

Resultatenrapport Compaan

RAPPORTAGE VAN DE GEBRUIKERSTESTEN

25-06-2019

Ryanne Lemmens

Hogeschool PXL

Departement Healthcare

Expertisecentrum Zorginnovatie



Resultatenrapport Compaan

RAPPORTAGE VAN DE GEBRUIKERSTESTEN

Inhoudsopgave

ACHTERRONDINFORMATIE	2
Kaderen van het project.....	2
Opzet van de gebruikerstesten	3
METHODE	4
Participanten en setting	4
Opzet van de gebruikerstest.....	4
Uitkomstmaten.....	4
Ethiek	4
RESULTATEN	5
Demografische gegeven.....	5
Vragenlijsten en interviews	6
Agendafunctie.....	6
Weersverwachting.....	6
Meldingsgeluid berichten	7
De foto's.....	7
Het internet.....	8
Interessegebieden bij de Compaan.....	8
Online portaal Compaan	9
Vragen gesteld door participant aan de mantelzorger tijdens het gebruik.....	9
Afmetingen	9
Gewicht	9
Verstelmogelijkheden/instellingen.....	9
Veiligheid.....	10
Gemak waarmee hulpmiddel te gebruiken is.....	10
Ondersteuning nodig om technologie te kunnen gebruiken	10
Effectiviteit.....	11
Gewenste functies	11
Andere opmerkingen.....	11
Belangrijkste onderwerpen voor hulpmiddel.....	12
Regelmatig willen gebruiken van hulpmiddel	12
Algemene tevredenheid	12
Houding ten opzichte van technologie (in het algemeen)	12
CONCLUSIE	13

ACHTERRONDINFORMATIE

Kaderen van het project

De vergrijzing in België blijft toenemen, met een schatting van 1.6 miljoen 65-plussers in 2027 in Vlaanderen (288.00 personen (22%) meer ten opzichte van 2017). Ouderen en personen met bepaalde aandoeningen zoals bijvoorbeeld dementie willen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Langer thuis wonen is ook noodzakelijk: door de vergrijzing, de vermaatschappelijking van de zorg en de verschuiving van intra- naar extramurale zorg, is er een tekort aan plaatsen in residentiele opvang. Door toenemende beperkingen wordt het echter steeds moeilijker om (veilig) thuis te blijven wonen. De inzet van zorgtechnologie kan hier uitkomst bieden door het verbeteren van zelfredzaamheid, het verhogen van de veiligheid en levenskwaliteit en het betaalbaar houden van zorg. Daarnaast kan zorgtechnologie ook mantelzorgers en professionele zorgverleners ondersteunen die door de verhoogde werklust bijkomende ondersteuning zoeken. De Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) definieert zorgtechnologie als volgt: *‘Toepassing van kennis en vaardigheden in de vorm van apparaten, procedures of systemen om een gezondheidsprobleem op te lossen en/of de kwaliteit van leven te verbeteren’*. Minister Jo Vandeurzen beschrijft in het Vlaams Ouderenbeleidsplan 2015-2020 de rol die zorgtechnologie kan spelen bij het vergroten van de autonomie, het comfortgevoel en het waarborgen van een betere maatschappelijke inclusie. Hij erkent in dit plan zorgtechnologie als ondersteuningsvorm voor ouderen, mantelzorgers en zorgprofessionals en geeft aan dat de Vlaamse regering wil investeren in zorgtechnologie.

Er is al een groot aanbod van zorgtechnologie op de markt. In de praktijk wordt hier echter maar heel beperkt gebruikt van gemaakt in de thuissituatie. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- Er is geen goede afstemming tussen zorgtechnologieën en de behoeften en noden van de eindgebruikers, waardoor gebruik in praktijk moeilijk is of belemmerd wordt.
- Bij zorgprofessionals en eindgebruikers is er te weinig kennis over het bestaan van en de mogelijkheden van zorgtechnologie.
- De hoge kostprijs van zorgtechnologie, waardoor voor het voor veel cliënten te duur is om zorgtechnologie aan te schaffen, zeker in relatie tot de beperkte gebruiksduur.

Bij Hogeschool PXL worden er verschillende projecten gedaan rondom zorgtechnologie. Binnen een van deze projecten zijn een aantal zorgtechnologieën getest met eindgebruikers. Hierdoor wordt er inzicht verkregen in de behoefte en noden van de eindgebruikers en hun gebruikservaringen. Zorgtechnologieën kunnen aan de hand van deze bevindingen aangepast worden. Bovendien kan de verkregen informatie ook gebruikt worden bij het informeren van zorgprofessionals en eindgebruikers over de mogelijkheden van zorgtechnologie.

Opzet van de gebruikerstesten

De gebruikerstesten maakten deel uit van studentenprojecten waarin studenten een onderzoek uitvoeren in het kader van hun bachelorproef. Dit onderzoek werd opgevolgd en begeleidt door medewerkers van Hogeschool PXL (lectoren en onderzoekers), verbonden aan afdeling Healthcare, opleiding ergotherapie en Expertisecentrum Zorginnovatie. De resultaten zoals ze hieronder beschreven zijn, zijn dus verwerkt door de studenten en nagekeken door de begeleiders.

METHODE

Participanten en setting

De gebruikerstesten vonden plaats in het UD (Universal Design) Woonlabo te Hasselt. Inclusiecriteria waren: 1) ouder dan 65 jaar, 2) thuiswonend, 3) aanwezigheid van een mantelzorger. Exclusiecriteria waren: ernstige verstoring van fijne motoriek.

Opzet van de gebruikerstest

Testen werden uitgevoerd met individuele participanten en hun mantelzorger. Voor aanvang hiervan kreeg de participant uitleg over het doel van de gebruikerstest. Vervolgens werd er een korte uitleg over en demonstratie van de Compaan gegeven. Daarna kreeg de participant en mantelzorger 5 tot 10 minuten de tijd om de Compaan zelf te gebruiken. Hierbij werd door de onderzoeker geobserveerd maar geen vragen beantwoord. De participant kon wel hulp vragen aan de mantelzorger. Hierna kreeg de participant enkele opdrachten om uit te voeren (bijv de agenda bekijken, een spelletje spelen, het bericht lezen dat door de mantelzorger verstuurd was en de foto's bekijken). De mantelzorger moest een bericht versturen naar de tablet via het online portaal en een nieuw agendapunt instellen. Voor iedere opdracht werd maximaal 15 minuten tijd voorzien. Tot slot werden de vragenlijsten ingevuld.

Uitkomstmaten

De volgende uitkomstmaten werden gebruikt: observaties, de vragenlijsten System Usability Scale (SUS), de Nederlandstalige Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (D-QUEST), de Technology Readiness Index (TRI) en een bevraging over de praktische aspecten van de Compaan. De SUS is een gevalideerd en gestandaardiseerde vragenlijst die bestaat uit 10 items met betrekking tot effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid. De D-QUEST is een vragenlijst over de tevredenheid van hulpmiddelen en bijbehorende dienstverlening. Hiervan werden alleen de vragen die van toepassing waren voor de Compaan bevroegd. De TRI bevraging bestaat uit 16 items om de houding ten opzicht van technologie van een participant te kunnen meten. Om de praktische aspecten te bevragen werd zelf een vragenlijst opgesteld met vragen over bijvoorbeeld lettertype en grootte. Vervolgens werden nog verdiepende vragen gesteld ter verduidelijking van de gegeven antwoorden bij de vragenlijsten.

Ethiek

Participanten werden voor aanvang van de testen geïnformeerd over de testen en een toestemmingsverklaring werd ondertekend. Ze konden op ieder moment stoppen met deelname zonder een reden te hoeven opgeven.

RESULTATEN

Demografische gegevens

Er werden in totaal 10 participanten (8 vrouwen, 1 man) geïncludeerd met een gemiddelde leeftijd van 75,6 jaar (stdev 4,9). Tabel geeft een overzicht van de participanten.

Tabel 1: demografische gegevens van de participanten

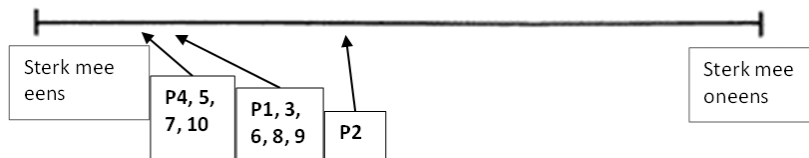
Leeftijd	Geslacht	Dementie?	Ouderdomsklachten	Woning	Andere belangrijke gegevens
74 jaar	Vrouw	Neen	Stijve gewrichten en artrose.	Open bebouwing	/
82 jaar	Vrouw	Neen	Evenwichtsverlies, desoriëntatie, rugklachten en bloeddrukschommelingen.	Open bebouwing	Stijve linker wijsvinger. Aandoening aan plexus brachialis rechts waardoor schouder niet kan bewegen.
72 jaar	Vrouw	Neen	Kortademigheid.	Gesloten bebouwing, gelijkvloers en eerste verdieping in gebruik	Maakt thuis al gebruik van een tablet.
73 jaar	Man	Neen	Last van stijve gewrichten.	Gesloten bebouwing, gelijkvloers en eerste verdieping in gebruik	/
65 jaar	Vrouw	Neen	/	Open bebouwing, alles gelijkvloers	Maakt thuis al gebruik van een tablet.
75 jaar	Vrouw	Ja	/	Open bebouwing, gebruikt enkel gelijkvloers	/
77 jaar	Vrouw	Neen	Last van stijve gewrichten, rugklachten.	Serviceflat	Maakt thuis al gebruik van een tablet en smartphone.
82 jaar	Vrouw	Neen	Artrose in linkerarm/hand	Serviceflat	Neemt medicatie met cortisone waardoor gezicht en handen opgezwollen zijn.
80 jaar	Man	Neen	Hardhorig, kortademig.	Serviceflat	Maakt thuis al gebruik van een computer.
76 jaar	Vrouw	Neen	/	Serviceflat	Maakt thuis al gebruik van een laptop.

Vragenlijsten en interviews

De resultaten van de vragenlijsten en interviews werden gecategoriseerd en per categorie beschreven.

Agendafunctie

Negen van de tien participanten waren het eens met de stelling "De agenda is overzichtelijk en duidelijk." Volgens de mantelzorgers was de agenda ook makkelijk instelbaar via het online portaal en de Compaan zelf (zie figuur 1).

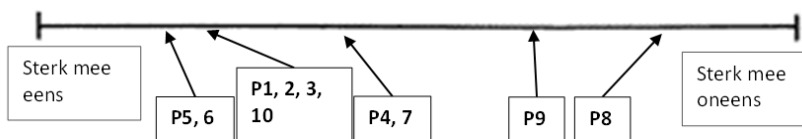


Figuur 1: Stelling "De agenda is overzichtelijk en duidelijk."

Zes participanten ondervonden, volgens hun mantelzorger, geen moeilijkheden bij het gebruiken van de agenda. Twee participanten ondervonden wel moeilijkheden, en één participant moest het eerst nog leren.

Weersverwachting

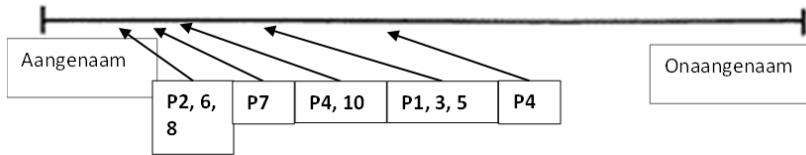
Zes participanten vonden het weer goed terug op de Compaan. Voor twee participanten was dit niet zo. Zij vonden dit niet gemakkelijk terug, omdat dit niet onderaan in het rijtje staat bij al de andere functies, zoals agenda, internet,... Eén participant zei dat ze de weersverwachting niet nodig vond op de Compaan (zie figuur 2).



Figuur 2: Terugvinden van de weersverwachting op de Compaan

Meldingsgeluid berichten

Het meldingsgeluid van de Compaan werd door negen participanten als aangenaam ervaren. Eén participant voelde zich neutraal bij het geluid (zie figuur 3). “Dit was het mooiste geluidje van al de technologieën tot nu toe.”, zei een participant.

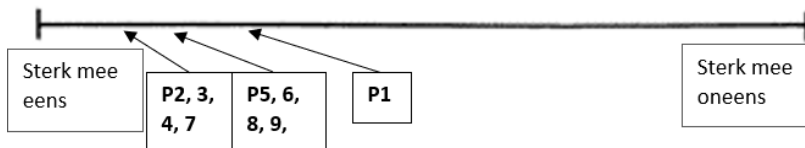


Figuur 3: Meldingsgeluid Compaan

De instellingen van de herinneringen/berichten waren makkelijk te doen volgens de mantelzorgers van de participanten. Ook de afspraken die ingevoerd waren, konden makkelijk opnieuw aangepast worden indien nodig.

De foto's

De foto's werden door al de participanten goed teruggevonden op de Compaan. Door acht à negen participanten werden de foto's ook als interessepunt aangehaald (zie figuur 4).



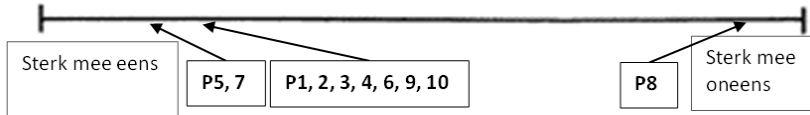
Figuur 4: Terugvinden van de foto's op de Compaan

Wanneer de Compaan even niet gebruikt wordt, verandert hij in een fotolijst. Al de foto's die op de Compaan staan, spelen zich één voor één af op het scherm. Acht van de tien participanten vonden dat de foto's lang genoeg getoond werden op het scherm. Voor twee participanten mochten de foto's zelfs nog sneller afgewisseld worden. Zij vonden dat de foto's dus net te lang getoond worden.

Wanneer de Compaan veranderde in de fotolijst, werd hij door negen participanten nog herkend als de Compaan. Door één participant werd de Compaan niet meer herkend als tablet.

Het internet

De internetfunctie van de Compaan werd door negen van de tien participanten goed teruggevonden. Eén participant had het hier moeilijk mee, omdat ze niet meer wist dat je de functie balk onderaan naar links en rechts kan bewegen om de andere functies te zien (zie figuur 5).



Figuur 5: Terugvinden van internet op de Compaan

Negen van de tien participanten vonden het duidelijk wat je moest doen wanneer je ergens terecht was gekomen waar je eigenlijk niet wilde zijn.

Mantelzorgers haalden aan dat vijf participanten geen ondersteuning nodig hadden tijdens het gebruiken van het internet. Twee participanten hadden hulp nodig bij de basiskennismaking van het internet. Eén participant toonde totaal geen interesse voor het internetgebruik.

Een stelling van vragenlijst TRI gaat als volgt: “Ik voel met niet zelfzeker om zaken te verrichten met een plaats die enkel online bereikt kan worden.” Zeven participanten waren het (sterk) eens met de stelling. Ze hebben bang van het internet, of zouden het nooit doen en willen het ook niet kennen, omdat er te veel op het internet gebeurt .

Interessegebieden bij de Compaan

Het nieuws en de belfunctie waren twee functies die voor elke participant zeker op de Compaan moesten blijven staan. Ook de foto's, spelletjes en berichten werden door acht à negen participanten als een interessepunt aangehaald. Voor zes à zeven participanten zijn de agenda en de internetfunctie ook functies die er zeker op mogen blijven staan en gebruikt zullen worden.

De video's op de Compaan worden door twee participanten als een interessepunt beschouwd. Volgens de mantelzorgers is dit voor geen enkele participant een interessepunt.

“Ik houd de laatste technologische ontwikkelingen in mijn interessegebied bij.” is een stelling van de vragenlijst TRI waarmee vijf participanten het oneens en vier participanten het sterk mee oneens waren. Slechts één participant was het hiermee eens en houdt de technologische ontwikkelingen wel bij.

Vijf participanten waren het oneens met de algemene stelling “Andere mensen komen naar mij voor advies over nieuwe technologieën.”, en vier participanten waren het hier sterk mee oneens. Eén participant was eerder neutraal bij de stelling.

Online portaal Compaan

Het online portaal van waarop de mantelzorgers berichten kunnen sturen naar de Compaan, afspraken in agenda kunnen zetten, instellingen van de Compaan kunnen doen,... was voor al de mantelzorgers duidelijk en overzichtelijk. Mantelzorgers zeiden dat het gemakkelijk en gebruiksvriendelijk is, en dat er geen moeilijkheden waren.

Vragen gesteld door participant aan de mantelzorger tijdens het gebruik

De meerderheid van de participanten stelde bijna geen vragen aan de mantelzorger. Enkele vragen ter bevestiging, zoals “Zo was het toch hé?”, werden wel door verschillende participanten gesteld. Eén participant, de participant met dementie, stelde wel verschillende vragen aan haar mantelzorger, zoals “Hoe werkt dit?” of “Waar vind ik dat?”

Afmetingen

Over de afmetingen van de Compaan waren acht participanten tevreden. Twee participanten waren hier niet tevreden over. Eén participant vond dat de Compaan iets groter mocht zijn.

Ook werd gezegd dat de letters van het nieuws te klein waren en de regels te kort op elkaar stonden. Een andere participant zegt dat de kader niet rond de Compaan moest zitten.

Gewicht

Bij de vraag “Hoe tevreden bent u over het gewicht van de Compaan?” uit de vragenlijst D-QUEST, antwoordden vier participanten dat ze tevreden zijn hierover. Vier andere participanten waren niet tevreden en twee participanten waren min of meer tevreden.

Drie participanten haalden aan dat de Compaan te zwaar is om te verplaatsen. Eén participant zegt dat de Compaan wel wat zwaar is, maar dat dit niet storend is.

Verstelmogelijkheden/instellingen

Al de participanten waren tevreden over de verstelmogelijkheden van de Compaan. “Het is goed dat je kan kiezen welke instelling je het liefst hebt.”, zei participant acht.

Veiligheid

De Compaan was volgens zes participanten veilig. Ze waren hierover tevreden. Drie participanten waren min of meer tevreden en één participant was niet tevreden over de veiligheid. Twee participanten hebben angst voor het internet, waardoor ze dit een onveilige factor vonden. Ook het feit dat de Compaan steeds in het stopcontact moet insteken was voor participant negen een onveilige factor.

Gemak waarmee hulpmiddel te gebruiken is

In de D-QUEST wordt gevraagd hoe tevreden de participanten zijn over het gemak waarmee je de Compaan kan gebruiken. Acht participanten waren (zeer) tevreden.

“Ik vond het systeem gemakkelijk te gebruiken” is een stelling uit de SUS waarmee zeven participanten het eens zijn. Twee participanten zijn het oneens met de stelling. De stelling “Ik vond het systeem erg moeilijk/omslachtig in gebruik.” uit de SUS wordt door achter participanten ontkracht. Zij zijn het oneens met deze stelling en vonden de Compaan dus niet moeilijk in gebruik. Eén participant is neutraal en één participant is het er wel mee eens.

Acht participanten zijn het (sterk) oneens met de stelling “Ik vond het systeem onnodig complex.” Twee participanten zijn het eens met de stelling. “Ik ben het niet gewoon om een tablet te gebruiken.” of “Ik had niet geweten hoe ik de tablet moest gebruiken als jullie (onderzoeker en mantelzorger) er niet bij waren.” zijn twee argumenten van participanten.

Vijf participanten zijn het oneens met de stelling “Soms denk ik dat technologische systemen niet ontworpen zijn voor gebruik door gewone mensen.” uit de TRI. Vier participanten zijn neutraal bij de stelling en één participant is het er mee eens. “Voor wie er in mee is, is dit gemakkelijker.”, wordt gezegd door participant één.

Ondersteuning nodig om technologie te kunnen gebruiken

“Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch persoon om het systeem te kunnen gebruiken.” is een stelling waarbij vier participanten zich neutraal voelden.

Drie participanten waren het ermee eens en denken dat ze ondersteuning nodig zullen hebben, en drie andere participanten waren het er mee oneens. “Op het begin zal ik wel wat ondersteuning nodig hebben.”, zei een participant.

Vier participanten vonden dat ze niet veel moesten leren voordat ze de Compaan konden gebruiken. Vier andere participanten bevonden zich eerder neutraal bij de stelling. Twee participanten vonden dat ze wel veel moesten leren voordat ze de Compaan konden gebruiken.

Een stelling uit de TRI is “Er bestaan geen handleidingen voor hoogtechnologische producten op diensten die in duidelijke taal geschreven zijn.”. Met deze stelling waren vijf participanten het eens en één participant het mee oneens.

“Het is altijd moeilijk uitgelegd.” of “Dit is afhankelijk van het product.” waren twee argumenten die gegeven werden.

Effectiviteit

Al de participanten zijn tevreden over de effectiviteit van de Compaan. De Compaan doet volgens hen waarvoor het bedoeld is.

Gewenste functies

Op de Compaan zijn er nog enkele spelletjes niet mogelijk die participanten er wel graag op wilden. Tetris, hoger-lager, spider, tripeaks en mens-erger-je-niet zijn spelletjes die participanten er nog op wensten.

Bij het nieuws werd er door één participant gevraagd of de foto's van de artikels er ook op getoond kunnen worden. Hier kijkt ze liever naar dan het volledige artikel te lezen. Ook zou ze graag streekberichten op de Compaan kunnen lezen.

Door één participant werd aangehaald dat ze graag een sneltoets naar de hulpdiensten op de Compaan zou willen. Een andere kader rond de Compaan, of zelfs geen kader, werd door twee participanten aangehaald.

Andere opmerkingen

Voor de Compaan heb je voor bijna al de functies een internetverbinding nodig. Hierdoor zouden enkele participanten de Compaan niet kunnen gebruiken. Bij één van de participanten was er nieuwsgierigheid en enthousiasme gewekt over de Compaan. Participant twee vond de Compaan te zwaar, lelijk en onpraktisch. Participant tien zei: “Ook al heb je geen pc-kennis, de Compaan is toch duidelijk voor de gebruiker.”

Belangrijkste onderwerpen voor hulpmiddel

Het gebruiksgemak werd door negen van de tien participanten als belangrijk aangeduid. Ook de effectiviteit scoorde hoog in belangrijkheid. Dit werd gevolgd door de afmetingen en de verstelmogelijkheden.

Regelmatig willen gebruiken van hulpmiddel

Zeven participanten zouden (zeer) graag de Compaan regelmatig gebruiken. Drie participanten waren het oneens met de stelling “Ik denk dat ik het systeem graag regelmatig wil gebruiken.”

Algemene tevredenheid

Acht participanten waren (zeer) tevreden over de Compaan. Eén participant was min of meer tevreden en één participant was niet tevreden. Voor participant twee was de Compaan niet echt haar ding. Participant zes zei dat de Compaan heel amuserend was.

Houding ten opzichte van technologie (in het algemeen)

Vier participanten vinden, volgens de TRI, dat technologie hen meer bewegingsvrijheid geeft. Eén andere participant was eerder neutraal. Vijf participanten waren het oneens met de stelling “Technologie geeft me meer bewegingsvrijheid.” Er wordt door een participant gezegd dat het er aan ligt over welke technologie het gaat. Een partner met een scooter heeft bijvoorbeeld wel meer bewegingsvrijheid, maar andere technologieën zorgen hier dan weer niet voor volgens haar. Door middel van de stelling “Nieuwe technologieën dragen bij tot een betere kwaliteit van leven.” kon afgeleid worden dat zeven participanten wel vinden dat technologieën bijdragen tot een betere levenskwaliteit. Twee participanten vinden dat dit niet het geval is. Eén participant zei dat ze er niks van weet en kent en dus ook niet weet of technologieën hiertoe bijdragen. Voor degene die het nodig hebben draagt technologie wel bij tot een betere levenskwaliteit volgens haar. “Technologie geeft mensen meer controle over hun dagelijks leven.” is een stelling waar vijf participanten het mee eens zijn. Vier participanten zijn neutraal bij deze stelling en slechts één participant is het er niet mee eens en vindt dus niet dat technologie meer controle geeft over het dagelijks leven. Vier participanten vinden dat technologie hen meer productief maakt in zijn/haar persoonlijk leven. Vijf participanten zijn het hier niet mee eens. Acht participanten zijn het oneens met de stelling “Ik ben bij de eerste in de vriendenkring om nieuwe technologie te verwerven.” Twee participanten zijn neutraal bij de stelling. Met de stelling “Te veel technologie leidt mensen af tot op een punt dat schadelijk is.” zijn zeven participanten het eens. Een participant haalt aan dat wanneer ze aan de smartphones denkt, ze wel vindt dat mensen hierdoor erg afgeleid zijn. Acht participanten vinden dat technologie de kwaliteit van relaties verlaagt doordat het de persoonlijke interactie vermindert. Eén participant is het hiermee

oneens en vindt dat technologie hier geen invloed op heeft. Ze zegt dat dit aan jezelf ligt. Een andere participant zegt dat je nu niets meer moet gaan vragen, maar je gewoon op een knopje moet drukken om iets te weten.

CONCLUSIE

De resultaten geven een overzicht van de bevindingen van de studenten met betrekking tot het gebruik van de Compaan door ouderen. Als er in de toekomst nog onderzoeksvragen zijn die u graag beantwoord ziet, kunnen we altijd kijken naar de mogelijkheden. Er zijn verschillende vormen van dienstverlening die Hogeschool PXL aanbiedt.

Neem bij vragen of onduidelijkheden gerust contact op met:

Ryanne Lemmens

Onderzoeker PXL Healthcare, Expertisecentrum Zorginnovatie.

Hogeschool PXL

Guffenslaan 39

B-3500 Hasselt

Tel: +32 11 77 52 35

Email: ryanne.lemmens@pxl.be

Websie: www.pxl.be