

Innoveren voor zorg thuis

Deel 4 - Zorgmap, van papier naar digitaal

Door vergrijzing stijgt de komende jaren de vraag naar thuiszorg. Daartegenover staat een dalend aanbod in thuiszorgverleners door bezuinigingen. Technologische innovaties zullen dit vraagstuk moeten oplossen. In dit vierde en laatste deel van een vierluik over het project RAAK-mkb Ontwerpen voor zorgverleners een voorbeeld van hoe zo'n oplossing ontworpen kan worden.

Zorg voor een thuiswonende cliënt vereist veel afstemming tussen de cliënt en zijn of haar professionele zorgverleners en mantelzorgers, maar ook tussen zorgverleners onderling. Voor deze communicatie wordt de zogenoemde 'zorgmap' gebruikt (zie foto 1). Dit is een papieren map die zorgverleners op dagelijkse basis gebruiken voor verslaglegging, afstemming van zorgtaken en overige communicatie. Deze zorgmap speelt een essentiële rol in het zorgproces, maar in de praktijk doen zich bij het gebruik ervan problemen voor. Zo kost het zorgverleners veel tijd om zaken op te schrijven (soms in meerdere mappen op verschillende plekken) en om duidelijk leesbaar en volledig te rapporteren. Ook voelen zorgverleners zich er onzeker over of anderen de informatie op tijd lezen, op de juiste wijze interpreteren en ernaar handelen. Soms is het moeilijk informatie uitsluitend in tekst of eventueel tekeningen goed over te dragen en uit te leggen, zeker wanneer deze emotioneel geladen is. Kortom: er zijn veel communicatieproblemen met het gebruik van de papie-

ren zorgmap. Een digitale variant zou het gebruik efficiënter, effectiever en prettiger kunnen maken (zie tabel 1).

Aanpak

Om de mogelijkheden van een digitale zorgmap te inventariseren heeft de Hogeschool Utrecht samen met mkb-bedrijf The Beagle Armada (keten- en integratiespecialist in de langdurige zorg) een ontwerpproject uitgevoerd in de zomer van 2013. Hierbij zijn de principes van 'rapid prototyping' toegepast. Binnen 12 weken werd ontworpen, getest en verbeterd via de volgende methoden:

- *Desk research* voor het inventariseren van bestaande standaarden op dit gebied (door het bestuderen van bestaande papieren zorgmappen en literatuuronderzoek).
- *Requirements engineering*: het opstellen van een pakket van eisen voor de digitale zorgmap via een workshop met mantelzorgers en observatie van een professionele zorgverlener die tijdens het



Foto 1. Thuiszorg-medewerker rapporteert in de papieren zorgmap



Foto 2. Thuiszorgmedewerker rapporteert in de digitale zorgmap

werk gebruik maakte van de bestaande, papieren zorgmap.

- *Paper prototyping*: een papieren prototype werd gemaakt dat werd doorlopen door een expert op het gebied van elektronische patiëntendossiers en een zorgverlener aan de hand van gebruikersscenario's.
- *User testing*: Na de paper prototyping werd een digitaal prototype ontwikkeld, dat werd getest door een expert in elektronische patiëntendossiers en een zorgverlener aan de hand van scenario's.

Digitale oplossing

Uit de desk research en requirements engineering bleek dat een 'ideale zorgmap' bestaat uit vier functionaliteiten: kalender, dossier, contact en sociaal (zie tabel 1). Die vier functionaliteiten vormden het uitgangspunt voor een papieren en vervolgens een digitaal prototype (zie foto 2). In het prototype staat vooral de kalender centraal. Hierbij krijgt een professionele zorgverle-

ner of mantelzorger voordat hij of zij naar de cliënt toe gaat een actueel overzicht van wat er is gebeurd en wat er nog moet gebeuren. Op deze manier wordt de zorgtijd zo efficiënt en effectief mogelijk besteed. Het prototype is web-based en kan zowel op een PC, tablet als mobiel overal en altijd worden gebruikt.

Reflectie

Dit ontwerpproject leverde zowel waardevolle inzichten op over het ontwerpproces als over de ontwerpoplossing voor de thuiszorgsetting. Over het proces zei betrokken mkb-consultant Teun Oosterbaan het volgende: "Dit is een heel kort en daardoor intensief traject geweest, waarbij de onderlinge communicatie binnen het team in snelle cycli is verlopen. Succesfactoren waren: duidelijke afbakening, zowel in prototype als in functionaliteit en een snel wederzijds begrip binnen het team. Niet teveel tegelijk willen. En wat je wilt snel kunnen realiseren." Met andere woorden: juist de korte periode en de intensieve communicatie tussen de project-

leden (onderzoeker, consultant en twee ontwerpstudenten) maakte dat er binnen drie maanden een kansrijk, werkend prototype lag. Over de oplossing: uit de user testing bleek dat de digitale zorgmap zowel het invullen als het delen van informatie rondom de cliënt prettiger maakte. Het projectteam bleek privacyaspecten onderschat te hebben, terwijl die een zeer grote rol spelen bij succesvolle implementatie van de digitale zorgmap. Nader onderzoek moet uitwijzen of de digitale zorgmap daadwerkelijk leidt tot efficiëntere en effectievere zorgverlening. Ook is er natuurlijk al een aantal producten op de markt, zoals het elektronisch cliëntendossier. Tijdens de doorontwikkeling zal onderzocht moeten worden hoe de digitale zorgmap kan aansluiten bij bestaande oplossingen.

Deze ontwerpcase wordt nader toegelicht op www.ontwerpenvoorzorgthuis.nl. Op deze website zijn ook andere ontwerpcases en ontwerptools te vinden voor de thuiszorgsetting nu en in de toekomst. «

Tabel 1. Functionaliteiten digitale zorgmap

Functie	Omschrijving
Kalender	Logboek waarin wordt bijgehouden welke zorgverlener welke zorghandeling heeft verricht; aantekeningenmogelijkheid via foto, audio en schrift voor zorgverleners en cliënt en een afsprakenoverzicht voor zowel thuiszorg als externe, zorggerelateerde afspraken van de cliënt.
Dossier	Informatie over diagnose van de cliënt, medicatieoverzicht, recente uitslagen, gebruikte hulpmiddelen, zorgplannen, lopende aanvragen voor hulpmiddelen, etc.
Contact	Gegevens van zowel mantelzorgers als professionele zorgverleners, maar ook van andere eerste- en tweedelijnszorgverleners, zoals specialisten, huisarts, etc.
Sociaal	Deze functie is niet operationeel (maar wel ingebouwd in de structuur van het prototype om later verder uit te werken) en kan bijvoorbeeld een chatfunctie bevatten, lotgenotencontact etc.

Auteurs:

Fenne Verhoeven (senior onderzoeker) en Anita Cremers (lector Multimodale Interfaces Kenniscentrum Technologie & Innovatie, Hogeschool Utrecht).

Met dank aan Leroy Souhuwat, Rob Uithol (studenten Hogeschool Utrecht) en Teun Oosterbaan (Consultant The Beagle Armada), Saxion Kenniscentrum Design en Technologie en de respondenten van diverse thuiszorgorganisaties.