

Pilotstudie naar de bevorderende factoren en Barrières voor beeldbellen bij thuiswonende en ouderen in aanleunwoningen

Sinds de corona-crisis zien zorgorganisaties dat er in de 1,5 meter samenleving nieuwe behoeftes ontstaan bij hun zorgcliënten. Veel zorgontvangers zijn momenteel in sociale isolatie komen te zitten, terwijl er juist een sterke behoefte is aan steun van familie en laagdrempelig contact met zorgverleners. Een eHealth-toepassing zoals beeldbellen zou hiervoor een oplossing kunnen bieden. De zorgorganisaties Pennemes en het Mennistenerf concludeerden in de eerste lockdown in het voorjaar van 2020 dat er veel eenzaamheid was onder de bewoners van hun aanleunwoningen en in de wijk. In deze pilotstudie hebben wij gekeken naar de bevorderende factoren en barrières rondom het implementeren van beeldbellen bij ouderen ter vermindering van eenzaamheid.

Onderzoeksopzet

Twaalf bewoners (waarvan 8 vrouw, 79-96 jaar oud), van aanleunwoningen of wijkbewoners die zorg ontvingen van Pennemes of het Mennistenerf en 14 familieleden van hun (7 vrouw, leeftijd 28-66) werden geworven voor het onderzoek. De bewoners ontvingen een 'Genus Care fotolijstje' (figuur 1). Dit is een fotolijstje met daarin een tablet en een aantal sensoren verwerkt. Deze werd geplaatst bij de bewoners op een plek waar deze makkelijk te zien was vanuit hun vaste zit plek. Tijdens de plaatsing was een familielid aanwezig. De onderzoeker en projectleider van Genus Care gaven uitleg en demonstreerden het beeldbellen met de fotolijst. Vervolgens werd er een semigestructureerd interview afgenomen bij de bewoner over het zelfvertrouwen in gebruik, bekendheid met andere vergelijkbare technieken, verwachtingen in gebruik en barrières. De familieleden ontvingen een vragenlijst met dezelfde thema's. Na twee maanden werden het interview en de vragenlijst bij de bewoners en het familielid herhaald. 1 bewoner is voortijdig gestopt omdat zij ervoer dat het fotolijstje nachts te veel licht gaf. Bij de nameting niet mogelijk geweest om alle bewoners (7 van 11) en familieleden (11 van 14) te bereiken in verband met ziekte, quarantaine en coronamaatregelen.

eHealth-product getest: het Genus Care fotolijstje

Beeldbellen: De functie van het Genus Care fotolijstje is tweeledig. Het is een tablet met een sterk versimpelde interface (besturingssysteem) waarmee de eigenaar van het fotolijstje kan beeldbellen met familieleden en zorgverleners. De familie en de zorgverleners zijn via de Genus Care app direct gekoppeld aan het lijstje van de gebruiker via een gesloten systeem. De gekoppelde familieleden kunnen ook foto's met tekst versturen naar het fotolijstje. Het doel is om eenzaamheid te bestrijden en de ouderen toegang te geven tot hedendaagse communicatiemiddelen. In de toekomst kan het ook worden ingezet om zorg te leveren op afstand.

Sensoren: Daarnaast zijn er in het frame van het fotolijstje een aantal sensoren verwerkt zoals licht, geluid, temperatuur, beweging, luchtvochtigheid en gas. Verder bevat het lijstje ook een contact/alarmknop. Als deze knop door de eigenaar van het lijstje wordt ingedrukt ontvangen alle gekoppelde app bezitters een melding en kan er direct een videoverbinding tot stand worden gebracht. Het doel hiervan is rust creëren bij de eigenaar, familie en de zorgverleners, dat er op afstand een oogje in het zeil wordt gehouden bij bijvoorbeeld vordering van dementie.



Figuur 1.
Genus Care fotolijstje

Resultaten interviews en observaties

Demonstratie van het beeldbellen

Veel bewoners konden zich weinig voorstellen bij het concept van beeldbellen. Daarom gaven zij gemiddeld genomen aan dat ze geen behoefte hadden aan beeldbellen met familie of zorgverleners of niet wisten wat het in hield. Vaak leverden een actieve demonstratie waarbij een familielid werd gebeld wel enthousiaste reacties op.

Bewoner (vrouw, 92 jaar):

"Ik heb voor het eerst de woonkamer gezien van mijn kleinzoon in Zwitserland"

Uitleg op maat en samen met familie

Elke bewoner is uniek en komt andere uitdagingen tegen in tijdens het beeldbellen. Het werkte zeer bevorderend als er een familielid of naaste aanwezig was bij de demonstratie. Deze kon helpen zaken te onthouden en functioneren als een laagdrempelige vraagbaak voor de bewoner en de rest van de familie (de appgebruikers).

Check-up

Na de plaatsing bleek het als erg prettig ervaren te worden als de plaatsers nog een keer langs gingen bij de bewoner. Soms bleken er namelijk technische problemen te zijn bij de aansluiting of locatie van het fotolijstje of waren er vragen. De bewoners gaven aan dat ze zich ook zo serieus genomen voelde in hun vragen.

Actieve deelname familie

Gemiddeld genomen vonden de bewoners het prettig als er meerdere malen per week een foto werd gestuurd of een videogesprek werd geïnitieerd. Vooral kleinkinderen die veel foto's sturen werd erg gewaardeerd. Als de familie niet meerdere malen per week contact op nam was er een negatief effect te zien en werd het gevoel van eenzaamheid soms juist versterkt. Tijdens de onderzoeksperiode ontvingen de bewoners gemiddeld 4-6 foto's per week. Wel waren er grote individuele verschillen.

Bewoner (vrouw, 96 jaar):

"Ze bellen me tijdens het eten, dan wordt de telefoon doorgegeven en is het net alsof ik samen met ze aan tafel zit"

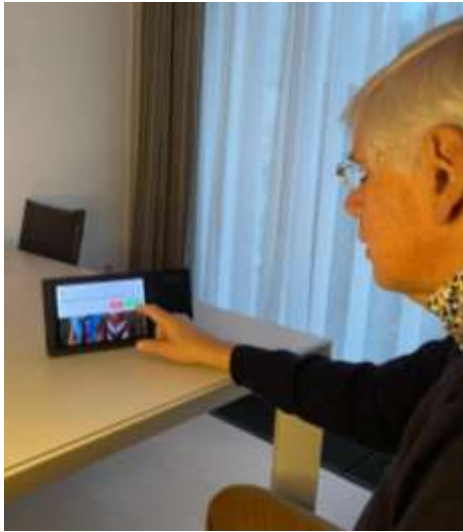
Bevorderende factoren implementatie beeldbellen

- Familielid aanwezig bij introductie
- Check up een week na plaatsing
- Zeer toegankelijk in gebruik
- Het fotolijstje hoeft niet in de hand gehouden.
- Demonstratie van beeldbellen
- Actieve deelname familie en doordoor verbetering van het sociale contact
- Het in gebruik zien bij andere bewoners of bij de dagbesteding
- Gestuurde foto's zijn goede gespreksonderwerpen

Barrières implementatie beeldbellen

- Gebrek aan zelfvertrouwen in hantering
- Geen beeld kunnen vormen bij het gebruik
- Geen meerwaarde ervan in zien t.o.v. Smartphone, tablet of laptop
- Geen netwerk hebben om regelmatig door gebeld te worden
- De fotolijstjes eigenaar kan niet zelf bellen maar alleen gebeld worden.
- Angst om het verkeerd te doen of iets kapot te maken

Een samenvatting van de meest gevonden bevorderende factoren en barrières



Figuur 2. Bewoner hoeft enkel twee handelingen te leren: videobelgesprek opnemen en foto annemen

Bediening was goed haalbaar, ook voor bewoners met motorische stoornis of milde cognitieve beperkingen

Veel bewoners vonden dat zij zelf “niet zo technisch” waren en konden vaak niet gemakkelijk omgaan met een gewone smartphone of tablet. Omdat het fotolijstje een sterke vereenvoudigd besturingssysteem heeft en de bewoner volledige reactief kan zijn in het gebruik (de enige vereiste acties zijn ‘foto annemen’ en ‘videobelgesprek annemen’), bleken ook bewoners met cognitieve beperkingen of verstoorde motoriek uit de voeten te kunnen met het fotolijstje. Verder hielp het feit dat het als fotolijstje een vaste plek had. Het hoeft niet in de hand gehouden te worden en is constant verbonden met het stroomnetwerk waardoor het niet hoeft te worden opgeladen. Wel werd de alarmknop/contactknop soms verward met de aan/uitknop.

Bewoner (vrouw, 86 jaar)

“Ik heb helemaal niets met techniek hoor. Ik heb wel zo'n smartphone maar ik doe er niets mee”

Als de bewoner handig was met een smartphone had het fotolijstje geen meerwaarde

Bewoners die zichzelf als technisch vaardig beschouwden en regelmatig gebruik maakten van een laptop, smartphone of tablet om te videobellen ervoeren zij geen meerwaarde van het fotolijstje.

Gebrek aan zelfvertrouwen in hantering bij start

Vooral in het begin was bij sommige bewoners onzekerheid rondom het hanteren van het fotolijstje. Bij veel bewoners leefde de gedachte dat elektronica heel fragiel is, moeilijk in gebruik en dat men makkelijk iets fout kan doen waardoor het kapot gaat. Naar mate de bewoner bekender werd met het fotolijstje, werd dat minder. Vaak hielpen de geruststellingen van familie hierin. Net als heldere communicatie over het feit dat er geen nadelige consequenties zouden zijn als het fotolijstje stuk zou gaan.

App voor familie makkelijk te besturen

De meeste familieleden gaven aan dat de app makkelijk en intuïtief te besturen was; gemiddeld genomen verliep het beeldbellen en foto's versturen prettig. Wel werd er door sommigen aangegeven dat de sensordata (licht, geluid, temperatuur, beweging, luchtvochtigheid en gas) voorzien was van te weinig context.

Familielid (vrouw, 56 jaar, met zieke moeder):

“Als ik op de app zie dat mijn moeder heel vaak uit bed geweest is in de nacht, bel ik haar. Ze zegt dan wel dat het goed gaat maar ik vind het toch fijn om haar even te zien”

Bewoner kan zelf niet het beeldbellen initiëren: voordeel en nadeel

Hoewel de beperkte interface over het algemeen als een kracht werd ervaren, leverde het ook frustratie op. Alleen de appgebruikers konden het beeldbellen initiëren. Sommige bewoners gaven aan dat zij graag zelf het beeldbellen wilden initiëren en niet alleen maar passief/ontvangend wilden zijn. Tegelijkertijd gaf een deel van de familieleden aan juist het fijn te vinden dat hun ouder niet constant contact kon opnemen. De enige manier waarop dit wel kan is via de alarmknop die een pushbericht stuurt naar alle gekoppelde zorg-appgebruikers. Daarom werd het soms ook gebruikt als contactknop.

Bewoner (vrouw, 91 jaar):

“Ja, ik kan er zelf dus niets mee, ik moet maar gebeld worden”

Figuur 3. Voorbeeld melding die de appgebruiker ontvangt als er op de alarm/contactknop wordt gedrukt



Conclusie

Verbetering van sociale contacten

Gemiddeld genomen werd het fotolijstje, als eHealth-toepassing in deze corona-tijd, door de bewoners en hun familieleden positief ontvangen. De bewoners en de familieleden gaven aan dat het sociale contact door gebruik van het fotolijstje intensiever was. De meeste families gaven hun eigen draai eraan: sommigen belden veel, andere belden naar aanleiding van de sensordata op de app of stuurde juist regelmatig foto's. Er werd een duidelijke meerwaarde ervaren van het beeldbellen ten opzichte van een gewoon telefoongesprek. Ook het ontvangen van foto's bracht veel plezier. Daarbij gaf het de bewoners iets nieuws te vertellen als er bezoek langskomt. Ook al bleek het (door emoties en cognitieve status) te lastig om eenzaamheid via een vragenlijst vast te stellen, heeft dit waarschijnlijk gevoel van sociaal contact bij de bewoners verhoogd. Gebruik door de zorg lukte daarentegen, door de druk op de zorg, (nog) niet.

Familielid (Man, leeftijd onbekend):

“Ik spreek mijn vader nu bijna dagelijks en kort. Dat was hiervoor zo'n 2x per maand en lang. We praten over details op foto's. Gevolg is dat ik nu kleine persoonlijke dingen hoor en niet meer het wereldnieuws bespreek.”

Besturing fotolijstje was goed haalbaar

Het is gebleken dat de bewoners gemiddeld genomen goed in staat waren om te leren omgaan met het fotolijstje. De familie speelt een essentiële rol als vraagbak en aanlevering van de sociale contacten. In eerste instantie waren de bewoners onzeker over hun vermogen om het fotolijstje goed te kunnen gebruiken en konden zij zich weinig voorstellen bij het concept beeldbellen. Na demonstratie en het ervaren van de meerwaarde was een groot deel enthousiast. Ook vonden de familie en de bewoners zelf manieren of alternatieve toepassingen voor het fotolijstje.

Bewoner (man, 85 jaar):

“Mijn vrouw raak in paniek als ze me niet kan zien en dan gaat ze dwalen, en dan kan ze ook vallen. Nu zet ik de fotolijst voor haar neer en bel ik zelf met mijn smartphone ernaartoe. Dan kan ik toch een stukje lopen en als ze gaat roepen praat ik met haar via het fotolijstje”

Advies aan de Zorgorganisatie voor implementatie beeldbellen

De plaatsing van het beeldbel fotolijstje

Het is goed de bewoners eerst in een groep kennis te laten maken met het fotolijstje en het concept van beeldbellen. Het werkt goed als enthousiaste bewoners die al een fotolijstje hebben komen vertellen. Daarnaast raden wij aan een vast aanspreekpunt te hebben voor het fotolijstje voor de bewoners en de familie. Dan worden de familieleden van de geïnteresseerde bewoner benaderd door het vaste aanspreekpunt. Dit vaste aanspreekpunt doet de plaatsing en de check-up bij de bewoner 1-2 weken na plaatsing en belt met de familie of de plaatsing is bevallen. Tijdens de plaatsing is het goed als er een familielid die een smartphone bezit, aanwezig is. Het aanwezige familielid dien als eerste vraagbaak voor de bewoner en kan met de bewoner oefenen met het fotolijstje. Deze kan ook andere familieleden enthousiasmeren en koppelen aan het fotolijstje van de bewoner. Bij het fotolijstje is het aan te raden standaard een folder mee te leveren en gebruiksaanwijzing zodat bezoekende familieleden zich er bekend mee kunnen maken zonder dat de ouderen het hoeven uit te leggen.

Eerst borgen bij de bewoners en dan pas de zorg

Hoewel de verpleging een goed beeld heeft van de bewoners en hun cognitieve vaardigheden, heeft de verpleging over het algemeen weinig tijd en ruimte om actief betrokken te zijn bij de plaatsing of te functioneren als vraagbaak. Dit proces kan beter belegd worden bij een medewerker van de facilitaire dienst. Ook de dagbesteding kan een rol spelen in het bekend maken van de bewoners met de techniek en vooral een aanjagende functie hebben. Pas als er op grote schaal frames zijn geïnstalleerd en de bewoners er naar tevredenheid mee om kunnen gaan, is het zinvol om beeldschermzorg te gaan leveren. Zo blijft de belasting, frustratie en tijdsinvestering bij de zorgverleners laag.

Gebruikersprofiel voor kandidaten Genus Care fotolijstje

De bewoner moet nog redelijke zicht hebben om kleurverschillen of grote letters te kunnen lezen (bijvoorbeeld de naam van de beller). Milde tot redelijke cognitieve achteruitgang hoeft geen probleem te zijn als de familie of de organisatie bereid is te oefenen met de bewoner. Ook een lichte motorische stoornis hoeft geen probleem te zijn omdat het fotolijstje niet in de hand gehouden hoeft te worden. Bewoners die nog goed uit de voeten kunnen met een smartphone of tablet zijn minder geschikt omdat het voor hun soms geen meerwaarde biedt. Wifi is vereiste voor het functioneren. Deze kan meegeleverd worden met het fotolijstje maar vaak is er een wifi-router aanwezig in de woning i.v.m. het tv-abonnement. Een actieve familie, naaste of vrijwilligers die samen voor meerdere berichten per week zorgen is belangrijk voor het verminderen van eenzaamheid.



Figuur 4. Een demonstratie van het beeldbellen helpt met het enthousiasmeren van de bewoners

Over deze studie

In deze studie was er geen voorselectie op hoog gemotiveerde bewoners, technische aangelegde bewoners of cognitief sterke bewoners. Ook bewoners die cognitief zwak waren bleken uit de voeten te kunnen met de interface van het Genus Care fotolijstje.

De onderzoeksperiode (sep-dec 2020) overlaptte sterk met de tweede lockdown periode. Hierdoor hebben de zorgverleners uiteindelijk afgezien van actieve deelname aan het onderzoek. Ook is het bij de nameting niet mogelijk geweest om alle bewoners (7 van 11) en familieleden (11 van 14) te bereiken in verband met ziekte, quarantaine en coronamaatregelen.

Tot slot

Ondanks een roerige onderzoeksperiode ten midden van de lockdown is het doel van het onderzoek 'het in kaart brengen van de 'barrières en behoeftes ten opzichte van het implementeren van beeldbellen onder de bewoners van de aanleuningswoningen en in de wijk' geslaagd. Er zijn concrete adviezen en handvaten ontwikkeld voor het opschalingsproject dat begin 2021 van start gaat. Tijdens dit project in nauw samengewerkt met de zorgcentra, Pennemes en het Mennistenerf en het bedrijf Genus Care, waarvoor veel dank.

Contact gegevens onderzoek

Olga Patijn MSc, onderzoeker Voeding & Gezondheid,
o.patijn@louisbolk.nl



Contactgegevens Genus Care

Marie Christine Vierhout, , Programma Manager Genus Care Nederland
Contactpersoon professionele zorg, mc@ticocare.nl

Contactgegevens Pennemes en het Mennistenerf

Doortje Schroevers, projectleider wijkgericht werken,
D.schroevers@pennemes.nl

Dit onderzoek is uitgevoerd door het Louis Bolk Instituut in samenwerking met de zorgorganisaties Pennemes en Het Menistenerf en Genus Care, gefinancierd door de ZonMw vanuit de COVID-19 regeling 'Wetenschap in de praktijk'.



PENNEMES
350 JAAR ZAAANSE ZORG



Bijlage 1 Technische feedback op het apparaat zelf

Naar aanleiding van de feedback van de familie en de bewoners zijn er een aantal zaken vanuit het prototype aangepast:

- o Geluidskwaliteit is verbeterd
- o Automatisch dimmen voor dag/nacht is toegevoegd
- o Uiterlijk is aangepast (zie figuur 4)
- o Alarmknop/contactknop is verplaatst
- o Betere toelichting op de grafieken
- o Betere antislippootjes zijn aangebracht omdat ouderen vaak verminderde diepte perceptie hadden en hard op het scherm duwen
- o Knoppen op scherm zijn vergroot en blijven langer in beeld
- o Omhulsel om de gassensor omdat deze warm aanvoelt
- o De app is aangepast. De sensordata is voorzien van meer context en er is een consumenten-panel ingeschakeld voor verdere ontwikkeling.



Figuur 5. Nieuw conceptmodel voor de het Genus Care fotolijstje met verbeterde technische functies