



# Report Document

## Media Semester 4

Date: 17/02/20

## Inhoud

Short description of assignment, goal and target audience .....	3
Design challenge .....	3
Description of research methods.....	3
Research results .....	4
Available product Analysis .....	4
Insights for your project.....	6
Visualize these insights (persona customer journey) .....	7
How-might-we-questions .....	7

## Short description of assignment, goal and target audience

Ons project houdt in dat wij een tool moeten designen die de thuiszorg en oudere gaan helpen met het thuis wonen en de verschillende obstakels die hierbij komen kijken.

Wij moeten ervoor zorgen dat deze tool makkelijk te gebruiken is door de doelgroep, die verder weinig interactie hebben met technologie.

De target audience bestaat uit 3 groepen:

- De zorgprofessional (dit is bijvoorbeeld de thuiszorg, medisch medewerker of huisarts)
- De mantelzorger (mensen uit het netwerk van de client (of een netwerk met vrijwilligers)
- De client (dit kan een oudere zijn of iemand met een andere medische of fysieke aandoening)

De tool moet dus gemaakt worden voor deze 3 doelgroepen.

Het is ook belangrijk dus om te kijken voor welke doelgroep wij de tool designen en hoeveel ervaring deze doelgroep dus heeft met technologie.

## Design challenge

Design een medicatie veilige tool om oudere en professionals die thuis wonen deze helpen met het innemen van medicatie en informatie over het vasculaire systeem van de client te sturen om zo het risico van onveilig thuis wonen te verkleinen.

## Description of research methods

Interview
Om de doelgroep beter in beeld te brengen is het handig om een interview te houden. Hierdoor kan je makkelijk vragen stellen aan de doelgroep en hier ook makkelijk op doorvragen, door door te vragen op de antwoorden kun je nog specifieker het probleem in beeld brengen en eventueel ook al ideeën voorstellen om te vragen hoe de doelgroep hier over denkt.
Enquete
Wanneer er niet veel tijd is om de doelgroep alle te interviewen is het ook handig om Enquetes aan verschillende mensen van de doelgroep te geven. Het gaat een stuk sneller dan interviews afnemen en is goed te gebruiken als je op grote groepen vaak dezelfde vraag moet stellen. Je kan dit vooral gebruiken om eenvoudige vragen te beantwoorden voordat je begint aan het product.
Brainstormen
Om verder voor de 3 ideeën een goede planning te maken is het verstandig om te gaan brainstormen. Dit kan gedaan worden nadat we de interviews en enquetes gehouden hebben of tijdens aangezien tijdens de brainstorm fase de ideeën nog vrij breed zijn en nog geen goede scope hebben.
Available product analysis
Het is ook slim om te kijken wat voor producten er op het moment al zijn, en te kijken welke functies deze apps hebben en het design van deze app ook te bekijken en hier rekening mee te houden.

## Research results

### Available product Analysis

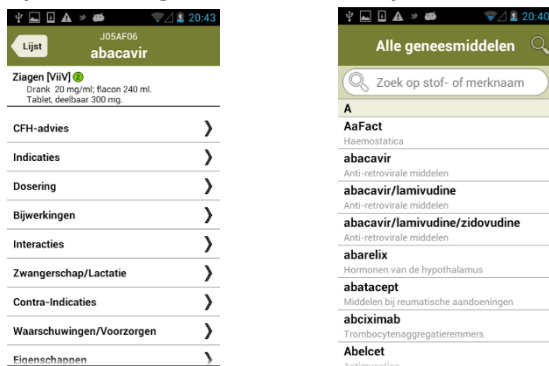
Kijkend naar de meest gebruikte apps voor zorgverleners is te zien dat er verschillende apps zijn voor verschillende delen van het beroep. Er is niet één app die al deze functies samenvoegt en dit kan misschien hinderend zijn voor de verleners aangezien ze verschillende informatie in de verschillende apps moeten zoeken.

De verschillende apps die er zijn focussen zich vooral op de medicatie en het bijhouden van de ouderen. Er zijn bijvoorbeeld apps die het gewicht van de ouderen bijhoudt en hierop laat zien of hun gewicht vooruit of achteruit gaan, dit kan benodigde informatie zijn voor een zorgverlener en het is dus goed als een app die automatisch bijhoudt en hier een melding over geeft wanneer dit alarmerend is.

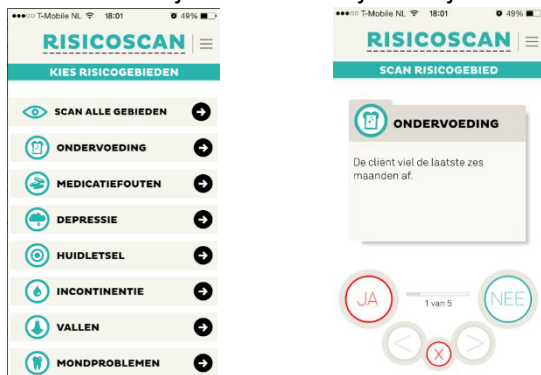
Ook zijn er apps waar in vermeld wordt wat de juiste dosering is voor verschillende medicijnen, hier kan de zorgverlener het merk of het type medicijn zoeken en er staat vermeld wat de juiste hoeveelheid is om in te nemen voor de client.

### Design van de apps

Sommige apps zijn heel saai en formeel opgesteld, ze geven weinig user feedback aan de gebruiker en zijn dus niet gebruikers vriendelijk.



Andere apps maken wel beter gebruik van duidelijke images en kleuren binnen de apps, dit maakt het gebruik van de app dus al meteen een stuk beter en fijner voor mensen die weinig gebruik maken van andere apps. Deze apps maken het proces van andere functies toevoegen ook een stuk gemakkelijker. Je hebt twee verschillende apps. Als je bij de eerste genoemde iets wilt toevoegen gaat het er erg onoverzichtelijk uit zien. Doe je dit bij de laatstgenoemde dan blijft het duidelijk.



## Enquete en Interviews

### Samenvatting Enquetes

De gemiddelde leeftijd van de zorgverlener is 44 jaar.

En het beroep verschild tussen contactpersoon en individuele zorg.

De twee groepen waar enquetes zijn afgenomen werken wij bij twee verschillende zorgverleners.

De doelgroep van Julian werkt bij BrabantZorg en de doelgroep van Swen werkt bij Zuidzorg.

De algemene zorg die de verleners geven is over de grote lijn wel hetzelfde, en verschil zit hem dan wel in de regeling buiten de zorg, dus heeft het weinig invloed op onze test verder.

In de enquête werd vooral gevraagd naar de technische vaardigheden van de zorgverleners en welke apparaten vooral gebruikt werden. Ook hebben wij gevraagd of de zorgverleners problemen hadden met de medicatieveiligheid.

De resultaten die uit het onderzoek zijn gekomen laten zien dat de zorgverleners vooral een tablet gebruiken tijdens en buiten werk. Hierna de telefoon en als laatste de laptop. Dit betekent dat als we de app kant op willen dat we het beste kunnen kijken naar het ontwerpen van een app op een tablet of telefoon aangezien deze het meeste gebruikt worden tijdens het werk.

Voor de technische vaardigheid is te zien dat deze wel rond het gemiddelde ligt met een paar gevallen eronder. Hier moeten we dus ook rekening mee houden als we uiteindelijk gaan kijken naar een app zodat deze gemakkelijk en intuïtief te gebruiken is.

Over de grote lijn hadden weinig zorgverleners problemen met de medicatie veiligheid binnen het werk. Maar het aantal dat er problemen mee heeft, heeft vooral problemen met de volgende problemen.

*“Dat ze teveel innemen, vergeten in te nemen.”*

*“Medicatie ligt altijd binnen handbereik, waardoor het gevaar van ‘foute inname’ aanwezig blijft.”*

*“cliënten die het vergeten of het verkeerde innemen.”*

Al deze zorgverleners die hier problemen mee hebben werken ook vooral als wijkverpleegkundige waardoor ze dit waarschijnlijk sneller meemaken. De leeftijd had hier verder geen invloed op.

### Samenvatting interview:

**Instantie:** *BrabantZorg*

Heeft al 3 tot 4 jaar thuiszorg (BrabantZorg).

Valt vaak op de grond tijdens dagelijkse huishouding. Krijgt vooral hulp met medicatie, zelfstandig wassen/omkleden. Voor de medicijnen en het aankleden komt er iemand van thuiszorg iedere dag. Voor het wassen komt er iemand op woensdag en zaterdag. Wanneer de thuiszorg komt verschild per dag het kan om 7 uur s' ochtends zijn maar ook om 9 (dit zorgt voor irritatie). Er komen er altijd andere mensen van thuiszorg, nooit een vast persoon (ook dit wordt als vervelend beschouwd). Het contact met thuiszorg gaat erg sloom en soms wordt er vergeten om af te tekenen.

Bij val ligt ze lang op de grond (4+ uur) en bij val moeten er minstens 3 personen helpen om op te tillen. Zodra ze gevallen is heeft ze een armband met een “rode” knop, waar ze op kan drukken. Bij druk belt de thuiszorg eerst naar haar op en vervolgens naar de eerste contactpersoon. Deze knop was zonder dat

ze het door had al een tijdje leeg (geen idee hoelang), ze kwam hierachter doordat een kleinzoon op de armband drukte en er niks gebeurde.

Er staat ook een medicatie dispenser in de slaapkamer. In de dispenser zitten een aantal pillen voor de week. De pillen zitten geseald in de dispenser. Ik kan als ik wil alle pillen uit de dispenser halen voor heel de week. Als ik dit doe zijn alle pillen voor de week uit de dispenser en is er ook geen “reminder” meer dat de pillen genomen moeten worden. Ook als ze de deur uit gaat en de pillen in de dispenser laat liggen krijgt ze natuurlijk geen reminder. Ook het leveren van de medicijnen is erg slecht, ze worden vaak gewoon in de brievenbus geduwd of buiten op tafel gelegd. Vervolgens krijgt de persoon zelf de schuld en niet de leveraar. Als ze nieuwe pillen krijgt voor een korte tijd (2 weken), dan kunnen deze niet in de dispenser gedaan worden waardoor je ze dus nog steeds zelf moet nemen zonder reminder. Je krijgt een rol voor 2 weken.

## Insights for your project

### **De problemen**

Medicatie aflevering slecht.

Beveiliging van de apparaten slecht.

Cliënten nemen het verkeerde of teveel in.

Wanneer er andere pillen genomen moeten worden kunnen deze niet toegevoegd worden.

Oudere weten vaak niet hoe laat het is en raken daardoor vaak in verwarring.

## Visualize these insights (persona customer journey)

### Carla Janssen

Leeftijd: 46 jaar jong

Woonplaats: Nunen

Werk/studie: Thuiszorg

Status: Getrouwd en 2 kinderen

Hobby's: Lezen, Netflixen en sporten

Leefsituatie: Woont in een rijtjeshuis

Karakter: Zorgzaam, geduldig, open-minded, sportief

Mediagebruik: Laptop en Tablet, Netflix en Lees-apps

**Info:**

- Werkt al 20 jaar in de thuiszorg
- Werken met oudere vind ze leuk om te doen
- Heeft buien werk en thuis, niet veel ervaring met apps

**Doelen:**

- Beter inzien wanneer er oudere hulp nodig hebben.



## How-might-we-questions

Hoe gaan we ouderen helpen tot minder verwarring.

Hoe gaan we ervoor zorgen dat thuiszorg een goed inzicht heeft op de ouderen.

Hoe gaan we ervoor zorgen dat medicatie veilig afgeleverd wordt.

Hoe gaan we ervoor zorgen dat medicatie optijd genomen wordt.

Hoe gaan we ervoor zorgen dat de beveiliging van de medicatie apparatuur wordt verbeterd.

## Ideeën

Een inzicht app voor de zorgverleners waardoor ze de informatie van hun cliënten makkelijk kunnen bekijken en ze ook kunnen bekijken of de medicatie van de cliënten al geleverd is.

Een soort smartwatch voor oudere die ze van tijd tot tijd een melding geven over de tijd en de planning van de dag. Hierdoor komt er minder verwarring bij de oudere hoelang ze nog hebben voor sommige events of wanneer de thuiszorg arriveert.

Een smart mirror waar reminders voor de oudere opkomen zodat ze beter geïnformeerd zijn over hun dag en over de verschillende taken die ze nog moeten ondernemen.