



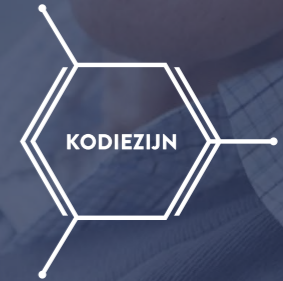
FIELDLAB SENSE OF HOME

OPHALEN VAN DE BEHOEFTE,
OM EEN THUISGEVOEL VORM TE
KUNNEN GEVEN.

KANSEN IN DE ZORG, KANSEN
VOOR HET MKB.



SIN TLUCAS



FIELDLAB SENSE OF HOME

In het fieldlab voor het project Sense of home worden ultra personalized producten en diensten ontwikkeld die bijdragen aan het thuisgevoel in een verpleeghuis. Daarbij zijn drie thema's genoemd:

ZELFREGIE - Wat helpt ouderen om zo veel mogelijk zelf te kunnen blijven doen?

CO-CREATIE - Hoe betrek je ouderen bij het proces van ontwerpen van deze diensten en producten?

TECHNOLOGIE - Hoe betrek je ouderen bij het proces van ontwerpen van deze diensten en producten?



WAAROM DIT PROJECT?

Achtergrond

Door Fontys is eerder uitgebreid onderzoek gedaan naar het thuisgevoel in (vier) verpleeghuizen. Over dit onderzoek zijn meerdere artikelen geschreven. Er is een overzicht gemaakt van factoren die bepalend zijn voor het thuisgevoel in verpleeghuizen. En er zijn werkvormen ontwikkeld om met het thuisgevoel aan de slag te gaan in verpleeghuizen.

Onder thuisgevoel verstaan we oa:

- Gevoel van erkenning
- Eigen regie/autonomie
- Behoud van waarden en gewoonten
- Om kunnen gaan met je situatie
- Relatie en interactie met andere bewoners, familie en professionals
- Activiteiten/zinvolle dag invulling
- Inrichting van de ruimte en omgeving (uitstraling, passend bij de behoeften)
- Buiten zijn en buiten leven
- Omgang met dieren
- Gebruik van hulpmiddelen en technologie

Kodiezijn ontdekte tijdens de implementatie van thuisgevoel en klantgericht werken in een verpleeghuis in 2017 dat er meerdere voorwaarden nodig zijn om het thuisgevoel ook daadwerkelijk te realiseren en implementeren. De factoren kennen en een werkvorm inzetten is niet altijd voldoende. Er ontbreken voorwaarden. Deze voorwaarden liggen o.a. in diensten voor cliënten, maar ook in kennis bij medewerkers en familie.

Er is meer onderzoek nodig om te weten wat zij precies nodig hebben om een goede implementatie van thuisgevoel te kunnen realiseren.

Daarom heeft Kodiezijn een projectvoorstel toegekend gekregen bij Sense of Home. In dit onderzoek zijn we benieuwd wat cliënten en medewerkers missen om een thuisgevoel te kunnen vormgeven. En dan gaat het zowel over de dienst die zij missen, maar ook over de kennis (bij medewerkers of familie) die nodig is om de dienst te realiseren. We gaan hiervoor in gesprek met cliënten en medewerkers bij RSZK (Rundgraafpark) en Vitalis (Vonderhof).

Onze onderzoeksvraag:

Wat heeft een zorgvrager die verpleeghuiszorg ontvangt, zijn/haar familie en/of een medewerker die zorg verleent nodig om een thuisgevoel te kunnen realiseren?

WAAROM SERVICE DESIGN?

Onze aanpak is actief en met gebruikers. Ontwerpen van diensten of producten in de zorg, vraagt om creativiteit en betrekken van de eindgebruiker. Service design brengt de cliënt, medewerkers en andere betrokkenen samen en maakt het mogelijk dat er gezamenlijk vanuit alledaagse vragen, ideeën en behoeften, nieuwe ideeën ontwikkeld worden.

Kodiezijn gebruikt zowel haar ontwerpkennis (service design) en ervaring in de zorg tijdens dit onderzoek. Zodat gezamenlijk met eindgebruikers helder wordt wat zij nodig hebben om een thuisgevoel te kunnen realiseren.

In dit onderzoek gebruiken we context mapping en contextual interviewing om ons te verdiepen in de behoeften van eindgebruikers.

We spraken binnen RSZK en Vitalis met 15 ouderen tussen de 75 en 95 jaar waarvan een deel in aanleunwoningen en een deel in een groepswoning woont. En we spraken met 6 medewerkers.

THIS IS SERVICE DESIGN THINKING

Basics — Tools — Cases

ONZE AANPAK SERVICE DESIGN



ZO WERKT SERVICE DESIGN

- De gebruikte materialen (afbeeldingen en formats) zijn ondersteunend voor ouderen en medewerkers om actief en creatief mee te doen aan het gesprek.
- De afbeeldingen roepen associaties op, op het gebied van Thuisgevoel. Voor iedereen is dit verschillend, het ene afbeelding roept bij de een iets anders op dan bij de ander.
- De afbeeldingen zorgen ervoor dat mensen gaan praten over hun dromen of wensen die voor hen zelf ook niet altijd meteen duidelijk zijn (latente behoeften).
- Men geeft woorden en emotie aan deze gedachten, wensen en dromen.
- Deze input gebruiken wij, ontwerpers, om te analyseren waar kansen liggen.



ONDERZOEKSMETHODE

- Alle betrokkenen kregen 48 afbeeldingen te zien. Zowel in de groepsessie als de individuele gesprekken zijn dezelfde afbeeldingen gebruikt als trigger om in gesprek te raken over het “thuisgevoel”.

- Eerst werd de vraag gesteld om de foto's rustig te bekijken en aan te geven welk van de afbeeldingen voor hen het thuisgevoel opriep met een concreet voorbeeld. Vervolgens om het gevoel erbij te verwoorden en daarna om te verklaren wat dit voor hen betekent.

- Hieronder zie je dat dit per gesprek meerdere uitspraken en verhalen oplevert. Deze zijn geanalyseerd en vertaald naar inzichten en kansen.



0 afbeelding kiezen			
1 verhaal erbij vertellen	Ergens naartoe gaan met elkaar	Koken	Een hond hebben
2 het gevoel benoemen	😊 😞	😊	😊
3 verklaren van het gevoel	Heel leuk, maar gebeurt bijna nooit	Heb ik altijd gedaan voor mijn gezin	Een trouwe vriend

RUNDGRAAFPARK RSZK

Enkele foto's van cliënten en familie die laten zien welke afbeelding en verhalen voor hen belangrijk zijn met betrekking tot thuisgevoel.



VERHALEN VAN MEDEWERKERS



Karin Storimans verzorgende RGP

Thuis zijn

Karin werkt sinds 7 jaar in de zorg.

Ik lever een bijdrage aan het comfort en geluk van de cliënt. Maar de mantelzorger en de vrijwilliger hebben ook een bijdrage die heel belangrijk is bv een keer wandelen, een spelletjes doen, schone kleren, nieuwe kleren, naar buiten gaan op een terrasje zitten, iets leuks met ze doen.

Er is een mindset nodig van ons allemaal. Niet met de gedachten dat moeder onder de pannen is als ze hier woont. Zo werkt het niet. Het is meer dan alleen een keer een bezoek brengen.

Hoe kunnen we het hier net eventjes anders doen, op het gebied van welzijn, samen met de vrijwilligers. Waardoor het voor iedereen leuker wordt. Maar hoe doe ik dat?



Mw. Teunissen en dochter Rian



Thuis zijn

Mevrouw Teunissen is 71 jaar. Zij heeft altijd gewerkt in de bloemenzaak van haar vader. "Ik vind het fijn als er voldoende bloemen om mij heen zijn. Kijk maar naar die Amarilis. Die moet ik geregeld omdraaien omdat die naar het licht gaan staan"

Haar twee dochters doen van alles voor haar: bv. de administratie en zorgen dat ze altijd bloemen heeft.

Met een bus en een vrijwilliger, naar een museum of lunchen: "Maakt niet uit wat we gaan doen, maar voor de gezelligheid."

"Ons mam ging eerst hier tegenover drie keer per week naar de dagbesteding. Maar dat kan niet meer. Dat is erg jammer"



Simone de Goyer, verzorgende.



Thuis zijn

Simone werkt op als verzorgende op Rungraafpark. "Ik vind het allerbelangrijkste dat cliënten zich bij ons veilig voelen. Als je merkt dat mensen zich ontspannen en genieten van de omgeving. Als ze rustig kunnen slapen en er 24 uur iemand is waar ze vragen aan kunnen stellen"

"Mensen vinden het fijner als ze ons zien. Ze willen onze aanwezigheid en onze rol is dan het brengen van sfeer en gezelligheid"

"Het elkaar blijven begrijpen vind ik belangrijk. Dat kan als we op deze manier doorgaan, maar het moet zeker niet minder worden, want dan heb je de rust en de tijd niet meer om met mensen te spreken en je in te leven in hen"

"Ze moeten plezier hebben en het leuk hebben met elkaar. Dat vind ik heel belangrijk"

VERHALEN VAN MEDEWERKERS

Groepsgesprek Vonderhof, Vitalis

De afbeelding die gekozen werden in deze groep waren voor een groot deel gelijk aan de eerdere verhalen in de individuele gesprekken bij Rundgraafpark. Het zijn vergelijkbare thema's, inzichten en kansen.

Maar ook een nieuw inzicht

Deze groep senioren kwam elke donderdagmiddag bij elkaar om met elkaar te spreken over allerlei onderwerpen die actueel zijn op Vonderhof, of in de maatschappij of in de politiek. Het gesprek over thuisgevoel in hun woonomgeving bij Vonderhof was daar een van de onderwerpen. Die middag werd er ook gesproken over het kinderpardon, over de cultuur op Vonderhof, het reanimatiebeleid van Vitalis, over het belang van de mannenclub op Vonderhof en de mogelijkheid om zelf iets te doen voor een vluchteling.

Ons gaf dit een heel ander inzicht: hier werd niet betutteld door medewerkers. Bewoners werden aangesproken op hun mogelijkheden om actief mee te denken over actuele onderwerpen en het beleid in hun woonomgeving. Ze werden aangesproken als belangrijke stakeholders en niet als cliënt die niets meer kon.



**GEBRUIKERS IN
VONDERHOF, OVER
THUISGEVOEL, TIJDENS
HUN WEKELIJKSE BIJENKOMST
MET DE ACTIVITEITEN BEGELEIDER.**

*"Ja, ik kom voor de
gezelligheid en om iets te leren"*

*"Ik vind het gezellig omdat
we hier met elkaar over dingen
praten die er toe doen."*

*"Richard heeft altijd onderwerpen
die heel belangrijk en nuttig zijn"*

*"Het is gezellig, het gaat ergens
over wat voor mij van belang is.
Ik kan hier iets leren"*

*"Ik kom elke donderdag naar
deze meeting, ik wil geen
donderdag missen."*



**RESULTATEN
UIT HET
ONDERZOEK**

INZICHTEN

Ouderen weten dat ze het zelf niet meer kunnen organiseren, maar de behoeften aan meedenken en adviseren over een zinvolle dag is er wel.

Er is hulp nodig bij het organiseren van buiten zijn en met bloemen en planten bezig zijn.

Aandacht voor zinsgeving is belangrijk in deze levensfase

Zorgverleners zien de behoeften aan zinvolle dagbesteding maar hebben zelf niet de mogelijkheid er invulling aan te geven

Het ontbreekt hen aan tijd en aan vaardigheden om dit met de cliënt te doen.

KANSEN VOOR DE ZORG EN HET MKB

KANS 1



KANSEN: UITSTAPJES

Ik wil ergens naar uit kunnen kijken

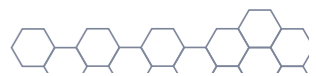
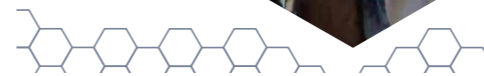
Een uitstapje hoeft niet groot te zijn, het gaat om het samenzijn, andere praat, afleiding

De zorgorganisatie kan geen uitstapjes organiseren (geen tijd, geld en mensen voor)

Mantelzorgers hebben het ook druk

Er is ook bepaalde zorg en aandacht nodig tijdens een uitstapje

Wat kunnen bedrijven betekenen, op het vlak van organisatie, coaching vrijwilligers en uitvoering? (MVO)



KANS 2



KANSEN: DIEREN

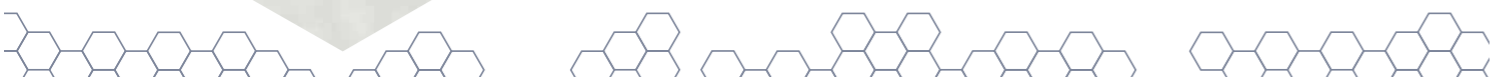


Ik moet mijn dier nog zelf kunnen onderhouden eten geven, uitlaten, schoon houden, dierenarts bezoeken.

Ik voel me een stuk minder eenzaam sinds ik een hondje heb

Dieren maken mij blij

Lease hond incl. onderhoud en dagelijkse uitlaatservice (Indien mogelijk lopen we samen met de hond)



KANS 3



KANSEN: PLANTEN, BLOEMEN, DE TUIN



De tuin, balkon, bezig zijn met bloemen en planten geven veel herinneringen aan vroeger.

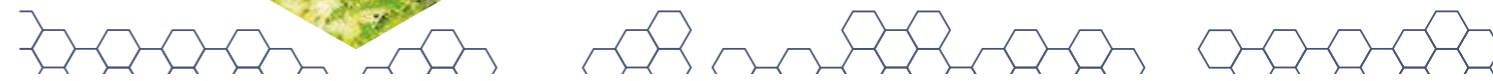
Groen doet goed!

Groot onderhoud kan ik niet zelf doen.

Wij kunnen een rol hebben in het onderhouden van bloembakken. De aansturing moet van anderen komen.

Zelf water gevende bloempot

Vrijwilligers die de tuin/ balkon onderhouden en bewoners erbij betrekken



KANS 4



KANSEN: SAMEN KOKEN EN SAMEN ETEN

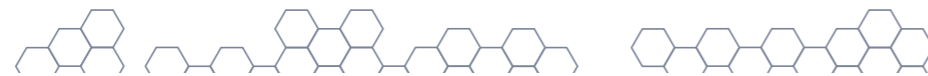


Boodschappen doen, verse producten zelf klaar maken (meehelpen of toekijken), samen zelfgemaakt maaltijd eten.

Deze dagelijkse activiteit geeft zo veel herinneringen aan een thuis. Dat dit niet (meer) mogelijk is, wordt zowel door medewerkers als cliënten als een gemis ervaren.

Iets doen of maken geeft een goed gevoel (trots). Dat komt niet zo vaak voor

Zorgmedewerkers hebben er geen tijd (meer) voor



KANS 5



KANSEN: BUITEN ZIJN

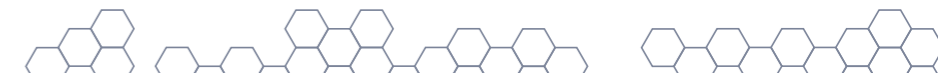


Ik heb geen zin om naar buiten te gaan, maar als ik geweest ben is het fijn geweest

Ik heb iemand nodig die de regie neemt

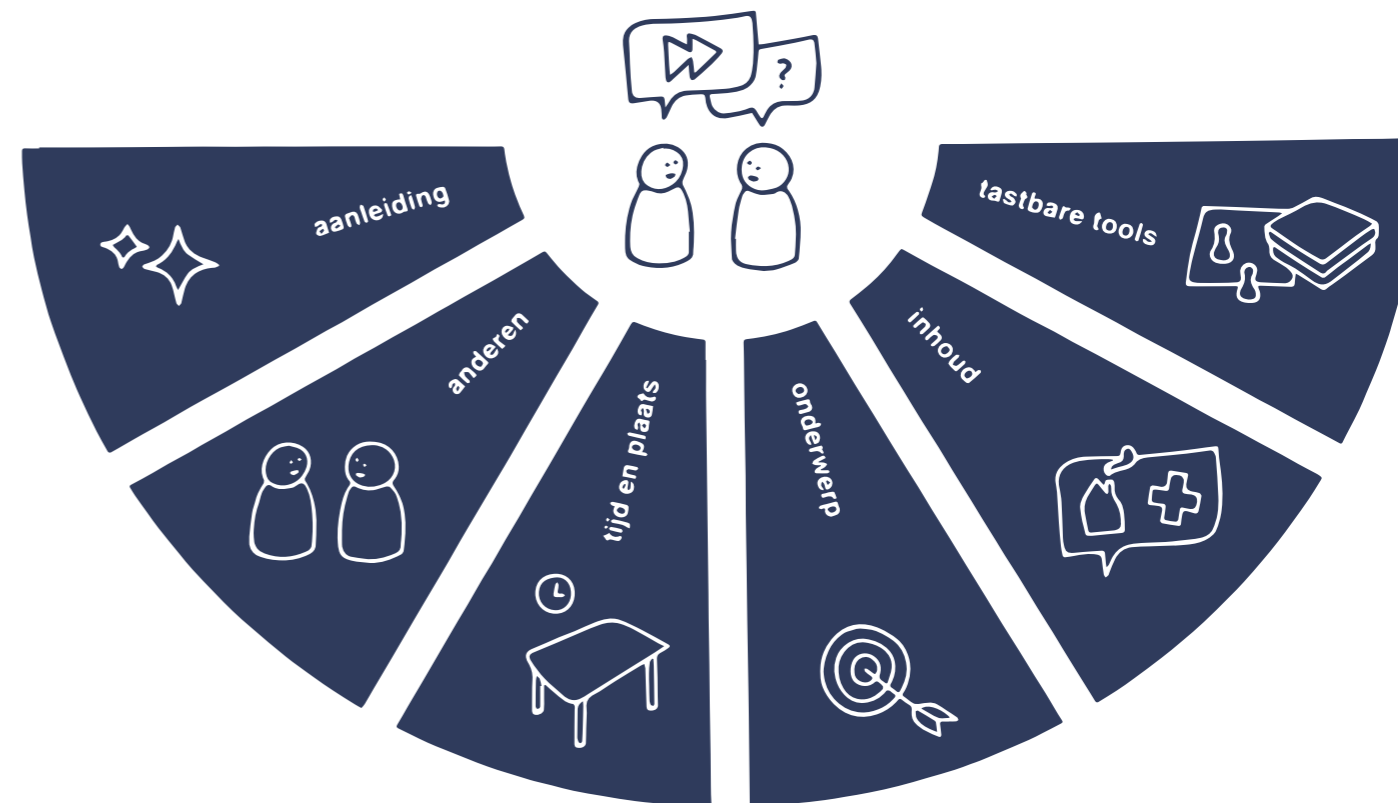
Alleen kom ik niet meer buiten

‘Ouderen wandel-maatje’



KANSEN VOOR DE ZORGORGANISATIE EN ZORG MEDEWERKERS

1. Medewerker onderzoeker laten worden om zo samen met ouderen de inzichten op te doen wat voor hen van belang is.
2. Medewerkers de vaardigheden aanleren om samen met ouderen te denken over de toekomst. Dat is een voorwaarde om te willen denken over toekomstige nieuwe diensten, deze te ontwikkelen en te gaan gebruiken.
3. Vaardigheden ontwikkelen voor zorgmedewerkers in klantgericht werken, niet invullen voor een ander. Zorgen dat..., in plaats van zorgen voor....



Binnen het onderzoeksproject “my futures” zijn 6 elementen van een gesprek beschreven die helpen bij het “ontwerpen” van een gesprek.

Er zijn methodieken ontwikkeld om ouderen na te laten denken welke persoonlijke waarden, behoeftes en wensen belangrijk zijn. Daarmee wordt het denken over de toekomst weer persoonlijk relevant! (My futures, inzichten. overzichten en tips, Slesswijk Visser 2018, Delft

OVERALL INZICHT

Kijkend naar de verschillende lagen in de piramide van Maslov, wordt er bij “het thuis voelen” voor alle lagen in de piramide voorbeelden genoemd.

Ouderen ervaren dat de voorwaarden voor veiligheid en zekerheid en de lichamelijke behoeften (de zorg) het meest gerealiseerd worden in hun woonomgeving. Zij missen het meest de activiteiten die tegenmoet komen aan de behoefte aan sociaal contact, erkenning en zelfrealisatie.

Ouderen spreken duidelijk hun waardering uit voor die momenten of activiteiten waar wel sprake is van sociaal contact, erkenning en zelfrealisatie.



AANDACHTSPUNTEN OM REKENING MEE TE HOUDEN:

Bij de ontwikkeling van nieuwe diensten zijn de thema's uitstapjes, dieren, buiten zijn, planten, bloemen, samen eten (klaarmaken) en tuin het meest kansrijk om het thuisgevoel te bevorderen ten opzichte van de huidige situatie. Dat mist men het meest. Daarnaast wordt een eigen plek genoemd, met eigen vertrouwde spullen. Ook het contact met andere en met de kinderen is een van de factor die vaker genoemd wordt, als het gaat over thuis voelen.

Ouderen vinden het belangrijk, om mee te blijven doen en praten over wat voor hen van belang is. Wanneer medewerkers en bedrijven nadenken over nieuwe diensten kan men die waarde een plek gegeven door ouderen actief te betrekken en een rol te geven.

Bv.: Een uitstapje met elkaar, draagt bij aan de behoefte aan sociaal contact. Door de ouderen die dat willen en kunnen te betrekken bij de organisatie ervan, samen te kiezen wat voor hen interessant of leuk is en een rol te hebben in het organiseren, draagt ook bij tot erkenning en waardering!

Een zinvol gesprek houden over zaken die er toe doen in de toekomst valt niet altijd mee. Als mensen het gevoel hebben niet lang meer te leven, investeren ze (onbewust) niet vanzelfsprekend in nieuwe dingen. Er zijn hulpmiddelen om dat soort gesprekken "te ontwerpen". (My Futures, Delft 2019)

Essentieel is dat zowel medewerkers als familie een houding leren aannemen van zorgen dat... in plaats van zorgen voor..





SIN TLUCAS



**FIELDLAB
SENSE OF
HOME**