

Evaluatie Uittesten Online Contact
ONDERZOEKSRAPPORTAGE

stamm^{cmo}

15-9-2014

Colofon

Kenmerk	140046/KH
Datum	12 september 2014
Opdrachtgever	Projectgroep iAge
Contactpersonen	Lydia Terpstra
Uitgave	STAMM Postbus 954 9400 AZ Assen Telefoon 0592 394 400
Onderzoek en rapportage	Karina de Haan senior-adviseur en -onderzoeker

INHOUD

SAMENVATTING	4
1 INLEIDING	5
1.1. Vooraf	5
1.2. De context nader belicht	5
1.3. Leeswijzer	5
2. HET ONDERZOEK	6
2.1. Doel en vraagstelling	6
2.2. Definities	7
2.3. Aanpak en werkwijze	8
3. RESULTATEN	9
3.1 Resultaten zorgvragers en mantelzorgers in beeld	9
3.2. Samenvatting en evaluatie	11
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	12
4.1. Conclusies onderzoek	12
4.2. Aanbevelingen	13
BIJLAGEN	
1. Vragenlijst koppels mantelzorger en zorgvrager	
2. Resultaten onderzoek / Matrix met antwoorden op vragen	

SAMENVATTING

Het onderzoek

Hoofdvraag

In hoeverre is Online Contact een instrument dat de werkende mantelzorgers kan helpen om de mantelzorgondersteuning op afstand te kunnen uitvoeren?

Vraagstelling

- 1) In hoeverre is de app en tablet gebruiksvriendelijk? Verbetertips?
- 2) In hoeverre is de app en tablet functioneel?
In hoeverre ondersteunen ze daadwerkelijk bij de uitvoering van de mantelzorg? Verbetertips?
- 3) Zou u app en tablet aanbevelen aan anderen?
- 4) Zou u app en tablet in de toekomst zelf willen aanschaffen?
- 5) Welke randvoorwaarden zijn er in de werkomgeving nodig om hiermee te kunnen werken?

Aanpak en werkwijze

Duo's mantelzorger en zorgvrager in de omgeving Assen-Aa en Hunze testen de app uit op smartphone en tablet, in de periode januari tot juni 2014. In eerdere fase is de app al uitgetest op pc en tablet. De voorbereiding verliep moeizamer dan voorzien: 1) Koppels waren moeilijk te vinden; soms haakten koppels alsnog af. 2) Technische problemen in het begin. 3) Gebruikersondersteuning nam meer tijd dan voorzien.

Resultaten

De app Online Contact blijkt een instrument dat mantelzorg voor ouderen en anderen kan vergemakkelijken. 1) De testkoppels waren in zijn algemeenheid positief over de app, al hebben ze nog wel een aantal verbeterpunten. 2) Het gebrek aan ICT-vaardigheden bij ouderen is een van de grootste obstakels om ouderen aan de slag te krijgen met ict-tools. 3) Beeldbellen via skype werd het meest gebruikt, de agenda en het notitieboek minder. 4) Verbetertips onder meer: maak mensen vertrouwd met ict wanneer ze nog gezond zijn, verminder de het aantal stappen bij gebruik van beeldbellen en agenda.

Vraagstelling 1: In hoeverre gebruiksvriendelijk?

De app in huidige versie nodigt nog onvoldoende uit tot gebruik, is nog onvoldoende gebruiksvriendelijk.

Vraagstelling 2: In hoeverre functioneel?

Gebruikers zijn genuanceerd positief over de functionaliteit. Skypen vindt met wel functioneel, de agenda en logboek zijn nog onvoldoende praktisch. Vele verbetertips worden aangereikt.

Vraagstelling 3: Aanbevelen aan anderen?

De huidige versie zou men niet aanbevelen aan anderen, de verbeterde versie wel. Aandachtspunt is dat een deel van de huidige ouderen nog onvoldoende computervaardig is.

Vraagstelling 4: Zelf aanschaffen?

De verbeterde versie zou men eventueel willen aanschaffen.

Vraagstelling 5: Randvoorwaarden werkomgeving?

1. Er moet internet zijn, 2. Mantelzorger moet met collega's en eventueel werkgever bespreken dat hij regelmatig contact zoekt met zorgvrager via Online Contact. 3. Mantelzorger moet eventueel toestemming vragen aan werkgever, varieert per situatie.

Hoofdvraag:

- 1) Online Contact in verbeterde versie is beslist een instrument dat de werkende mantelzorger kan helpen om mantelzorgondersteuning op afstand uit te voeren.
- 2) De huidige app is nog niet rijp om in de markt te zetten
- 3) In hoeverre de potentiële doelgroep aanschaf van de app zou overwegen, valt op basis van dit onderzoek niet te zeggen.

Aanbevelingen

- 1) Er moet een serieuze afweging worden gemaakt of het loont om de genoemde verbetertips op de huidige app Online Contact te gaan toepassen, gezien bovenstaande conclusies.
- 2) Een eventuele verbeterde versie kan alleen succesvol uitpakken wanneer er een goede gebruikersondersteuning bij wordt gegeven.

1. INLEIDING

1.1. VOORAF

Het project iAge in Drenthe focust zich op het ontwikkelen van tools en methoden om de werkende mantelzorgers te faciliteren. In dit kader heeft *aXtion IT-Solutions* de applicatie Online Contact ontwikkeld, ook wel Doeboek genoemd. Voor u liggen de resultaten van de testfase van de app voor de smartphone.

1.2 DE CONTEXT NADER BELICHT

In fase 1 t/m 3, in 2012-2013 is een app voor de tablet en pc ontwikkeld en uitgetest, onder begeleiding van de gemeente Aa en Hunze, Piet Flap en Suzanne Titsing. De resultaten staan beschreven in het *Eindrapport Project Online Contact* van Hanzehogeschool Groningen. (juli 2013)

In fase 4 en 5, 2013-2014 is de app doorontwikkeld voor gebruik op de smartphone en op twee manieren uitgetest. In de gemeente Zuidhorn, in Adorp, onder begeleiding van de Rijksuniversiteit Groningen, met als eindrapportage *Evaluatie Online Contact* van Floris Holtland (RuG, maart 2014).

Voorts is de app uitgetest in de gemeenten Assen en Aa en Hunze, onder begeleiding van STAMM, Karina de Haan. I.v.m. de gebruikersondersteuning had het de voorkeur dat de duo's mantelzorgers en zorgvrager bij voorkeur in Assen en omgeving woonden. Tussentijds is de app aangepast ofwel doorontwikkeld door *aXtion*. De onderhavige onderzoeksrapportage *Evaluatie Online Contact Drenthe* beschrijft de opzet en resultaten van de test.

1.3 LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 beschrijven we de opzet van het onderzoek. In hoofdstuk 3 vindt u de resultaten. In hoofdstuk 4 tenslotte reiken we conclusies en aanbevelingen aan. In de bijlage vindt u de gehanteerde vragenlijst en een matrix met de antwoorden.

2. HET ONDERZOEK

In dit hoofdstuk beschrijven we de oorspronkelijke opzet van het onderzoek. Tijdens het onderzoek hebben we e.e.a. moeten aanpassen aan de realiteit.

2.1 DOEL EN VRAAGSTELLING

Wat was ons vertrekpunt, wat wilden we bereiken? Welke vragen wilden we stellen, aan zorgvrager resp. zorgverlener?

Hoofdvraag

In hoeverre is Online Contact een instrument dat de werkende mantelzorgers kan helpen om de mantelzorgondersteuning op afstand te kunnen uitvoeren?

Vraagstelling

- 3) In hoeverre is de app en tablet gebruiksvriendelijk? Verbeter tips?
- 4) In hoeverre is de app en tablet functioneel?
In hoeverre ondersteunen ze daadwerkelijk bij de uitvoering van de mantelzorg? Verbeter tips?
- 3) Zou u app en tablet aanbevelen aan anderen?
- 4) Zou u app en tablet in de toekomst zelf willen aanschaffen?
- 5) Welke randvoorwaarden zijn er in de werkomgeving nodig om hiermee te kunnen werken?

Vragenlijst

De gehanteerde vragenlijst treft u aan in de bijlage.

2.2. DEFINITIES

Wat is Online Contact?

Online Contact is een applicatie voor het contact tussen zorgvrager en zorgverlener/mantelzorg, en is toepasbaar op een pc, een smartphone en een tablet. De app werd in de 1e helft van 2014 uitgetest op smartphone en tablet. De app biedt de volgende mogelijkheden:

- ➔ Beeldbellen via een skypeverbinding
- ➔ Bijhouden van gezamenlijke agenda voor afspraken
- ➔ Notitieblok voor afspraken (z.g. Logboek). Op deze manier heeft zowel de zorgvrager als zorgverlener/mantelzorg ten allen tijde overzicht over de gemaakte (zorg)afspraken en notities (bijvoorbeeld boodschappen of klusjes) die online bekeken en aangepast kunnen worden.

Het doel van Online Contact is om online snel contact te kunnen leggen tussen mantelzorg en zorgvrager, de mantelzorg te ontlasten en het welzijn van de zorgvrager te verhogen en –in een volgende stap- deze uitwisseling te delen met ook andere mantelzorgers.

Zorgvrager en mantelzorg

Vooraf selecteerden we duo's zorgvrager en mantelzorgers volgens bepaalde criteria:

1)Zorgvrager:

- ➔ ouderen; mensen met een beperking >20 jaar.
- ➔ overweg kunnen met de bediening van tablet /over enige computerervaring resp. internetervaring beschikken. De reden hiervan is dat er anders te veel opstartproblemen en dus ruis in de testfase komt.
- ➔ beschikt over een internetaansluiting
- ➔ woont in regio Assen en Aa en Hunze e.o. i.v.m. gebruikersondersteuning
- ➔ voldoende vitaal om e.e.a. uit te testen en aan interviews mee te werken

2) Mantelzorger:

- ➔ Heeft betaald werk , evt. vrijwilligerswerk en/of studie; kan partner zijn, of kind of ...
- ➔ Bij voorkeur werkzaam in bedrijf met mantelzorgvriendelijk gecertificeerd beleid, maar is geen beperkende voorwaarde. De mogelijkheid hebben om binnen het werk/tijdens werktijd met app te werken, contact te leggen via de app.
- ➔ Beschikt over een ANDROID smartphone, versie 4.0 (op een lagere versie werkt de app nog niet)
- ➔ Beschikt over internetaansluiting thuis en op het werk, kortom: verkeert in wifi-omgeving
- ➔ Heeft ervaring met smartphone en pc; kan actief meedenken en e.e.a. aanpassen
- ➔ Woont in Assen e.o. i.v.m. gebruikersondersteuning.

2.3 AANPAK EN WERKWIJZE

De planning was om in januari-februari 2014 een en ander voor te bereiden: recruterend van testkoppels, regelen van ict-ondersteuning door bijvoorbeeld mbo-leerlingen of door ict-vrijwilligers. In maart-juni vervolgens de testfase en begin juli oplevering van de rapportage.

Vorbereiding

De voorbereiding verliep anders dan voorzien:

1) Niet eenvoudig om geschikte koppels te vinden

Motivatie: beschikken niet over Android smarphone (wel iPhone), beschikten niet over vereiste 4.0..

2) Soms haakten koppels na positief intakegesprek alsnog af :

Motivatie: de mantelzorger kan het bij nader inzien er toch niet bij hebben

Motivatie: de zorgvrager ziet op tegen extra gedoe; heeft al genoeg met zichzelf te stellen.'

Zorgvrager en mantelzorger beginnen er (pas) aan als ze het gevoel hebben dat het hen ook wat gaat opleveren.

Motivatie: zorgvrager gaat (plots) achteruit qua gezondheid (2x), wordt opgenomen in (1x) of komt te overlijden (1x); mantelzorger valt uit door familieperikelen (1x).

Deze voorbereidende fase leverde veel informatie op, die we konden verwerken in de vragenlijst.

Het vinden van het aantal testkoppels was moeilijker dan verwacht. Uiteindelijk bleven er 3 koppels over van de beoogde 10 koppels. Ook het testtraject in Adorp (zie paragraaf 1.2.) in het voorjaar 2014 heeft te maken gehad met soortgelijke problemen om voldoende geschikte koppels te vinden.

Planning

We zijn afgeweken van de oorspronkelijke planning, omdat de app nog een bug vertoonde. In maart en april zijn er ook weer aanpassingen geweest. Het betekende dat bij alle sets van tablet en smartphone de app opnieuw gedownload moest worden. Dit vergde bij sommige smartphones extra inzet van aXtion.

Vorbereiding koppels in stappen

Wijs geworden in de praktijk, hebben we de volgende aanpak gehanteerd:

De handleiding is fors bijgesteld en bestaat uit de volgende delen: 1. Introductie 2. Gebruikershandleiding met als onderdelen: A. Gebruiker Online Contact B. Instructies m.b.t. gebruiksklaar maken.

Stap 1) Benaderen mantelzorger/zorgvrager m.b.t. bereidheid en geschiktheid.

Soms 2 gesprekken, diverse telefoontjes en mails. Deze fase nam, zoals aangegeven, meer tijd dan voorzien. Het betekent dat we m.b.t. "ideale koppel" en aantal koppels water bij de wijn hebben moeten doen.

Stap 2) Samen met mantelzorger het gebruiksklaar maken van smartphone en tablet.

1) Installeren van app Online Contact en Skype op de smartphone

2) Gereed maken van tablet/skype verbinding

3) Uittesten. De techniek wilden we 100% op orde hebben voordat we gingen testen. Dit vergde wel meer tijd dan voorzien. Het installeren van de app verliep bijvoorbeeld verschillend per type smartphone en soms moest aXtion er nog aan te pas moeten komen.

Stap 3) Vervolgens lieten we de mantelzorger eerst thuis oefenen met tablet

Tussendoor stond STAMM paraat voor het beantwoorden van vragen, soms moest dat ter plekke worden bekeken.

Stap 4) Pas daarna gingen we de zorgvrager informeren over ins en outs van tablet en de app Online Contact.

Deze hoefden we niet te vermoeien met het installeren van de app, etc. De techniek werkte al 100% en de mantelzorgers beheerste e.e.a. uitstekend. Ter plekke moest nog wel de Wifi-verbinding op tablet gereed gemaakt worden.

Stap 5) Mantelzorger en zorgvrager gaan vervolgens 1-2 weken uitproberen. Ze kunnen STAMM bellen voor vragen.

In de praktijk vele vragen tussendoor via telefoon en mail.

Stap 6) Interview(s)

De bedoeling was om een nulmeting te houden, eventueel een tussentijdse meting, en vervolgens de eindmeting. Gezien de weerbarstige praktijk, hebben we in de praktijk moeten volstaan met 1x een interview. Zie de bijlage voor de gehanteerde vragenlijst.

Gebruikersondersteuning

Gezien de resultaten van eerdere testen, kozen we niet voor groepsgewijze instructie maar voor instructie en gebruikersondersteuning bij de mensen thuis. Dit was voor ons reden om de koppels in Assen te werven en 1 duo in Assen/Aa en Hunze.

Het lag in de bedoeling om de gebruikersondersteuning uit te besteden aan MBO-studenten ICT of aan vrijwilligers met ICT-vaardigheid en expertise. Daartoe zijn verschillende lijnen verkend, maar door vertraging in de testfase hebben we deze ondersteuning helaas niet kunnen realiseren. Dat betekende dat de gebruikersondersteuning verleend moest gaan worden door STAMM in een combinatie met de accountmanager en de helpdesk van aXtion.

3 RESULTATEN

Kanttekening bij dit onderzoek is dat het een korte testperiode betreft en slechts een kleine onderzoekspopulatie. Onderstaande onderzoeksresultaten geven dan ook niet een representatief beeld, maar wel een redelijke indicatie van de ervaringen rond Online Contact. Met dit onderzoek valt niet te beantwoorden hoe gebruik van Online Contact op de langere termijn zal uitpakken.

3.1. RESULTATEN ZORGVRAGERS EN MANTELZORGERS IN BEELD.

In de matrix in de bijlage staan voor alle koppels de antwoorden op de verschillende vragen. Hieronder geven we een samenvatting.

3.2. SAMENVATTING EN EVALUATIE

3.2.1. Persoonlijke situatie

Bij alle drie situaties is de situatie (nog) niet ernstig van aard: zorgvrager heeft nog een partner/echtgeno(t)e die zorg uit handen neemt. Zorgvrager 4 krijgt al wel professionele hulp: zowel huishoudelijke zorg als persoonlijke verzorging. Alle drie zorgvragers krijgen huishoudelijk hulp. Naast de mantelzorgers verlenen ook anderen in het netwerk mantelzorg.

Het opleidingsniveau van zorgvragers en mantelzorgers is HBO-plus tot WO. De mantelzorgers van alle drie koppels zijn computervaardig. Van de zorgvragers is 1 computervaardig, de andere twee beetje tot redelijk vaardig met pc, nog niet met tablet

3.2.2. Inventarisatie gebruikerscontext

De drie koppels maken paar keer per week gebruik van de app, van alle drie mogelijkheden, zowel skypen, agenda als logboek. Skypen springt eruit als meest gebruikt, dan de agenda en van het logboek wordt weinig gebruik gemaakt. Het is nog even zoeken hoe afspraken te maken, bijvoorbeeld op vaste momenten op een dag.

Alle drie koppels vinden de app functioneel, al hebben ze nog wel wat aanmerkingen op de gebruiksvriendelijkheid.

De app ondersteunt de mantelzorgers en zorgverleners: het is een snelle manier om contact te maken en iets door te spreken, echt even face-to-face contact om even te zien hoe het met de zorgvrager gaat; handig om afspraken met details te noteren, ook voor andere mantelzorgers.

Mantelzorg en werk

De app ondersteunt de mantelzorgers tijdens het werk. *“ 's Morgens kun je even contact maken met je ouders, dan zit je niet de hele dag met het gevoel dat je eigenlijk langs hen zou moeten gaan... Via skype kan ik zien hoe het met ze gaat.”* Mantelzorgers vinden het daarbij van belang om afspraken te maken met zorgvrager over het tijdstip van bellen. Voorwaarde is ook dat de werkgever over een wifi-verbinding beschikt. Het is handig om er met collega's over te praten en hen te vragen om begrip

Zodra het gebruik van de app goed werkt, dan brengt dit rust, er is altijd gelegenheid tot contact. De app draagt bij aan het welbevinden, van zowel de zorgvrager als mantelzorgers.

3.2.3 Verwachtingen versus ervaringen

De verwachtingen waren hoger: met 1 druk op de knop contact met elkaar. Maar dat viel tegen: na gedoe van installeren, bijstellen van de software en opnieuw installeren op zowel smartphone als tablet, kon er eindelijk worden begonnen. Maar bleek vervolgens dat met name zorgvragers moeite hadden om hun weg er in te vinden. Bij koppel 3 en 6 waren de mantelzorgers geduldig met het uitleggen en eindeloos oefenen.

Het contact via skypen werd zeer gewaardeerd (“*Mijn moeder van 80 is zelfs aan het skypen gegaan*”), maar het werken met de agenda en logboek viel wat tegen. Beiden zijn volgens gebruikers niet gebruiksvriendelijk genoeg.

Het scherm vindt men te druk met apps, een zorgvrager die minder computervaardig is zal er snel in verdwalen en afhaken.

3.2.4 Gebruiksvriendelijkheid / Voor- en nadelen

Positief: met name het skypen en –samen met andere mantelzorgers- agendabeheer en –enigszins- het logboekbeheer.

Negatief: te veel handelingen voordat skype werkt, ofwel: onvoldoende gebruiksvriendelijke de agenda werkt niet efficiënt, logboek zou over submapjes moeten beschikken.

Gebruiksvriendelijk

Gebruikers vinden de app dan ook onvoldoende gebruiksvriendelijk. Ze noemen een aantal verbeterpunten:

- 1) Bij de start zo'n leeg mogelijk scherm.
- 2) De agenda gebruiksvriendelijker maken: sneller een afspraak in een volgende maand kunnen boeken, nu doorklik per dag.
- 3) Logboek: graag submapjes in aanbrenge, die gebruikers zelf van naam kunnen voorzien.
Bijvoorbeeld: boodschappen, boekentips, actielijst klusjes, actielijst zorg.
- 4) Geef mensen die niet ict-vaardig zijn instructie in behapbare brokjes. Oefen samen met hen.
- 5) Begin vroegtijdig met de app. Niet pas met app beginnen wanneer iemand al heel kwetsbaar of ziek is.
- 6) Maak mogelijk dat meerdere mantelzorgers kunnen aansluiten op de app

3.2.5 Toekomst van app

Beoordeling

Op schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (perfect, kan niet beter):

-Huidige app: score van 4, 4 en 6

-App wanneer verbeteringen zijn doorgevoerd: score van 7, 7, 8

Zelf aanschaffen?

Varieert van 'nee' (iPhone biedt alles al), tot 'weet niet', tot 'mogelijk wel'

Aanbevelen aan anderen?

De huidige app niet, de verbeterde versie unaniem wel, met een aantal kanttekeningen:

- 1) Alleen geschikt voor zorgvragers en mantelzorgers die al beetje ict-vaardig zijn.
Houd er rekening mee dat het leervermogen afneemt met het ouder worden.
- 2) Adviseer om met het gebruik te starten wanneer zorgvrager nog enigszins fit is. Vroegtijdig starten.
- 3) Zorg voor praktisch leeg scherm met slechts paar iconen. Overige apps verwijderen.
Wanneer zorgvrager meer ict-vaardig wordt, kan hij alsnog apps downloaden.
- 4) Zorg voor heldere instructie: oefen samen met de gebruikers, daarnaast een heldere papieren gebruiksaanwijzing.
- 5) Zorg voor staander. Bij skypen onmisbaar.

3.2.6. Evaluatie

Problemen bij aanloop

Er hebben zich technische problemen voorgedaan in de aanloop, die een soepele start in de weg stonden. Niet onbelangrijk: *aXtion* stond immer snel klaar om vragen en problemen te verhelpen. Deze problemen in de beginfase hebben de testresultaten ongetwijfeld beïnvloed.

Beperkingen doelgroep

Twee van de drie zorgvragers zijn 80+, hebben een matige medische conditie en beperkt ict-ervaring. Ons is gebleken dat het leervermogen om met de tablet om te gaan beperkt is op oudere leeftijd.

Gebruiksvriendelijkheid van app

De app is nog onvoldoende gebruiksvriendelijk, wat ook weer zijn effect had op het soepel verloop van de test. De verbeter tips zijn met name door de mantelzorgers aangereikt.

Effect van gebruik

Het is vermeldenswaard dat de app het frequent uitwisselen tussen mantelzorger en zorgvrager stimuleerde, alsook het inzichtelijk maken van afspraken via de agenda.

In een volgende fase, met een verbeterde versie, zouden respondenten het netwerk van mantelzorgers beslist uitgebreid hebben tot meer mensen in de omgeving.

4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

4.1 CONCLUSIES ONDERZOEK

Hoofdvraag

“In hoeverre is Online Contact een instrument dat de werkende mantelzorgers kan helpen om de mantelzorgondersteuning op afstand te kunnen uitvoeren?”

Vraagstelling

- 1) *In hoeverre is de app en tablet gebruiksvriendelijk? Verbeter tips?*
- 2) *In hoeverre is de app en tablet functioneel?*
In hoeverre ondersteunen ze daadwerkelijk bij de uitvoering van de mantelzorg? Verbeter tips?
- 3) *Zou u app en tablet aanbevelen aan anderen?*
- 4) *Zou u app en tablet in de toekomst zelf willen aanschaffen?*
- 5) *Welke randvoorwaarden zijn er in de werkomgeving nodig om hiermee te kunnen werken?*

Samenvatting en conclusies

De app Online Contact blijkt een instrument dat mantelzorg voor ouderen en anderen kan vergemakkelijken.
-De testkoppels waren in zijn algemeenheid positief over de app, al hebben ze nog wel een aantal verbeterpunten.
-Het gebrek aan ICT-vaardigheden bij ouderen is een van de grootste obstakels om ouderen aan de slag te krijgen met ict-tools.
-Beeldbellen via skype werd het meest gebruikt, de agenda en het notitieboek minder.
-Verbeter tips onder meer: maak mensen vertrouwd met ict wanneer ze nog gezond zijn, verminder de het aantal stappen bij gebruik van beeldbellen en agenda, breng submappen aan in het notitieboek.

Vraagstelling 1

In hoeverre is de app en tablet gebruiksvriendelijk? Verbeter tips?

De gebruikers zijn genuanceerd over de gebruiksvriendelijkheid van de app. Skypen en toepassen van de agenda vond men een zinvolle toepassing, maar de app in zijn huidige versie nodigt nog onvoldoende uit tot gebruik. De gebruikers vinden de app nog onvoldoende gebruiksvriendelijk en noemen een scala aan verbeterpunten. Voornaamste aanmerking is dat de agenda en het logboek/notitieboek te veel handelingen vergen.

Vraagstelling 2

In hoeverre is de app en tablet functioneel? In hoeverre ondersteunen ze daadwerkelijk bij de uitvoering van de mantelzorg? Verbeter tips?

De gebruikers zijn genuanceerd positief over de functionaliteit van de app. Skypen, ofwel face-to-face contact vond men functioneel en het werkte goed. De agenda werkte niet naar wens en het logboek onvoldoende handig. Skypen ondersteunt bij mantelzorg en nog meer wanneer andere mantelzorgers ook met de app gaan werken. De agenda is ondersteunend, maar zou nog wel verbeterd moeten worden. Hetzelfde geldt voor het Logboek/Notitieboek.

De gebruikers adviseren om vaste tijden af te spreken voor het skypen. Ze adviseren ook om met collega's (en eventueel werkgever) afspraken te maken voor het tijdens werktijd contact zoeken met je zorgvrager via de app.

Vraagstelling 3

Zou u app en tablet aanbevelen aan anderen?

De gebruikers bevelen de app in huidige versie nog niet aan aan anderen, maar de verbeterde versie wel, maar dan onder de voorwaarde dat de mensen al enigszins computervaardig zijn. Deel van huidige ouderen is onvoldoende computervaardig en zal ook niet makkelijk bijleren. *“Het leervermogen neemt af met het ouder worden.”* Ook is het belangrijk dat de mantelzorger computervaardig is en daarna geduld en tijd heeft om de zorgvrager te instrueren en met hem te oefenen.

Vraagstelling 4

Zou u app en tablet in de toekomst zelf willen aanschaffen?

De gebruikers aarzelen hierin. De verbeterde versie zouden ze eventueel wel willen aanschaffen. Een zorgvrager die over iPhone en iPad beschikt zegt Online Contact niet nodig te hebben. *“Alles wat de app biedt heb ik al op mijn iPhone.”*

Vraagstelling 5

Welke randvoorwaarden zijn er in de werkomgeving nodig om hiermee te kunnen werken?

1. Er moet internet zijn, wifi-omgeving
2. Mantelzorger en zorgvrager moeten afspraken maken over tijdstip van contact opnemen
3. Mantelzorger moet met collega's bespreken dat hij/zij regelmatig even contact zoekt met zorgvrager via Online Contact.
4. Mantelzorger moet (eventueel) toestemming vragen aan werkgever, varieert per situatie. Moet ook toestemming hebben om evt. android smartphone van het werk te mogen gebruiken voor Online Contact.

Hoofdvraag

“In hoeverre is Online Contact een instrument dat de werkende mantelzorgers kan helpen om de mantelzorgondersteuning op afstand te kunnen uitvoeren?”

1) Online Contact in verbeterde versie is zeker een instrument dat de werkende mantelzorger kan helpen om de mantelzorgondersteuning op afstand te kunnen uitvoeren, al zijn er onder de huidige generatie ouderen 70+ relatief veel mensen met weinig of geen ict-ervaring, wat succesvol gebruik in de weg kan staan.

2) De huidige app Online Contact is nog niet rijp om in de markt te zetten.

3) In hoeverre de potentiële doelgroep van Online Contact een aanschaf zou overwegen, valt op basis van dit onderzoek niet te zeggen. Wel denken we dat potentiële gebruikers mogelijk andere wegen gaan zoeken om contact te leggen met elkaar rond mantelzorger. Zeker diegenen die beschikken over iPhone en iPad, deze zoeken hun weg via skype, whatsapp, agenda, etc. Hetzelfde geldt voor gebruikers van de android smartphone: skypen kan ook op een andere manier en mogelijkheden rond agendabeheer zullen op termijn wellicht ook gerealiseerd worden.

4.2. AANBEVELINGEN

1) Er moet een serieuze afweging worden gemaakt of het loont om de genoemde verbetertips op de huidige app Online Contact te gaan toepassen, gezien bovenstaande conclusies.

2) Bij een eventuele verbeterde app, kan deze alleen succesvol uitpakken wanneer er een goede gebruikersondersteuning bij wordt gegeven. Vanuit welzijn of wmo een pool van ict-vrijwilligers, die zorgvrager en mantelzorger kunnen begeleiden bij het installeren en het oefenen in het begin en oproepbaar zijn voor vragen. Maak mensen vertrouwd met ict wanneer ze nog redelijk gezond zijn.

Bijlagen

- 1) Vragenlijst koppels mantelzorger en zorgvrager
- 2) Resultaten onderzoek / Matrix met antwoorden op vragen