

Communicatie in de thuiszorg van de toekomst

Exploratief onderzoek voor **Vitaal Thuis** met thuiswonenden, mantelzorgers & thuiszorgmedewerkers

door **Waag Society**

Helma van Rijn (helma@waag.org)

Paulien Melis (paulien@waag.org)

VITAAL THUIS

Samenwerken aan langer thuis-wonen





Aanleiding



Ouderen (nu en in de toekomst) moeten langer thuis wonen om de groeiende zorgvraag tegemoet te komen en bijbehorende kosten te beperken. De laatste jaren zijn er veel ondersteunende producten en diensten ontwikkeld en aangeboden op de markt. Denk aan personen-alarmering, valdetectie en games om beweging en sociale verbondenheid te stimuleren.

Echter, deze producten en diensten zijn vaak slecht compatibel. Diverse partners, waaronder VitaValley, ActiZ en Vital Innovators, zijn overtuigd dat dit anders kan en moet. Daarom hebben zij de handen ineen geslagen en de publicatie Vitaal Thuis opgesteld.

Vitaal Thuis is een leidraad voor VVT-instellingen op het gebied van thuishetchnologie, die daadwerkelijk bijdragen aan het langer thuis kunnen blijven wonen van ouderen.

Essentieel bij de implementatie van innovaties is de acceptatie van de eindgebruiker. In dit geval **thuiswonende ouderen**, maar ook **mantelzorgers** en **thuiszorgmedewerkers**. Het is noodzakelijk inzicht te hebben in de wensen en behoeften van deze drie groepen.

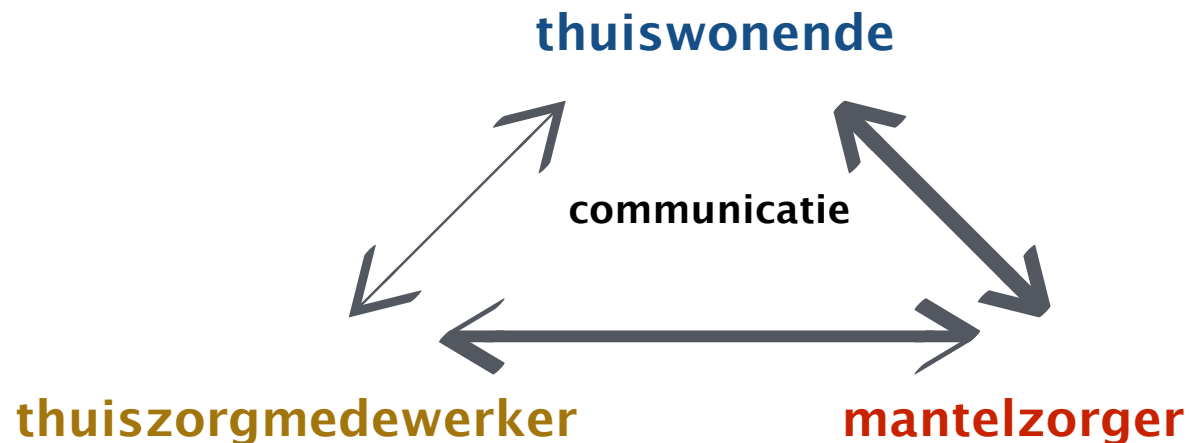


Doel onderzoek

In opdracht van Vitaal Thuis voerde Waag Society in juni 2014 een kleinschalig exploratief onderzoek uit om de volgende vraag te verkennen:

Hoe kan technologie de communicatie tussen thuiswonenden, mantelzorgers en thuiszorgmedewerkers verrijken om zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen te bevorderen?

De nadruk van dit onderzoek lag op het verkrijgen van inzicht in de behoeften en wensen van de verschillende partijen en hoe zij gebruik maken van bestaande communicatie technologie.





Introductie

Technologie belooft communicatie tussen thuiswonenden, mantelzorgers en thuiszorgmedewerkers te verrijken.

Op het gebied van technologie is tegenwoordig vrijwel alles mogelijk. Technologie wordt steeds kleiner en sneller, is verbonden, alom aanwezig en maakt gebruik van en genereert data.

De uitdaging voor de toekomst is daarom niet de technologie, maar het ontwikkelen van producten en diensten passend bij de wensen en behoeften van gebruikers (Wildevuur et al., 2013).





Methode: users as designers

Bij Waag Society gebruiken we de methode 'Users as Designers' om eindgebruikers actief te betrekken in het ontwerpproces. Deze methode kent drie fases: 'ask', 'make' and 'try', waarin steeds een andere vragen en uitkomsten centraal staan.

Dit onderzoek vond plaats in de 'Ask' fase. Middels de techniek contextmapping brachten we de belevingswereld van eindgebruikers in kaart.

Ask: Questioning the question

- Wat zijn de behoeften en wensen van gebruikers?
- Waar kunnen we het verschil maken?
- Wat gaan we ontwikkelen?

Uitkomsten: ontwerp opdracht en kansen

*Technieken: interviews, observaties,
contextmapping*





Methode: users as designers

Make: Thinking through making

- Idee generatie
- Prototyping

Uitkomsten: prototypes, blueprints, business models

Technieken: prototyping, business modeling

Try: Testing & Evaluating

- Past de oplossing bij de wensen en behoeften van gebruikers?
- Begin met klein aantal participanten. Schaal daarna pas op.

Uitkomsten: test protocollen, optimalisatie, plannen

Technieken: veldtest, gebruiksonderzoek

In de publicatie 'Users as designers' is deze methodiek uitvoerig beschreven. Zie referenties voor details.



Opzet onderzoek

Er vonden twee groepssessies plaats bij Evean. De eerste sessie ging over zorgen voor een thuiswonende. De tweede sessie ging over zelfstandig thuis wonen. Bij beide sessies lag de nadruk op het gebruik van communicatie technologie en werd gebruik gemaakt van visueel materiaal om de dialoog aan te gaan.

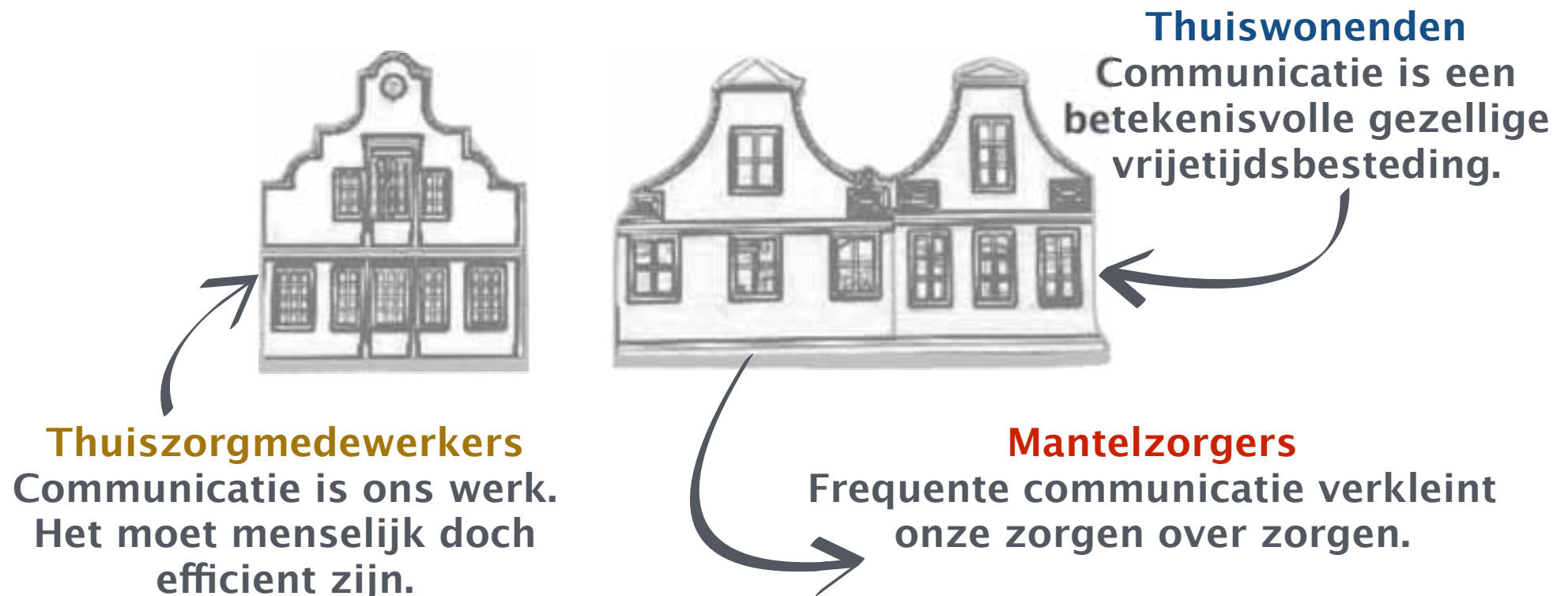


Kijk in 'bijlage A: Opzet' voor meer details over de opzet van de sessies



Hoofdbevindingen

De sessies lieten zien dat thuiswonenden, mantelzorgers en professionele zorgverleners elk een ander doel beoogden met onderlinge communicatie. Opvallend was dat ouderen zelf weinig nut zagen in noodalarmering. De volgende bladzijden leggen dit in meer detail uit.





Bevindingen thuiswonende ouderen

Thuiswonende ouderen zien communicatie als een **betekenisvolle en gezellige vrijetijdsbesteding.**

Zolang bestaande technologie gezelligheid biedt, zijn thuiswonenden gemotiveerd te leren. Ze hebben tablets, PC's, mobiele telefoons om contact te houden met familie en vrienden en online spelletjes te spelen. Ze gebruiken Skype en Facebook. Mobiele telefoon met noodknop zijn nuttiger dan personenalarmering, want daar kan je ook nog mee bellen. Maar niet iedereen vond dit noodzakelijk **“Juist op straat is er altijd wel iemand die je kan helpen”**.

De achteruitgang in gezondheid resulteert soms in pijn en gevoelens van verdriet en onmacht. Acceptatie en doelen bijstellen helpt hen ermee te leven en zich te richten op wat wel gaat en wat belangrijk is. Voor de deelnemers was dit een gezellige oude dag met leuke vrijetijdsbesteding en contacten. Allen bleven het liefst zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen.

De thuiswonende ouderen in dit onderzoek gingen naar de dagbesteding. Hoe zouden bewoners zonder dagbesteding thuiswonen ervaren?



Bevindingen mantelzorgers

Mantelzorgers zien communicatie als een **manier om hun zorgen te verkleinen.**

Mantelzorgers ervaren veel zorgen als partner. De relatie is niet meer als vanouds door achteruitgang en verzorging. Bovendien zorgen ze graag voor de ander, maar ze ervaren ook een spanningsveld tussen hun zorgtaak en vrije tijd. Mantelzorger ben je 24/7. Dat is zwaar en voelt beklemmend, maar je kunt dit niet delen met de ander. Bovendien voelen ze zich bezwaard zorg uit handen te geven. Alsof ze dan niet meer van hun partner houden. **“Maar als het moet, moet het”**. Het is een emotioneel zwaar proces te bepalen wanneer dat moment aanbreekt.

De gedachte dat de situatie verslechtert in de toekomst baart hen zorgen. Dit zou grotere zorgen met zich meebrengen.

Technologie zou mantelzorgers kunnen geruststellen. Monitoring en personenalarmering richten zich op de behoeften van de zorgers, maar vergeten de behoeften van thuiswonenden. Het is eenrichtingsverkeer, en ongezellig voor de thuiswonende.

Door te praten met anderen, kunnen mantelzorgers hun ervaringen delen, hulp vragen en tips & tricks bieden aan anderen. Technologie zou dit kunnen ondersteunen.

De mantelzorgers in dit onderzoek waren partners van cliënten. Hoe zouden uitwonende mantelzorgers dit ervaren?



Bevindingen thuiszorgmedewerkers

Thuiszorgmedewerkers zien communicatie als een **manier om hun werk menselijk en efficiënt te doen.**

Thuiszorgmedewerkers ervaren grote werkdruk door hun grote aantal cliënten. Bovendien zijn mantelzorgers ook cliënten, terwijl dit niet officieel tot hun takenpakket hoort. Hun werk bestaat uit kantoortaken en huisbezoeken. Er is weinig tijd voor een keukentafelgesprek; alles moet efficiënt.

“De invoering van de ipad is ideaal, juist omdat we veel op locatie werken, maar niet alle thuiszorgmedewerkers zijn het hiermee eens.”

In de toekomst zou technologie thuiszorgmedewerkers kunnen helpen met het signaleren of hulp nodig is, en om zorg en ondersteuning te verlenen aan thuiswonenden en mantelzorgers.



Conclusies

In de thuiszorg van de toekomst...

... staan thuiswonenden op een gezellige manier in contact met anderen op momenten dat zij daarvoor kiezen.

... zijn mantelzorgers gerust over de toestand van hun dierbare, schakelen ze zonder schuldgevoelens hulp in van anderen als zij daar behoefte aan hebben, en voelen zich gehoord en begrepen door hun omgeving.

... zijn thuiszorgmedewerkers in staat om op een menselijke manier hun werk efficient uit te voeren in samenwerking met de mantelzorgers.



Aanbevelingen voor het uitvoeren van gebruikersonderzoek

1. **Betrek alle eindgebruikers van communicatie-technologie** (**thuiswonende ouders**, **mantelzorgers** en **thuiszorgmedewerkers**) voor inzicht in de gehele context.
2. **Begin zo vroeg mogelijk** met het betrekken van eindgebruikers, omdat **tijd en persoonlijke aandacht noodzakelijk is** voor succes.
3. **Begin met een klein aantal, verschillende eindgebruikers.** Valideer pas met grotere aantallen als het concept geoptimaliseerd is en past bij de behoeften en wensen van alle eindgebruikers.
4. **Neem concrete materialen mee** om de dialoog met eindgebruikers te faciliteren. Denk aan storyboards, plattegronden, schetsen en prototypes.
5. **Zoek de oplossing in het verbinden** van de uiteenlopende en soms tegenstrijdige behoeften en wensen van deze eindgebruikers.



Aanbevelingen voor het uitvoeren van gebruikersonderzoek

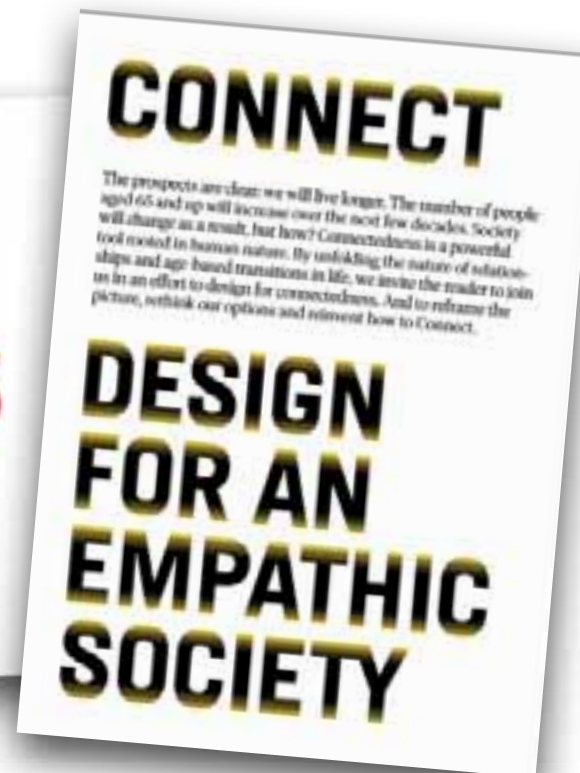
6. **Wees bewust van verschillen in motivaties** van eindgebruikers om bij te dragen.
 - **thuiswonende ouderen** zoeken gezelligheid en vertrouwdheid. Heb dus geen haast. Ze waarderen het om samen met anderen na te denken en maken hier graag tijd voor.
 - **mantelzorgers** zoeken emotionele steun. Ze waarderen het om ervaringen uit te wisselen met anderen.
 - **thuiszorgmedewerkers** zoeken manieren om hun werk beter te kunnen doen. Ze hebben weinig tijd. Zorg daarom dat ze 'uren' krijgen om met je mee te denken.
7. **Onderhoud de relatie met eindgebruikers** als je ze betrokken wilt houden. Verzamel inzichten van de verschillende eindgebruikers en koppel dit terug.
8. **Houd eindgebruikers 'levend'** in het ontwikkeltraject, bijvoorbeeld door middel van portretten.



Referenties

Wildevuur, S., D. van Dijk, A. Äyväri, M. Bjerre, T. Hammer-Jakobsen and J. Lund (2013). Connect: Design for an Empathic Society.

Van Dijk, D., Wildevuur, S.E., and Kresin, F. (2011). "Users as Designers: A hands-on approach to Creative Research. Amsterdam: Waag Society.



VITAAL THUIS

Samenwerken aan langer thuis wonen



waag society

institute for art, science & technology