

STEL, U WORDT MORGEN WAKKER

*en het grootste probleem waar u iedere
dag tegen aankijkt is opgelost...*



Om mogelijk te maken dat ouderen en mensen die zorgafhankelijk zijn langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen wordt steeds vaker gesproken over de inzet van Ondersteunende Technologie Thuis (OTT). Het idee is dat technologische hulpmiddelen zelfredzaamheid kunnen vergroten en zorgafhankelijkheid (lange tijd) kunnen uitstellen. Om toepassingen te kunnen ontwikkelen en aanbieden die het leven van mensen eenvoudiger en wellicht leuker kunnen maken, is het op z'n minst belangrijk om te weten waar toekomstige gebruikers behoefte aan hebben.

Tekst: Desiree Winkelaar - Gerritsen

Onderzoek naar gedroomde werkelijkheden

In het kader hiervan heeft het lectoraat Klantenperspectief in ondersteuning en zorg in Almere in de periode 2016 tot 2019 onderzoek gedaan onder bewoners van verschillende zorginstellingen die zelfstandig wonen in de wijk. Met behulp van studenten van het domein Gezondheid en Welzijn van hogeschool Windesheim, zijn 72 bewoners geïnterviewd (met name ouderen) en is een inventarisatie gemaakt van hun gedroomde werkelijkheden. Vragen als: "Stel u wordt morgen wakker en het grootste probleem waar u iedere dag tegen aankijkt is opgelost, wat is er dan veranderd voor u?". En "Hoe zou dat er bijvoorbeeld uitzien?", nodigden de bewoners uit om een kijkje te geven in hun dagelijks leven. Het zijn zogenaamde 'wondervragen' die mensen de ruimte geven om buiten de eigen kaders te denken en zich de gewenste situatie voor te stellen. Door te kijken naar eventuele obstakels die bewoners in hun dagelijks leven ervaren en hen te vragen een plaatje te schetsen van hoe het eruit zou zien als deze er niet meer zouden zijn, ontstonden tijdens de interviews beelden van gedroomde werkelijkheden van de bewoners.

Veel bewoners konden in eerste instantie niet direct obstakels benoemen waar zij dagelijks tegenaan lopen. De manier van vragen bleek cruciaal voor het achterhalen van gedroomde werkelijkheden. De open vraagstelling waar de vooraf getrainde studenten in de interviews gebruik van maakten, het blanco luisteren en doorvragen op antwoorden van bewoners hebben veel resultaten opgeleverd.

Wat ouderen graag zouden willen

Het zijn vaak alledaagse ongemakken waar bewoners tegenaan lopen. Tijdens een bezoek aan een bewoner voor een interview, merkte een onderzoeker (student) op dat de respondent veel moeite had om de deur te openen en kreeg van de bewoonster te horen: "Ik kan niet met die grote rollator in de gang om de voordeur te openen en ja als ik zonder ga krijg ik de verpleging op mijn dak". De opmerkzaamheid van de onderzoeker, voortkomend uit haar belangstelling voor het dagelijks functioneren van de bewoner, maakte dat dit obstakel al gelijk bij binnenkomst ter sprake kwam. Het zou voor deze bewoner veel makkelijker zijn om de deur op afstand te kunnen openen.

Afhankelijkheid van anderen blijkt het belangrijkste aspect dat ongemak geeft in het dagelijks leven van bewoners. Iedere dag wachten op hulp bij bijvoorbeeld opstaan en niet weten wanneer iemand van de zorg precies komt opdagen wordt door de meesten als erg onplezierig ervaren. Het blijkt uit uitspraken als: "Ik ben eigenlijk mijn vrijheid kwijt. Ik moet altijd zorgen dat ik thuis ben.". En: "Wij willen heel graag fietsen en ja wij kunnen niet zoveel weg doordat die zorg zo vaak thuis komt.". Het wachten maakt dat mensen zich beperkt voelen in hun vrijheid. Het wordt door veel bewoners genoemd als grootste obstakel in hun dagelijkse leven.

Het niet meer kunnen uitoefenen van hobby's, gebrek aan sociale contacten en beperkte mobiliteit ervaren veel bewoners als groot gemis in hun leven, zo blijkt

uit het onderzoek. Niet zelden leidt het tot een sociaal isolement en voelen mensen zich eenzaam en beperkt. Een bewoner verzuchtte: "Ik zou het heel graag willen en ik ga ook weer proberen om te zwemmen binnenkort, maar dan zit je weer met een beperking van een bus. Terugreizen kan niet te laat, want dan moet ik staan in de bus en dat kan natuurlijk niet. En daardoor ben ik ernstig beperkt in de dagelijkse vorm van wat ik kan doen."

Bewoners noemen activiteiten, sociale contacten en gezelligheid buitenshuis als zaken waar zij zich gelukkiger door zullen voelen, vooral wanneer zij alleen wonen. Bewoners gaven antwoorden als: "Er zijn soms wel eens dagen dat de deur hier vrijdagavond op slot gaat en maandagochtend pas weer open. Dan zit ik gewoon alleen hier. Ik hou er eigenlijk van om lekker te kletsen, om mensen om me heen te hebben. Dat vind ik heerlijk. Dat maakt me een stuk vrolijker, lekker iemand om mee te praten.". Anderen reageerden enthousiast wanneer hen werd gevraagd wat ze het liefst zouden willen doen als het zou kunnen. Er kwamen steevast antwoorden als: "Dan zou ik erop uit gaan, lekker winkelen, ergens gaan zitten waar het gezellig is, maar vooral de tuin in gaan om de planten te verzorgen."

Zorgverleners die meer persoonlijke aandacht geven aan bewoners tijdens hun bezoeken worden ook door veel bewoners als gedroomde werkelijkheid genoemd. Het blijkt uit uitspraken als: "dat als ze bij de mensen thuis zijn ze zich bezig kunnen houden met de mensen in plaats van de hele tijd met dat boek te zitten schrijven wat ze hebben gedaan.". En: "Maar soms dan is er iets gebeurd waar ik mee zit en dan zou ik het logisch vinden dat dan iemand zegt: moet je eens horen, we drinken even een kop koffie en daarna ga ik weer, want ik heb het wel druk. Dat vind ik erg."

Ondersteunende Technologie Thuis op praktisch gebied

Aan bewoners werd gevraagd hoe de dromen die zij noemden volgens hun werkelijkheid zouden kunnen worden en of en op welke manier OTT hier voor ingezet zou kunnen worden. Vervolgens hebben de studenten voor elke genoemde gedroomde werkelijkheid onderzocht of er reeds bestaande OTT voorhanden is die erbij aan zou kunnen sluiten. Ook

hebben zij bekeken wat er nog aan OTT ontbreekt. Een opvallend resultaat uit het onderzoek is dat veel bewoners, bewust of onbewust, vaak veel voorkomende gedroomde werkelijkheden hebben op praktisch gebied die met relatief eenvoudige, goedkope en reeds bestaande OTT kunnen worden verwezenlijkt. Mogelijkheden om te kunnen alarmeren in geval van nood, op afstand de voordeur kunnen openen, licht dat automatisch aan- en uitgaat en een aantrekkelijk voor steunkousen werden bijvoorbeeld door veel bewoners genoemd als zaken die hen zelfstandiger en/of hun leven prettiger en eenvoudiger zouden kunnen maken. Voor al deze ongemakken bestaan er al OTT voorzieningen.

De bevinding dat veel bewoners praktische ongemakken noemen waar wel oplossingen voor bestaan die zij (blijkbaar) niet in gebruik hebben, roept de vraag op hoe dit verklaard kan worden. De interviewuitkomsten werden voorgelegd aan zorgprofessionals. Verpleegkundigen en verzorgers van de deelnemende bewoners die een deel van de interviews als toehoorders bijwoonden, waren vaak verrast door de zaken die tijdens de gesprekken naar voren kwamen. Deze waren niet eerder ter sprake gekomen in hun eigen contact met de bewoners. Daarnaast bleek het bestaan van mogelijke OTT toepassingen niet altijd bij hen bekend. Ook gaven sommige bewoners in de gesprekken aan dat ze wel regelmatig aan verschillende zorgverleners waar zij mee te maken hebben hun behoeften bekend maakten, maar dat er volgens hen niets mee werd gedaan, waarna ze er maar over ophielden.

Ondersteunende Techniek Thuis op sociaal gebied

Gaandeweg het onderzoek begon de vraag te rijzen in hoeverre OTT werkelijk zou kunnen aansluiten bij de diepste behoeften van bewoners. Ondanks dagelijkse ongemakken die zij ervaren, voelen veel bewoners niet zoveel voor OTT, zo blijkt uit het onderzoek. Een deel van de verklaring hiervoor kan worden gevonden in de interviews. Het blijkt uit uitspraken als: "Nogmaals, een robot die mijn koffie zou kunnen zetten of brood zou kunnen klaarmaken, zou hartstikke mooi zijn. Dat gaat alleen wel ten koste van de wijkverpleging. Het mes snijdt aan twee kanten." En: "Maar je hebt nadeel, je mist het sociale contact. Het is niet menselijk.". Of zoals een andere bewoner

het verwoordde: "Ja, daar heb ik een beetje mijn twijfels over. Dat is misschien een beetje tweeslachtig van me, maar ik denk dat je toch wel wat verliest als je een robot nodig hebt om mee te praten in plaats van een mens. Zo'n robot kan nooit een vriend of kind van mij vervangen.". Deze uitspraken van bewoners laten een terughoudendheid zien ten opzichte van OTT, die voortkomt uit angst voor vereenzaming. Ze zijn bang dat het gebruik van techniek ten koste zal gaan van hun toch vaak beperkte aantal sociale contactmomenten met mensen.

Discussie

Een methodologisch aandachtspunt bij het onderzoek was de aanwezigheid van professionals bij de gesprekken. Enerzijds werd dit door de ouderen als prettig ervaren omdat er iemand bij was die ze kenden en vertrouwden. Anderzijds merkten de onderzoekers dat het voor professionals niet makkelijk is om alleen toevoerder te zijn. Sommige professionals vulden tijdens de gesprekken antwoorden van bewoners aan of deden suggesties. Hoewel dit op verschillende momenten hielp bij het op gang houden gesprek, ontstonden er ook situaties waarin het perspectief van de bewoners op de achtergrond raakte. Ongemerkt verschoof het accent van OTT als middel om het leven van mensen eenvoudiger en wellicht leuker te maken naar OTT als middel om het werk van professionals eenvoudiger en leuker te maken.

Om meer oog te hebben voor het perspectief van bewoners, eerder te kunnen signaleren tegen welke dagelijkse ongemakken zij aanlopen en goed geïnformeerd te zijn over bestaande OTT toepassingen die hier mogelijk oplossingen kunnen bieden, hebben de studenten na afloop van het onderzoek concepten voor verpleegkundigen en verzorgers ontwikkeld. Variërend van tools met tips voor gesprekstechnieken tot apps met overzichten van bestaande OTT toepassingen. Zij kwamen met ideeën als het opnemen van wensen van bewoners in elektronische patiëntendossiers waar organisaties reeds gebruik van maken. Het zorgt ervoor dat alle zorgverleners eenduidig en goed geïnformeerd zijn en maakt dat bewoners hun behoeften niet steeds opnieuw hoeven te benoemen. Een ander idee is het inzetten van HBO-Verpleegkunde stagiaires die regelmatig bij cliënten informeren naar hun welzijn en hun gedroom-

de werkelijkheden in kaart brengen. Als bijkomend voordeel hiervan werd door hen genoemd dat op deze manier vaak al een goede basis kan worden gelegd voor toekomstige contracten met goed opgeleide medewerkers.

'Het sociale verdriet van de techniek', namelijk de bevinding dat er angst leeft voor de negatieve impact van technische toepassingen op de (nu vaak al zo sterk ervaren) eenzaamheid, noodzaakt tot verder onderzoek naar het klantenperspectief op de snelle technologische ontwikkelingen die als oplossing worden gezien voor de toenemende zorgvragen vanuit bewoners. Het lectoraat Klantenperspectief in ondersteuning en zorg van hogeschool Windesheim heeft vanuit het leernetwerk Wijkverpleegkundigen 'Wie zorgt in de Wijk' het vervolgonderzoek in gang gezet. Dit leernetwerk maakt onderdeel uit van de werkplaats sociaal domein Flevoland. Er zijn inmiddels nieuwe studentopdrachten verstrekt om de impact van het inzetten van OTT op sociaal gebied nader te onderzoeken.

PRAKTISCHE TIPS

- › **Let goed op of jou dingen opvallen bij bewoners thuis die hen in hun dagelijks functioneren beperken, benoem het en luister naar hoe het volgens de bewoner beter zou worden.**
- › **Vraag bewoners wat er morgen voor hen anders zou zijn als alles kon en vraag goed door op antwoorden die worden gegeven.**
- › **Maak er een gewoonte van in je contact met bewoners om hun perspectief voorop te stellen.**
- › **Verdiep je in technologische mogelijkheden die er zijn en die het leven van bewoners makkelijker kunnen maken.**
- › **Bekijk wat de mogelijkheden zijn in jouw organisatie om meer OTT in te zetten ten behoeve van bewoners.**
- › **Neem wensen van cliënten serieus en bespreek wat mogelijk is.**
- › **Ga met collega's en leidinggevenden in gesprek over wat je kan doen om de behoefte aan sociaal contact in te vullen.**

