

Design Driven Innovation*

DOOR ANJA AKKERMANS



Sanne-Lies studeerde in juni af volgens de *'Design Thinking Methode'*. Vóór haar afstudeeronderzoek nam ze contact op met onze vereniging. Als eigenaresse van een forse scoliose nam ze deze aandoening als uitgangspunt voor haar onderzoek.

Eenzaamheid bij mensen met een fysieke aandoening

Sanne-Lies ervoer het probleem: "Ik heb scoliose en ondanks dat ik veel mensen om mij heen heb, heb ik mij gedurende het proces en na mijn operatie geregeld erg eenzaam gevoeld". Haar onderzoeksvraag *'Hoe kan door*

middel van een innovatief ontwerp existentiële eenzaamheid dragelijker worden bij patiënten met een (tijdelijke) fysieke beperking?' kwam hieruit voort.

Het probleem onderzocht ze breed. Ze deed veldonderzoek en voerde gesprekken met mensen uit de doelgroep

met een verschillende, al dan niet tijdelijke, beperking. Ze sprak ook mensen zonder beperking ter vergelijking en sprak ook artsen en therapeuten. Verder deed ze onder andere literatuuronderzoek, keek ze naar wat er al was waar de doelgroep wat aan heeft en onderzocht de meest voorkomende

beperkingen en daar maakte ze een 'Card Sorting Test'^{**} van. Haar conclusie was uiteindelijk dat iemand met een beperking gesnapt wil worden door de omgeving. Met die verworven informatie wilde ze iets moois ontwerpen waar de doelgroep wat aan heeft.

Onderzoek

Uit het literatuuronderzoek kwamen onder andere zeven specifieke 'typen van werkzame elementen' van eenzaamheidsinterventies, vormen van ondersteuning, naar voren. Sanne-Lies richtte zich op één specifiek kenmerk, namelijk het zich niet gekend of gehoord voelen door de naaste omgeving. Ze dacht na over mogelijke aanpak van dit probleem.

Was het niet stigmatiserend dat je specifiek onderzoek deed naar mensen met een fysieke beperking?

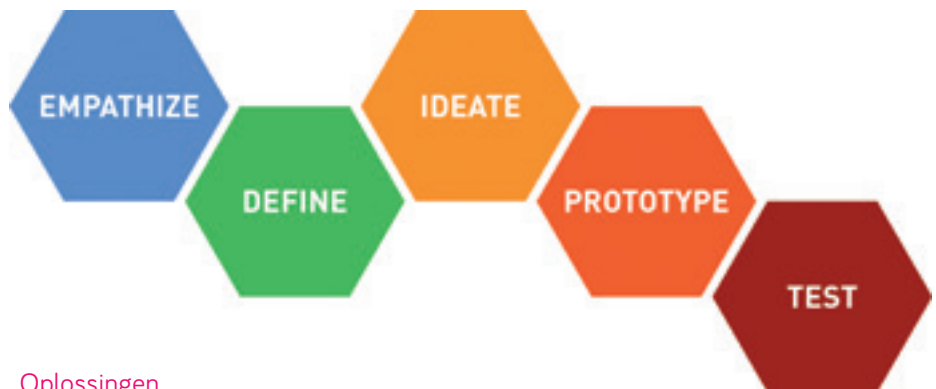
"Ja, misschien wel, maar ik wilde me focussen, dus moest ik het voor mezelf klein maken."

Er waren 20-25 testpersonen in de leeftijd van 15 tot 33 jaar. Dit was een bewuste keuze, omdat zij net de diagnose scoliose gehad hadden of net waren geopereerd. Deze leeftijdscategorie hield ze ook bij de andere testpersonen aan (zonder scoliose maar met een andere beperking) om zo een juiste conclusie te kunnen trekken.

Definitie eenzaamheid

'Het subjectief ervaren van een onplezierig of ontoelaatbaar gemis aan (kwaliteit van) bepaalde sociale relaties. Het kan zijn dat het aantal contacten dat men heeft met andere mensen geringer is dan men wenst. Het kan ook zijn dat de kwaliteit van de gerealiseerde relaties achterblijft bij de wensen.'

(Van Tilburg, & De Jong-Gierveld, 2007).



Oplossingen

De Design Thinking methode is een nieuwe manier om innovaties te doen. Het wordt 'Human Centered Design' genoemd.



In het onderzoek van Sanne-Lies stond de patiënt en hoe je die kunt helpen centraal. Sanne-Lies hanteerde verschillende onderzoeksmethodes (zie kader) voor een oplossing. Ze bedacht er twee:

1. Praat Maatje

In 'Praat Maatje' worden mensen met hetzelfde ziektebeeld gekoppeld die hetzelfde hebben meegemaakt. Zij snappen waar je het over hebt, daardoor is er begrip en is een gesprek gelijkwaardiger. Het koppelen zou kunnen gebeuren via een website of intermediair (bijvoorbeeld de Vereniging van Scoliosepatiënten).

2. Game/escaperoom Beleef

Dit wordt een game waarin mensen eventueel met behulp van een vir-

tualrealitybril voelen hoe het is om beperkt te zijn.

In de escaperoom worden door opdrachten ervaringen vergeleken tussen mensen met en zonder beperking (in eerste instantie scoliose). Een online-escaperoom kan helpen bij het verminderen van eenzaamheid. Maar hoe de game er precies moet uitzien, is nog niet helemaal uitgewerkt.

Het doel is breed begrip kweken bij zoveel mogelijk betrokkenen, zowel familie en vrienden als mensen uit de gezondheidszorg.

* De master Design Driven Innovation staat voor ontwerp-gedreven én mensgerichte aanpak die nodig is om bij te dragen aan een duurzame toekomst. In samenwerking met andere vakgebieden word je expert in het oplossen van complexe maatschappelijke vraagstukken en daarvoor duurzame innovaties ontwerpen.

** A Card Sort is een snelle en gemakkelijke manier om een gesprek op gang te brengen over wat het belangrijkste is voor de mensen voor wie je ontwerpt. Door een pak kaarten, elk met een woord of een enkele afbeelding, in iemands handen te leggen en hen vervolgens te vragen ze in volgorde van voorkeur te rangschikken, krijg je een enorm inzicht in wat echt telt. Je kunt ook de Card Sort-oefening gebruiken om een dieper gesprek te beginnen over wat hij of zij belangrijk vindt en waarom.

Bij het testen van de elementen door mensen uit de doelgroep deed zich iets interessants voor: deelnemers werden emotioneel. Sanne-Lies merkte dat mensen met scoliose altijd doorgaan, je bent je niet altijd (meer) bewust van de beperking die je eigenlijk hebt. Tijdens de testen werden mensen met de neus op de feiten gedrukt en het was heftig dat er zo veel emoties naar boven kwamen. De game is in zijn geheel nog niet getest.

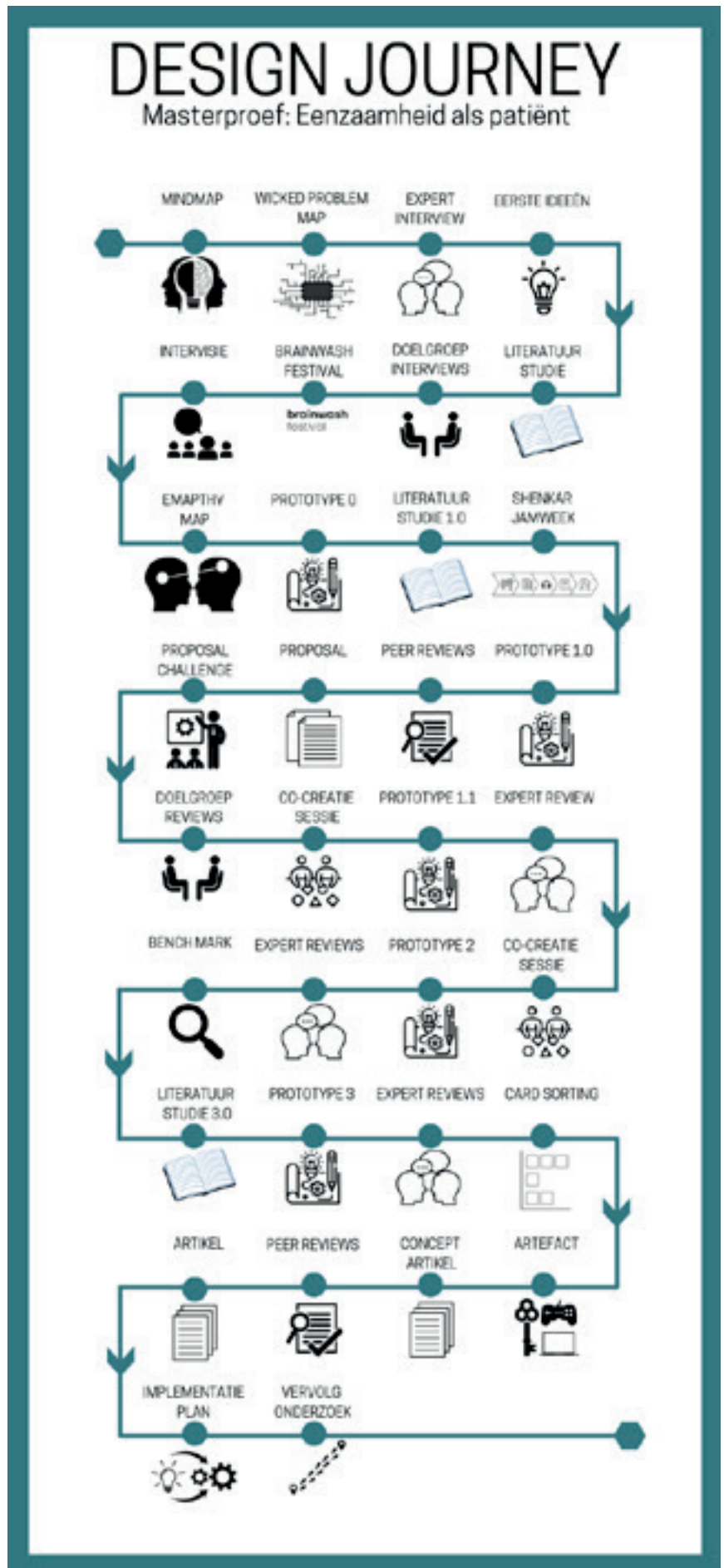
Hoe verder

Ze is net afgestudeerd en wil graag een baan, liefst in de gezondheidszorg. Ze wil innovaties die het patiënten makkelijker maken, gericht op de operationele kant, bewerkstelligen. De patiënt moet meer centraal komen te staan in het zorgsysteem. Verder ziet ze samenwerking tussen (alternatieve) therapie en ziekenhuizen graag verbeterd om de beste zorg voor de patiënt te creëren. Het doorontwikkelen van Praat Maat gaat op redelijk korte termijn gebeuren. Dat doet Sanne-Lies samen met haar broer. De uitwerking van de game kost heel veel tijd en geld. Dat zal nog wat langer op zich laten wachten.

Op de website behorend bij het afstudeerproject kun je het ontwerpproces nog eens bekijken.
<https://sites.google.com/view/afstudeeronderzoek-eenzaamheid/home>

Bij eenzaamheid gaat het niet alleen over het sociaal contact op zichzelf, maar ook over de aard ervan, over verwachtingen, zingeving, geborgenheid, vertrouwdheid. Veel van wat we doen krijgt pas betekenis als we het kunnen delen met mensen die ons na staan, met wie we een gezamenlijk referentiekader hebben opgebouwd, met wie we herinneringen delen.

(Doorten 2016)



DESIGN JOURNEY

Masterproef: Eenzaamheid als patiënt

UITLEG BESTEMMINGEN.

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Mindmap | Verschillende richting van de zorg in kaart brengen. |
| 2. Wicked Problem Map | De kwaliteit van het zorgsysteem in kaart brengen. |
| 3. Expert interview | Monique Taverne & Agnes Schilder > mening experts over gekozen sector. |
| 4. Eerste ideeën | Drie richtingen binnen de zorgsector. Welke kies ik? |
| 5. Literatuurstudie | Context van het probleem in kaart brengen. |
| 6. Doelgroep interview | Hoe ervaart de doelgroep eenzaamheid? |
| 7. Brainwash Festival | Verdieping op het begrip eenzaamheid. |
| 8. Intervisie | Het bepalen van de landplek. |
| 9. Empathy Map | In de huid kruipen van de doelgroep. |
| 10. Prototype 0 | The Social Wall. |
| 11. Literatuurstudie 2.0 | Zijn er ondersteunende theorieën die aansluiten bij mijn ontwerpuitdaging? |
| 12. Shenkar Jamweek | Verdieping op het begrip eenzaamheid & mogelijke oplossingen. |
| 13. Prototype 1.0 | Praat Maatje. |
| 14. Peer review | Feedback vragen over mijn proposal aan medestudenten. |
| 15. Proposal | Het herschrijven van mijn proposal. |
| 16. Propocal Challenge | Presenteren aan professionals. |
| 17. Doelgroep review | In gesprek gaan met de doelgroep & feedback vragen. |
| 18. Co-creatie sessie | Het houden van een ideation sessie met studiegenoten. |
| 19. Prototype 1.1 | Praat Maatje & Buddies. |
| 20. Expert review | Jan Willem van Movisie > voorleggen prototype & feedback vragen. |
| 21. Co-creatie sessie | In gesprek met een ondernemer & ervaringsdeskundig > nieuwe oplossing. |
| 22. Prototype 2 | Serious Game (Escape Room): Beleef. |
| 23. Expert reviews | Bob Pinede, Menco Niemeyer, Eric Piersma, Mariette, Jan-Wessel > feedback. |
| 24. Bench Mark | Hoe werkt het spelen van een online Escape Room? |
| 25. Literatuurstudie 3.0 | De effecten van een Serious Game & hoe dit in te zetten bij Wicked Problems. |
| 26. Prototype 3 | Beleef & Praat Maatje. |
| 27. Expert reviews | Tim Kobes, Guido Swilders, Gijs Terlouw > Bespreken prototype en feedback. |
| 28. Card Sorting | Het testen van game elementen & het gewenste effect van de game. |
| 29. Artefact | Beleef & Praat Maatje. |
| 30. Concept versie artikel | Eerste opzet van het artikel is af. |
| 31. Peer reviews artikel | Het artikel wordt nagekeken door MSc afgestudeerden. |
| 32. Artikel | Het artikel is af en klaar om ingeleverd te worden. |
| 33. Implementatieplan | Leuk zo'n idee, maar wat kost het en hoe zet je zoiets op? |
| 34. Vervolg onderzoek | Vervolgstappen die genomen worden om verder te gaan met het onderzoek. |

