

# Innoveren voor zorg thuis

## Deel 1 - Werkruimte als inspiratiebron

*Hoeveel werkruimte heeft een zorgverlener nodig voor het uitvoeren van zijn werk? Welke verlichtingssterkte is nodig voor het geven van medicijnen en invullen van dossiers aan tafel? Hoeveel ruimte heeft een mantelzorgger nodig voor het aan- en uittrekken van steunkousen bij de cliënt? Meer hierover in dit eerste deel van een vierluik over het project RAAK-mkb Ontwerpen voor zorgverleners.*

In dit artikel wordt de werkomgeving van thuiszorgmedewerkers en mantelzorggers onder de loep genomen en worden ervaringen gedeeld met de tools grounded theory, observatie en interview. Dit deelonderzoek is uitgevoerd door de opleiding Interior, Design & Styling van Saxion Next i.s.m. lectoraat Industrial Design van Saxion.

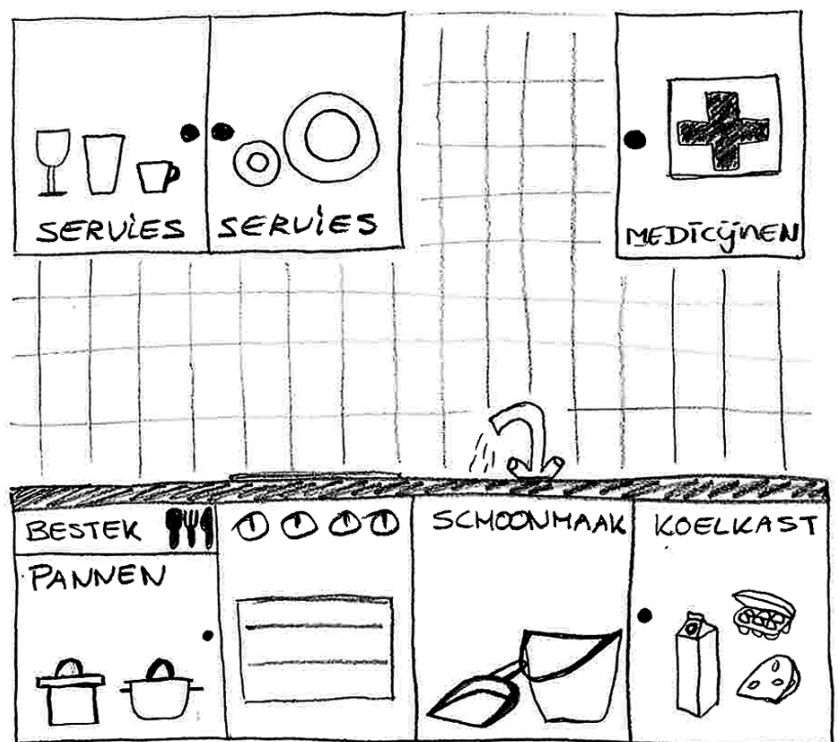
### Centrale onderzoeksvraag

De werksituatie van de thuiszorgmedewerker en mantelzorgger is geen professionele zorgomgeving zoals een ziekenhuis of verpleeghuis. Thuiszorg wordt verleend in de thuissituatie van de cliënt. Daarbinnen zijn er veel en extreme verschillen: grote of kleine woningen, gelijkvloerse woningen of eengezinshuizen met meerdere verdiepingen, schone of juist vieze woningen, cliënten die keurig alle hulpmiddelen in huis

hebben en cliënten die dat niet hebben. De woning van de cliënt moet echter wel zodanig ingericht of aangepast worden dat de thuiszorgger optimaal zorg kan verlenen. De centrale onderzoeksvraag tijdens het kwalitatieve onderzoek luidde: aan welke eisen moet een woning voldoen om geschikt te zijn als werkomgeving voor de zorgverlener?

### Vroeg kennismaken met praktijksituatie

Het eerste onderzoek is uitgevoerd op basis van principes uit de grounded theory. Hierbij gaat de onderzoeker zonder al te veel voorbereiding en voorinformatie het veld in om gaandeweg gericht te zoeken en te beoordelen. Er is voor deze methode gekozen om snel een eerste onbevooroordeelde kennismaking te hebben met de



Productidee: plakbare pictogrammen voor kastindeling

praktijksituatie. Tijdens elk bezoek bij cliënten thuis zijn zorgverleners geobserveerd en aansluitend geïnterviewd. Hierdoor werd duidelijk waarom bepaalde handelingen op een bepaalde manier worden uitgevoerd en kon de relatie worden onderzocht met omgevingsfactoren als ruimte, licht, klimaat, etc. Onderdeel van dit onderzoek was een interview met een expert van thuiszorgorganisatie Carinova. Deze gaf een overkoepelend beeld van de problemen waarmee professionele zorgverleners te maken hebben in hun werkomgeving.

### Observeren van zorgverleners

Ervaring uit andere onderzoeken binnen het project leert dat alleen vragen naar problemen weinig informatie oplevert. Door de aard van hun werk, zien zorgverleners de problemen zelf niet meer; ze hebben er mee leren omgaan. Zorgverleners observeren in hun eigen werkomgeving levert betere resultaten.

Parallel aan de observaties en interviews is met een literatuurstudie uitgezocht of en hoe normen en regelgeving een geschikte werkomgeving waarborgen. De uitvoering van de literatuurstudie is gestuurd door de resultaten uit de observaties en interviews, één van de kenmerken van grounded theory. Voor het analyseren is gebruik gemaakt van gestructureerde clustering, een methode waarbij de deelvragen centraal staan en die zeer geschikt is voor het analyseren van kwalitatief onderzoek.

### Ruimte, inrichtingselementen en hulpmiddelen

Bij het inrichten of aanpassen van de woning van de cliënt is het van belang rekening te houden met de hoeveelheid ruimte, de inrichtingselementen en de hulpmiddelen die zorgverleners nodig hebben. Deze aspecten dienen al tijdens het ontwikkelingsproces van inrichtingselementen of hulpmiddelen in acht genomen te worden.



Voldoende ruimte nodig voor hulp (Foto: Erik Overbeek)

Het onderzoek leverde een overzicht van eisen voor specifieke ruimtes en handelingen in de woning. Zo is voor het aan- of uittrekken van steunkousen waarbij de cliënt op een stoel zit 800 x 1800 mm nodig. Ligt de cliënt in bed dan vraagt deze handeling aan beide zijden 1000 mm en aan het voeten-einde 800 mm. Ook buiten de woning zijn er eisen gesteld. Zo moet het huisnummer naast de deur duidelijk zichtbaar zijn, in een groot lettertype en met kleurcontrast. Meer eisen, zoals ruimtematen en verlichtingssterktes, zijn te vinden in de ontwerp-case 'Ruimte voor zorgverleners' in de toolbox\*).

### Normen en richtlijnen

In de normen en richtlijnen voor nieuwbouwwoningen en bestaande woningen wordt levensloopbestendigheid steeds belangrijker. Uit analyse van NEN-normen (NEN, 2001), het Bouwbesluit 2012 (BRIS, 2011), ITS 2011 (PBTconsult, 2011), Woonkeur (SKW Certificatie, 2011) en de Arbocheck (Klaassen, Knibbe, Boomgaard, Timmermans, & van de Ven, 2004) blijkt dat deze normen, regels en richtlijnen onvoldoende zekerheid bieden voor een optimale werkomgeving voor de zorgverlener. Dit komt doordat de richtlijnen niet altijd concreet of duidelijk zijn beschreven of vooral gericht zijn op de cliënt en bovendien over meerdere documenten zijn verspreid. Voor het waarborgen van een geschikte werkomgeving moeten verschillende instanties gaan samenwerken en tot één gezamenlijk 'ZorgThuis'-document komen. Daarin moeten concrete en helder geformuleerde eisen worden vastgelegd voor de ruimte en optimale werkomgeving van thuiszorgverleners.

### Hoe maak ik een woning geschikt voor thuiszorgverlening? 10 adviezen

De bij het onderzoek betrokken interieurstudenten maakten tijdens de analyse een groot aantal schetsen. Dit leverde veel ideeën op die zonder ingrijpende verbouwingen te realiseren zijn (zie de ontwerp-case 'Ruimte voor zorgverleners' in de toolbox\*).

De onderzoekers komen tot tien adviezen voor het geschikt maken van een woning voor het verlenen van thuiszorg. Ook te gebruiken ter inspiratie voor productinnovaties.

1. Gebruik de ZorgThuis-richtlijnen om de woning te beoordelen op geschiktheid voor zorg en om aan te geven waar knelpunten liggen en problemen kunnen ontstaan.
2. Pas de woning aan en/of richt de woning beter in op grond van de richtlijnen van ZorgThuis.
3. Plaats een mobiele sanitaire unit om van de woon- of slaapkamer een zorgkamer te maken.
4. Plaats ruimtebesparende kasten of planken.
5. Breng ventilatiemogelijkheden aan.
6. Breng een extra leuning aan op de trap en de overloop.
7. Zorg voor een vaste plek voor het opbergen van de werkmap van de zorgverlener.
8. Maak de woning drempelvrij en gebruik een vlakke en harde vloerafwerking.
9. Plaats hulpmiddelen en meubilair dat in hoogte verstelbaar is.
10. Geef de mantelzorg een eigen plekje waar hij of zij even vrij kan zijn van de zorgsituatie.

## Over het project RAAK-mkb Ontwerpen voor zorgverleners

De komende jaren neemt het aantal ouderen, chronisch zieken en mensen met een zorgvraag sterk toe. Tegelijkertijd willen én moeten zij zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Omdat het aantal professionele thuiszorgmedewerkers niet meegroeit wordt de vraag om mantelzorg steeds belangrijker. Het is belangrijk dat thuiszorgers hun werk zo efficiënt en prettig mogelijk kunnen uitvoeren.

Bij het ontwikkelen van innovaties voor de thuiszorg ligt de focus meestal op de cliënt, terwijl juist de rol van de zorgverlener cruciaal is. Ondernemers (mkb'ers) en ontwerpers blijken vaak weinig kennis over de zorgverlener te hebben. Hierdoor wordt deze doelgroep 'vergeten'.

Hiertoe startte Saxion in september 2011 samen met Hogeschool Utrecht, Industrial Design Centre, UDesign, Panton en Carinova het project: RAAK-mkb Ontwerpen voor zorgverleners. Het tweejarige project resulteerde in de toolbox\*) die ontwerpers, bedrijven en instellingen ondersteunt die willen innoveren voor thuiszorgverlening.

In het project is onder andere onderzoek gedaan naar de problemen die professionele thuiszorgmedewerkers en mantelzorgers tegenkomen tijdens het zorgverlenen. Voor ontwerpers, bedrijven en instellingen bieden de resultaten van het onderzoek ontwerpkanalen en informatie over waarop men moet letten bij innovatie voor thuiszorgverlening. Ook worden praktische ontwerp-tools en onderzoeksmethoden aangeboden die geschikt zijn voor het ontwerpen van producten en diensten voor thuiszorgverlening.

Extra hindernissen  
door onvoldoende  
bergruimte  
(Foto: Erik  
Overbeek)



### Uitgevoerde observaties

In het onderzoek zijn observaties uitgevoerd in verschillende huizen, variërend van een appartement, drie kleinere tussenwoningen tot een vrijstaand landhuis.

Twee van deze woningen waren groter dan 80 m<sup>2</sup>. Tijdens de observaties is gelet op objectieve en meetbare kenmerken zoals indeling, inrichting en installaties. Ook zijn er subjectieve kenmerken geobserveerd zoals flexibiliteit, comfort en klimaat.

Kenmerken die een probleem vormen voor het uitvoeren van werkzaamheden zijn bijvoorbeeld onvoldoende berging. Als gevolg daarvan staan er in de gang of badkamer hulpmiddelen in de weg. Verder wordt efficiënte zorg belemmerd door drempels, smalle doorgangen, een steile trap en ruimteverlies door de draaicirkel van deuren. Er is daardoor te weinig bewegingsruimte. Dat maakt het lastig om de cliënt naar bijvoorbeeld douche of toilet te brengen. Ook het omgevingsklimaat laat te wensen over: te warm, niet prettig ruikend, bedompt en soms sigarettengeur. De vloerafwerking beïnvloedt de veiligheid voor iedereen, bijvoorbeeld door losliggende kledjes.

### Praktijk inspireert tot productinnovaties

Bij het ontwerpen van hulpmiddelen is het belangrijk met deze praktijksituaties rekening te houden: ontwerp het product zo compact mogelijk of zorg ervoor dat deze makkelijk is in te klappen en daarmee op te

bergen. Daarnaast kunnen deze praktijksituaties als inspiratie dienen voor het ontwikkelen van nieuwe oplossingen, bijvoorbeeld door sfeerverlichting zodanig aan te passen dat er voldoende licht is op de momenten dat de zorgverlener daar moet werken.

Bij het ontwerpen voor de thuiszorgverlening is het, vanuit het perspectief van de werkomgeving, in het algemeen te adviseren gemakkelijke, goedkope en tijdelijke oplossingen te ontwikkelen. Zo wordt voorkomen dat aanpassingen niet worden uitgevoerd, omdat deze te duur zijn of maar voor korte tijd nodig zijn. «

#### Auteurs:

Ing. K. Voortman-Overbeek; onderzoeker lectoraat Industrial Design (Saxion)

Ir. K.M.M. van Beurden; lector Product Design (Saxion)

#### Betrokken onderzoekers:

D.S. Hamming; ontwerpdocent Interior, Design & Styling (Saxion Next)

Ing. G.C.M. Van Os; docent/onderzoeker lectoraat Industrial Design (Saxion)

#### Betrokken studenten:

E. Janssen en M. Kentrop; studenten Interior Design & Styling (Saxion Next)

\*) voor toolbox zie [www.ontwerpenvoorzorgthuis.nl](http://www.ontwerpenvoorzorgthuis.nl)