ik ben hartstikke tegen dit stasi-systeem”

“En ik zeg beslist nee. Mijn ervaring met de it-overheid: binnen een paar uur het hele programma gekraakt en kan iedereen er naar lieverlee in zitten lezen en veranderen. Mij niet gezien.”

Enquete 'Medisch Contact'

13 mei 2009

Artsen dienen massaal bezwaar in tegen EPD

Een ruime meerderheid van de artsen heeft het 'bezwaarformulier EPD' ingevuld of overweegt dit te doen. In de rol van patiënt willen zij niet worden opgenomen in het landelijke systeem. Dit blijkt uit een enquête uitgevoerd door en gepubliceerd in het tijdschrift Medisch Contact.

'Ik vind het geen manier van doen dat de minister dit zó door de strot van zowel patiënten als zorgverleners duwt' (Arts)

'Het landelijk EPD moet geen politiek middel zijn om mee te scoren. De professionals worden in het beleid van deze minister niet gehoord. Het beleid van Klink leidt tot rampen' (Medisch specialist)

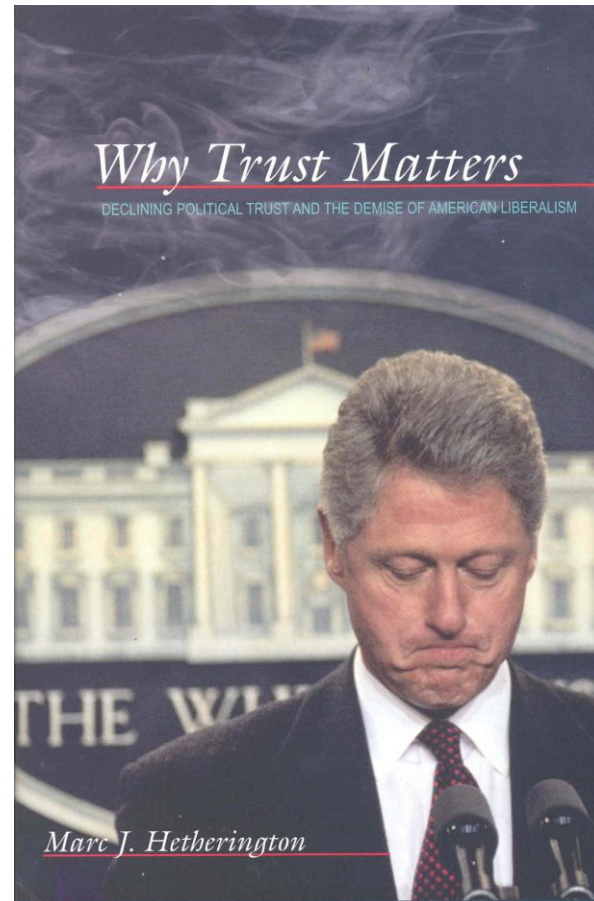
Houding van Nederlanders over EPD (TNS-NIPO 26/5/09)

- 85%: kwaliteit zorg gaat omhoog door EPD
- 94%: geen bezwaar uitwisseling medische gegevens
- Bijna 70% van de Nederlandse bevolking zegt vertrouwen te hebben in de betrouwbaarheid van de uitwisseling van medische gegevens.



Vertrouwen doet er toe

- Er is nog geen systeem, dus 'vertrouwen' is meer gebaseerd op ervaringen tot nu toe:
 - Twijfels over betrouwbaarheid informatie
 - Te zeer top-down aansturing vanuit Ministerie
- In plaats van vertrouwen in het EPD, gaat het in dit stadium meer over vertrouwen in de intenties en capaciteiten van het Ministerie



Trust. We had it. He stole it.

- Kernvraag is: durf je jezelf afhankelijk te maken van iets of iemand anders en heb je dan vertrouwen in een goede uitkomst?
 - Vertrouw je een bank je geld toe?
 - Vertrouw je de overheid je privé-gegevens toe?
 - Vertrouw je als brandweerman op C2000?
- Als je 'ja' antwoordt op deze vragen dan handel je ook op basis van dit oordeel:
 - Je zet je spaargeld weg bij de bank (of bij Madoff)
 - Je geeft privé-gegevens weg
 - Je gaat een brandend gebouw binnen met C2000



Toyota's "grootste klus": het herstellen van uw vertrouwen

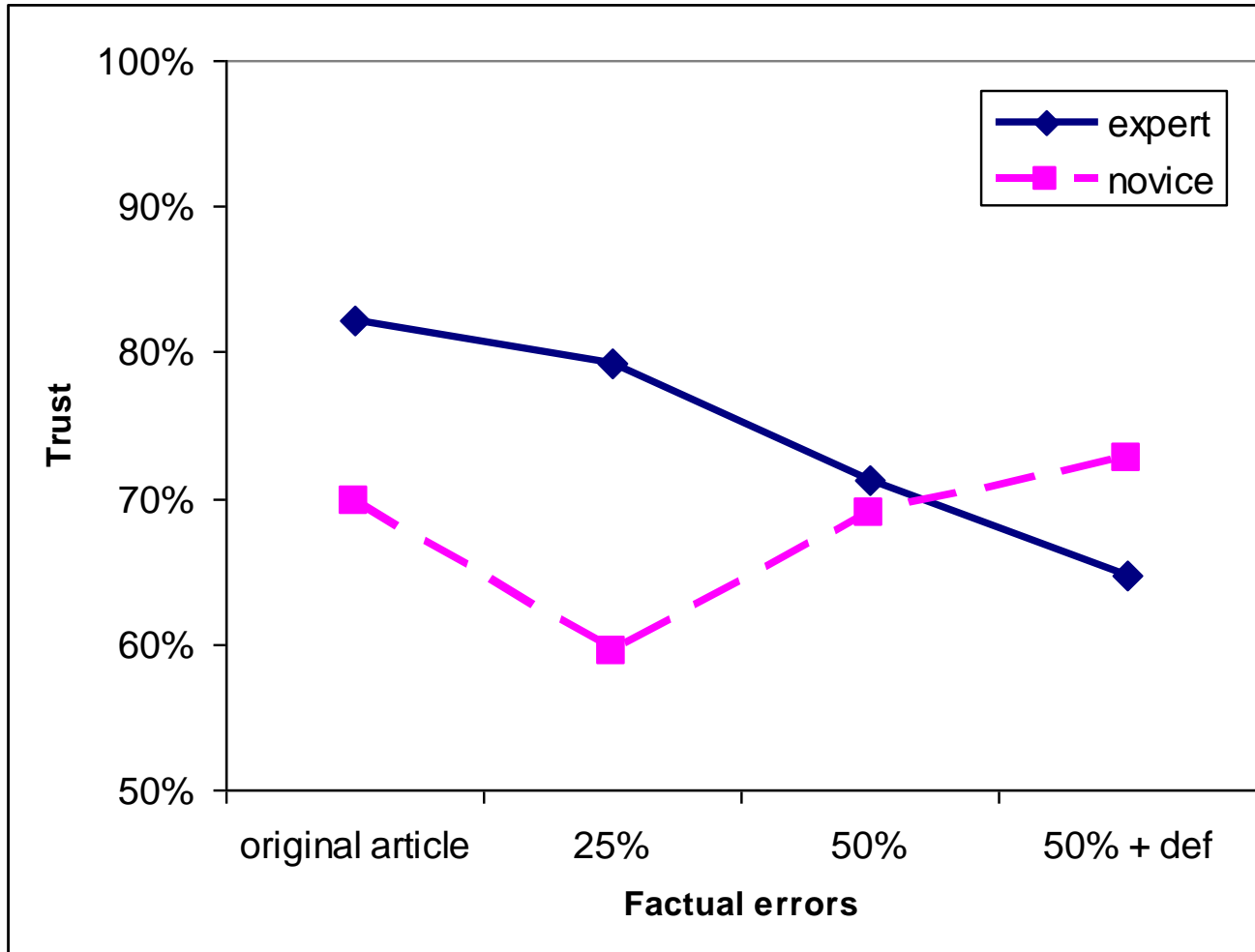


NRC Focus Magazine, maart 2010



Kunnen we vertrouwen meten?

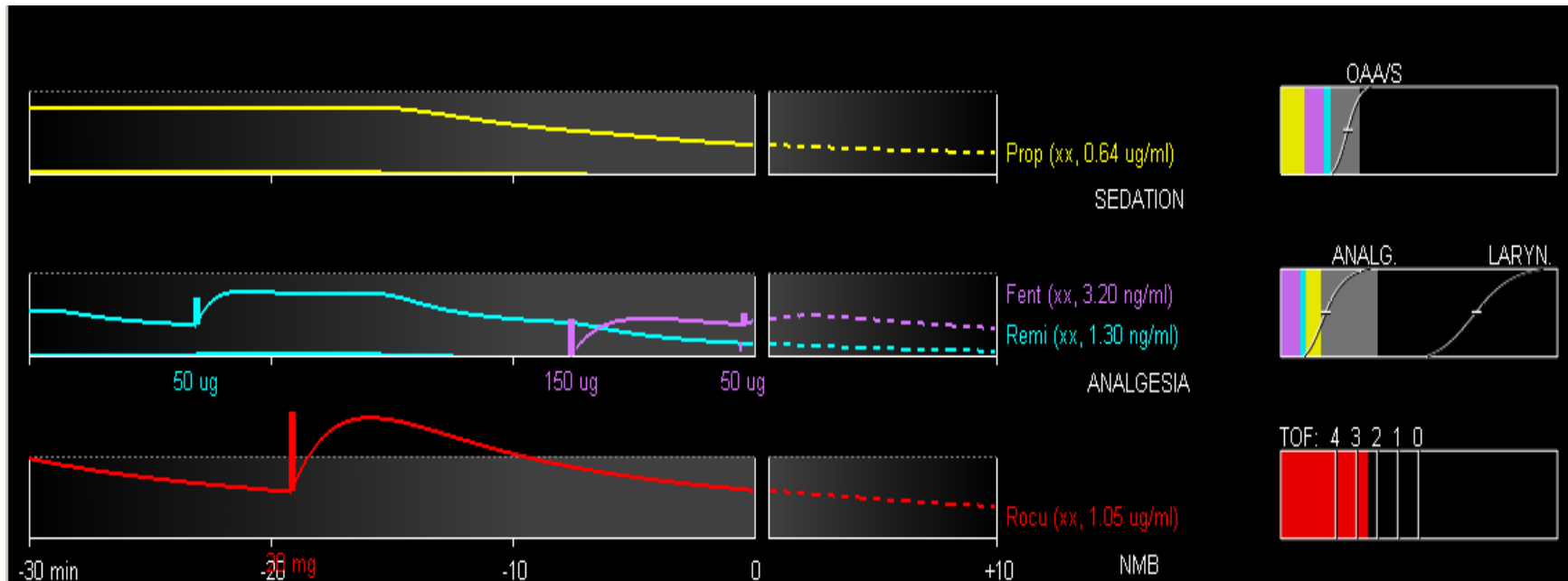
Vertrouwen in Wikipedia







Utah drug display: anesthesiologie als tracking taak



Syroid, N., Agutter, J., Drews, F., *et al.* (2002). Development and evaluation of a graphical anesthesia drug display. *Anesthesiology*, 96, 556-574.

Conclusie

- Human factors gaat niet over apparatuur, maar over hoe professionals hun doelen willen halen
- Kijk altijd naar de taak die professionals uit moeten voeren en welke informatie daarvoor nodig is ('intuïtieve interfaces')
- Vertrouwen is voor een deel gebaseerd op herkenning van specifieke situaties, maar wordt voor het grootste deel gevormd door ervaringen in het verleden

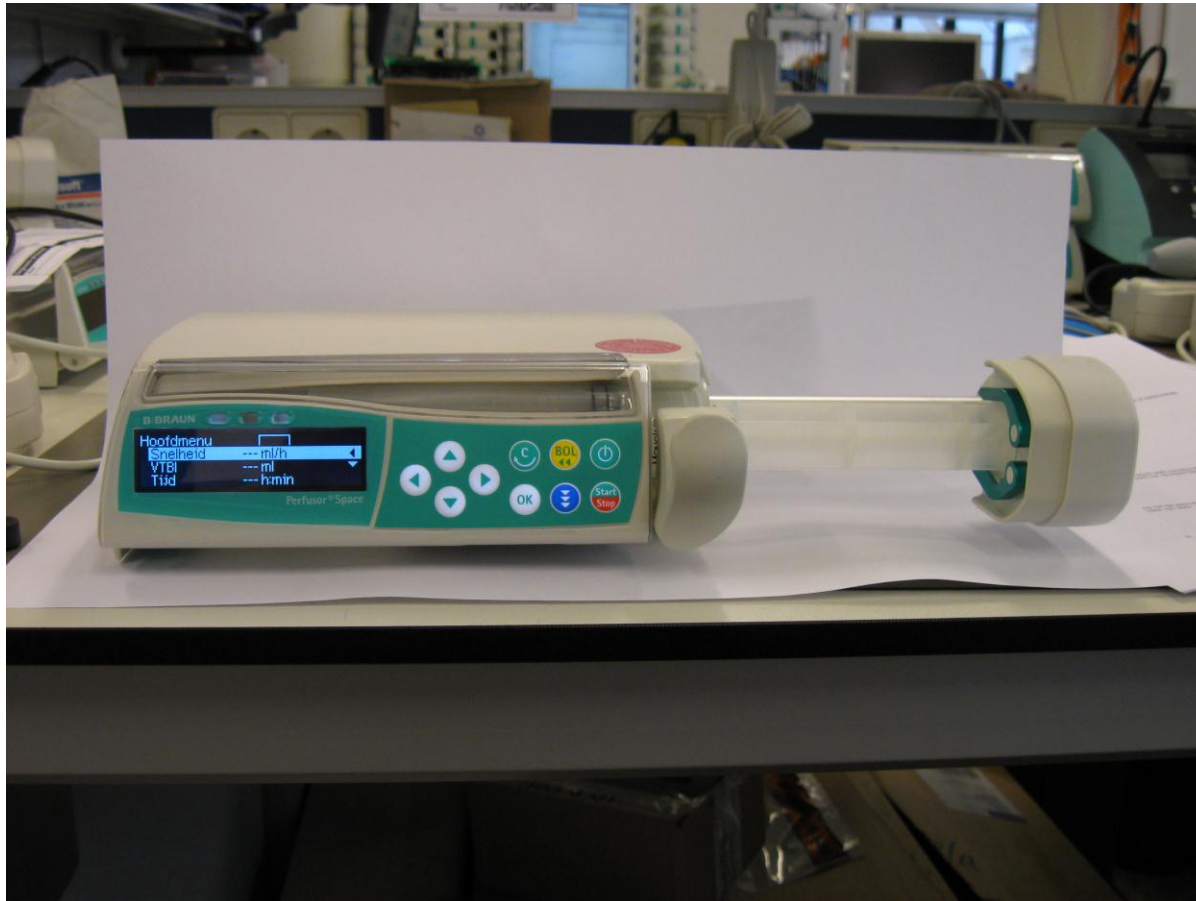
Intuïtieve bediening van infuuspompen



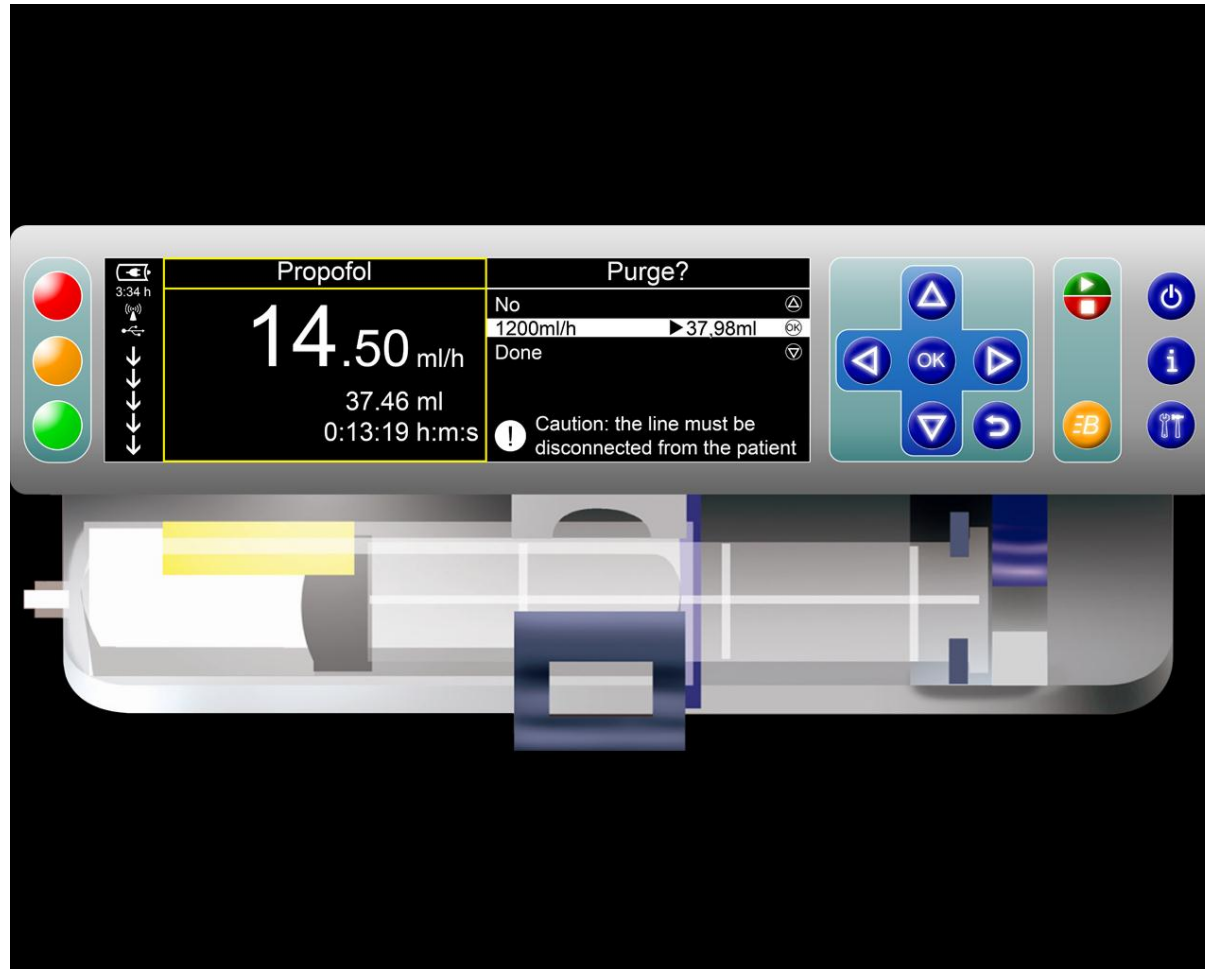
Arsena Alaris infuuspomp



Braun Perfusor Space infuuspomp



TNO / UMCU / HU / UT concept-interface



Wat te doen?

- Begrijpen hoe zorgverleners nu informatie en gegevens uitwisselen en van context voorzien
- Usability testing als standaard activiteit
 - Snel informatie toevoegen en ophalen
 - Menu-structuren eenvoudig te begrijpen
 - Etc etc

‘Ik ken de praktijk dat er verschillende schermen van verschillende patiënten over elkaar heen zijn geprojecteerd, zodat je als hulpverlener, voordat je het weet, het verkeerde scherm zit in te vullen.’

Conclusies

- Vertrouwen is een kernbegrip voor, tijdens en na invoering van het EPD
- Gebruikers moeten in alle fasen betrokken worden bij de ontwikkeling van het EPD om vertrouwen in het systeem te krijgen en te houden
- Er zijn vanuit de Human Factors voldoende richtlijnen om het EPD gebruiksvriendelijk te maken

In vertrouwen:

jan_maarten.schraagen@tno.nl

06-516 35 334

Prof. dr. J.M.C. Schraagen
TNO Human Factors
Postbus 23
3769 ZG Soesterberg