

# Research report: contextual inquiries

**Project Name:** *Gebruiksgericht Ontwerpen: Werkbaar werk in de zorg*

**Researcher(s):** Tops Bram

## Onderzoeksdoel en -vraag:

- **Doel:** Oorzaak en gevolg van hoge werkdruk op verpleegkundigen identificeren, met focus op stress en burnout (uit Research protocol interviews)
- **Vraag:** Welke factoren zijn grote bijdrages tot stress in de zorgsector? En hoe kunnen we op basis van deze een oplossing vinden.

## Methode motivatie:

- **Methode:** Contextual inquiries zijn gekozen omdat stress een persoonlijk gegeven is, iedere persoon ervaart dit anders. Hierbinnen werden dan nog een PESTLE analyse en 5WHY's gebruikt om systematische factoren te identificeren.
- **Data Verzameling:** Via geluidsopnamen → omgezet in vragenlijst met antwoorden.

## Protocol samenvatting en referentie:

- **Samengevat:**

Het protocol voor “Werkbaar werk in de zorg” verkent de oorzaken en effecten van hoge werkdruk in de zorgsector. bestaat uit het opstellen van een interview en vragen op basis van ervaring en knowledge templates zoals de: PESTLE analyse en 5WHY's omtrent. Het doel is om stress-factoren te identificeren en oplossingen te suggereren.

- **referentie:** (werkt nog tot 2nov): <https://we.tl/t-847duvzrnX>

## Sample Beschrijving

- **Sample size:** 3 studenten verpleegkunde
- **Sample strategy:** purposive sampling: deze voeren op 4 jaar tijd minstens 1 à 2 stages uit per semester en hebben hierdoor een zeer brede ervaring en inzicht op meerdere aspecten van de zorgsector.
- Sample size goals:
  - **Depth over width:** vanuit brede context specifieke doelgroepen vinden voor toepassing om zo oorzaak en gevolg te vinden.
  - **Gelijkenissen in antwoorden vinden**
  - **Contextuele focus:** eens doelgroep en probleem zijn gevonden werd het concept voorgesteld als “how might we” om zo bevindingen te verkrijgen.

## Interview data

- Interviews: samengevat in vragenlijst: (<https://we.tl/t-NUwljT0Jjd>) + transcriptie

## Data Analyse

- **Aanpak:** Thematische analyse, waarbij de focus ligt op terugkomende thema's zoals personeelstekorten en privacy.

- **Key Insights:**

- **Pauzebeleid en werkdruk:** In ziekenhuizen en woonzorgcentra zijn pauzes vaak kort en afhankelijk van de werklust, dit heeft een versterkend effect. Omdat des te hoger de werkdruk ligt, er dan net vaak minder pauze wordt genomen.
- **Reactie op stressdetectie-Wearable:** Deelnemers waarderen het idee van een apparaat dat hen waarschuwt om pauzes te nemen, hoewel er zorgen zijn over timing (bijvoorbeeld tijdens drukte) en over het beschermen van privacy.
- **Oorzaken en deelproblematieken van werkdruk:** Personeelstekorten, een hoge zorgzwaarte en complexe zorgvragen worden gezien als kernoorzaken van stress en burn-out onder zorgpersoneel.
- **Problemen in specifieke afdelingen en tijdsdruk:** De grootste problemen worden gemeld op afdelingen zoals geriatrie en woonzorgcentra, met piekdrukke tijdens de ochtend- en avonduren.
- **Conclusion:** Addressing healthcare burnout requires structural staffing solutions, privacy-respecting monitoring tools, and the flexibility for real-time breaks.

## **Conclusies en 'Actionable' Ontwerpvoorstellen:**

Op basis van de analyse van de data kunnen de volgende actiegerichte aanbevelingen worden geformuleerd:

### **1. Flexibele Pauzeherinnering via Stressmonitoring:**

- Ontwerp een stressdetectieapparaat dat flexibel kan worden ingesteld door verpleegkundigen, met een ingebouwde optie om pauzes te suggereren op stresspieken, zonder de mogelijkheid tot verplichte onderbreking tijdens drukke momenten. Dit maakt het apparaat bruikbaar en voorkomt dat het juist extra stress toevoegt.--> toggle zodat het apparaat wel blijft meten terwijl het niet herinnert.

### **2. Privacy-first benadering:**

- Ontwerp de software van het apparaat met een privacybeschermingslaag waarbij data uitsluitend wordt gedeeld met geautoriseerde personen, zoals leidinggevenden of onderzoekers. Voeg opties toe voor verpleegkundigen om zelf te kiezen hoe en wanneer hun stressdata wordt gedeeld, wat de acceptatie van de technologie bevordert.

### **3. Afgestemde Interface op Werkdruk Variabiliteit:**

- Ontwikkel een interface die eenvoudig, intuïtief en visueel feedback geeft op stressniveaus, aangepast op verschillende afdelingen (bijv. intensieve zorg versus geriatrie). Denk aan kleurcodering om urgentie aan te geven en stressniveaus snel in te schatten, zonder dat het apparaat te veel cognitieve aandacht vraagt.

### **4. Data-analyse voor Teamcoaching en Preventieve Ondersteuning:**

- Integreer een systeem waarbij leidinggevenden toegang hebben tot geanonimiseerde stressdata om teamstresspatronen te herkennen en pauzes of ondersteuning te optimaliseren. Dit helpt om structurele werkdrukproblemen te identificeren en preventieve maatregelen te nemen voordat stress escaleert naar burn-out.

#### **5. Compatibiliteit met Kleding en Comfort:**

- Houd bij het ontwerp rekening met draagcomfort, zodat het apparaat zowel subtiel als duurzaam is. Het moet passen bij verschillende werkuniformen en fysieke activiteiten binnen zorginstellingen, zonder ongemak of belemmeringen te veroorzaken.