

3. Bespreken van technologische hulpmiddelen met de cliënt

Inleiding

Zorgtechnologie bestaat uit een relatief nieuwe groep hulpmiddelen. De technologie wordt ingezet om betere zorg te bieden of als hulpmiddel voor mantelzorgers om de zorg beter vol te houden. In de praktijk blijkt dat er heel veel zorgtechnologie is, maar dat het vrij weinig gebruikt wordt. Een van de redenen is een gebrek aan kennis bij zorgverleners, cliënten en mantelzorgers over de meerwaarde en het gebruik van zorgtechnologie.

Voorlichting en communicatie spelen een zeer belangrijke rol in het begrijpen en toepassen van zorgtechnologie. In dit thema komt jouw aandeel als zorgverlener op deze terreinen aan bod. Voorlichting bestaat uit drie onderdelen: het geven van informatie, advies en instructie. Besproken wordt wat precies het verschil is tussen deze onderdelen. Ook komt jouw rol voor de zorgvrager en mantelzorg aan bod.

3.1 Voorlichting: informatie, advies en instructie

Wat is voorlichting eigenlijk precies? Er bestaan verschillende definities van dit begrip.

Twee veel gebruikte definities zijn:

- Bewuste en doelgerichte communicatie waardoor de geïnteresseerde informatie kan verkrijgen, verwerken en toepassen.
- Het geven van informatie door middel van communicatie, waardoor een geïnteresseerde kan komen tot een betere afweging en tot een keuze bij het nemen van beslissingen en het vormen van meningen in een concrete situatie.

Voorlichting bestaat dus uit informeren, adviseren, communiceren en instrueren:

- informeren = uitleg geven over;
- adviseren = aanraden;
- communiceren = van gedachten wisselen;
- instrueren = een gedragslijn voorschrijven.

Mensen hebben verschillende manieren van leren. Als je voorlichting gaat geven moet je rekening houden met deze verschillen. De een is visueel ingesteld, de ander moet iets zelf doen voordat hij het kan begrijpen.

In het algemeen onthouden mensen:

- 10 % van wat ze lezen;
- 20 % van wat ze horen;
- 30 % van wat ze zien;
- 50 % van wat ze tegelijk horen en zien;
- 80 % van wat ze zelf zeggen;
- 90 % van wat ze zelf zeggen en tegelijk uitvoeren.

Dit is belangrijke informatie om mee te nemen als je de volgende paragrafen leest. Omdat mensen informatie op een verschillende manier onthouden is het dus erg belangrijk om verschillende vormen van communicatie te gebruiken. Je laat ze bijvoorbeeld zelf iets zien, je vertelt er wat bij. Als je na afloop mensen laat herhalen wat je hebt uitgelegd, dan hoor wat ze ervan begrepen hebben. Geef je een instructie waarbij je iets laat zien, dan kun je vragen of de zorgvrager het nadoet.

Ook dan weet je of hij het begrijpt. Voorlichting geven is dus de combinatie van informatie, advies en/of instructie geven door middel van communicatie

Voorbeeld

Mascha werkt als begeleider van mensen met NAH (niet-aangeboren hersenletsel) die zelfstandig wonen. Het team van Mascha wil een proef doen met beeldbegeleiding, omdat het vaak voorkomt dat mensen met NAH vragen hebben over bijvoorbeeld:

- hoe iets moet gebeuren in huis;
- hoe iets geregeld moet worden;
- wat een brief betekent die bij de post zit.

Het is onmogelijk om voor iedere vraag op en neer te reizen, dat kost veel te veel tijd. Natuurlijk kunnen bepaalde vragen wachten tot een huisbezoek is afgesproken, maar bij sommige vragen is het heel erg fijn als die snel beantwoord kunnen worden. Dat neemt namelijk veel onrust en spanning weg.

Onderzoeksvraag

Het team wil in de proef onderzoeken of beeldbegeleiding ervoor kan zorgen dat cliënten op langere termijn misschien minder zorg nodig hebben en zelfstandiger kunnen functioneren. Voordat Mascha kan beginnen met de proef, moet zij haar cliënten informatie, advies en instructie geven over de proef en over hoe de beeldbegeleiding precies in zijn werk gaat. Ze moet vijf cliënten vinden die bereid zijn om mee te doen. Mascha pakt dat op de volgende manier aan.

Informatie

- Mascha legt haar cliënten uit waarom ze met beeldbegeleiding willen beginnen, wat het nut hiervan is en welke voordelen het heeft voor haar cliënten (namelijk snel een vraag kunnen stellen en antwoord krijgen).
- Ze legt ook uit dat de zorg niet minder wordt, maar dat ze kortere momenten zorg gaat verlenen, via beeld. Ze vertelt dat ze dit veel vaker kan doen dan als ze alleen de huisbezoeken doet.
- De informatie wordt ondersteund met een brief van haar leidinggevende, zodat de cliënten het nog eens rustig kunnen nalezen. Daarin staat ook dat de cliënten een tablet in bruikleen krijgen (en deze dus weer moeten teruggeven als de zorg stopt of de proef eindigt).

Advies

Mascha zet alle voor- en nadelen van de beeldbegeleiding in een gesprek op een rij. Ze vertelt ook hoe belangrijk zij het zelf vindt dat de proef gaat slagen. Ze denkt namelijk dat haar cliënten deze vorm van begeleiding weleens ontzettend fijn kunnen gaan vinden. Dat vertelt ze hen met veel enthousiasme. Ze adviseert de cliënten daarom om mee te doen aan de proef. Dit zorgt ervoor dat er al snel vijf cliënten willen meedoen.

Instructie

De vijf cliënten die meedoen aan de proef krijgen uitleg over beeldbellen. Mascha doet het beeldbellen voor, geeft uitleg. Ook laat ze de cliënten zelf oefenen. Op deze manier kan Mascha zien of ze het echt begrepen hebben. Ze heeft ook een instructie op papier gemaakt, die laat ze achter bij de cliënten. Op die manier kan iemand de instructie nog eens rustig nalezen.

3.2 Voorlichting als onderdeel van je professioneel handelen

Het geven van informatie, advies en instructies is niet iets wat je even kunt 'afraffelen'. Je zorgt ervoor dat je voorlichting kwaliteit heeft, je schenkt er aandacht en tijd aan. Dan handel je professioneel als zorgverlener.

Voorlichting geven bij de inzet van zorgtechnologie gaat niet alleen over de zorgtechnologie zelf. Het gaat ook over de zorgvraag die je ermee aan wilt pakken of voorkomen. De volgende tips maken duidelijk waarom voorlichting belangrijk is bij het toepassen van zorgtechnologie. Daarbij gaat het dus zowel om het geven van voorlichting over de zorgvraag als over de zorgtechnologie.



Tip 1: Voorlichting is maatwerk

Wat de cliënt wenst voor zichzelf heeft lang niet altijd een optimaal effect. Toon begrip voor de wensen van de cliënt. Neem vervolgens de tijd om uit te leggen waarom jij denkt dat iets wel of geen goed idee is. Als de cliënt jou en je informatie voldoende vertrouwt, kan 'overbodige' zorg vaak voorkomen worden.



Wel of geen automatische medicijndoos

Mevrouw vergeet haar medicatie

Ellen is zorgverlener in de thuiszorg en komt vier keer per dag bij mevrouw Van Dijk voor haar medicatie. Mevrouw Van Dijk heeft een psychisch probleem en vergeet haar medicijnen regelmatig in te nemen, wat haar situatie verergert. Ellen wil haar voorlichten over de Medido, de automatische medicijndoos. Dit apparaat geeft een signaal als het tijd is voor de medicatie. Het geeft de juiste medicatie van dat moment uit in een zakje. Mevrouw Van Dijk krijgt daarmee haar zelfstandigheid en vrijheid terug, want het vermindert het aantal zorgmomenten. Ellen wil voorlopig wel iedere ochtend blijven komen om te zien of het goed gaat. Mevrouw Van Dijk twijfelt in eerste instantie, maar Ellen kan haar overtuigen van de voordelen. Ze hoeft niet vier keer per dag op de zorg te wachten. De Medido kan zo ingesteld worden dat het de medicijnen net voor en net na de activiteiten van mevrouw uitgeeft. Het kost in ieder geval geen wachttijd op een thuiszorgmedewerker en hierdoor kan mevrouw weer gemakkelijker aan activiteiten in haar buurt meedoen. Ellen blijft het voorlopig goed volgen. Ze komt alleen minder vaak als het goed gaat met mevrouw Van Dijk en het medicijnapparaat.



De buurvrouw krijgt een ander advies

De buurvrouw van mevrouw Van Dijk wil ook wel zo'n mooie medicijndoos. Ellen weet dat mevrouw Van der Gaag pas begonnen is met medicatie vanwege diabetes. Ze weet ook dat zij nog onzeker is en veel voorlichting nodig heeft, bijvoorbeeld over het juist gebruik van medicatie in combinatie met haar voeding. Ellen geeft daarom de buurvrouw het advies om nog geen automatische medicijndoos te gaan gebruiken. Pas als mevrouw Van der Gaag zeker is van zichzelf en weet hoe haar medicatie en haar lijf reageren, zou dit een optie kunnen zijn.

Tip 2: Voorlichting is om te beginnen een kwestie van goed luisteren

Als jouw manier van informatie geven aansluit bij de cliënt, ontstaat een win-win -situatie. De cliënt krijgt waar hij voor komt en jij bereikt wat volgens jou het beste is voor de cliënt. Iedereen tevreden dus. Goed luisteren is essentieel om uit te vinden met welke informatie de cliënt daadwerkelijk geholpen is. Zo kun je ook beoordelen of de informatie passend is, en of het op een voor de cliënt geschikt moment wordt gegeven. Luisteren is ook heel belangrijk omdat de cliënt je informatie pas tot zich neemt als hij het gevoel heeft dat je hem echt hebt gehoord.

Tip 3: Besef dat de cliënt de informatie soms niet kan verwerken

Bij de cliënt kan van alles door het hoofd spelen waardoor hij de informatie niet goed in zich op kan nemen. Misschien denkt hij na over de consequenties van de zojuist gemeten stijging van zijn bloeddruk of glucosewaarden. Misschien is hij angstig, bezorgd of nerveus over iets wat net is besproken. Op zo'n moment is een cliënt niet ontvankelijk voor nieuwe informatie. Geef dan eerst aandacht aan hetgeen bij de cliënt door het hoofd speelt. Daarna is de kans groter dat je informatie wel overkomt.

Tip 4: De enige die kan zeggen of je voorlichting duidelijk is, is de cliënt zelf

Vraag de cliënt om de boodschap die je verteld hebt te herhalen. Gaf je een instructie over een handeling? Vraag dan om de handeling zelf uit te voeren. Let op verbale en non-verbale signalen van de cliënt, want zo kom je veel te weten over het succes van je voorlichting. Een opgetrokken wenkbrauw, een gefronst voorhoofd of opengesperde ogen, kunnen je bijvoorbeeld veel vertellen. Als de cliënt wegstijgt, is de kans groot dat hij zijn aandacht elders heeft. Gezichtsuitdrukkingen kunnen je van alles vertellen over de ontvangst van je boodschap: komt die over, wordt die begrepen, geloofd, op prijs gesteld en geaccepteerd? De allerbeste manier bij twijfel is gewoon vragen wat de cliënt denkt: 'Ik heb u zojuist verteld hoe u de automatische medicijndoos moet gebruiken. Wat vindt u nu nog onduidelijk?' Soms weet je niet helemaal zeker of je informatie wel is begrepen. Je kunt de cliënt dan vragen of hij je verhaal in eigen woorden wil herhalen of de handeling zelfstandig wil uitvoeren. Als je dat op een sympathieke manier doet, voelt de cliënt zich niet als 'dom' behandeld. Hij zal het juist als teken van zorgzaamheid ervaren.

Bijvoorbeeld: 'Om 16 uur geeft de medicijndoos voor de eerste keer de medicijnen uit. U mag alle handelingen zelf uitvoeren. Ik blijf wel bij u, als er iets niet klopt kan ik het nog herstellen.'

Tip 5: Probeer erachter te komen in hoeverre de cliënt van plan of in staat is je adviezen ook uit te voeren

Naar je luisteren is niet genoeg! Probeer te achterhalen of de cliënt van plan is om ook echt iets te gaan doen met jouw informatie. Dat lijkt niet gemakkelijk, maar vaak is er gewoon naar vragen de beste oplossing. Soms wil de cliënt je adviezen wel opvolgen, maar kan hij dat niet door zijn persoonlijke omstandigheden. Vergeet niet hoe andere mensen van invloed kunnen zijn op het wel of niet blijven volgen van het advies. De voorlichting moet passen bij jouw cliënt en bij diens situatie.

Probeer dus rekening te houden met de mogelijkheden en capaciteiten van de cliënt. En ook hier geldt weer: bespreek je eventuele twijfels openlijk.

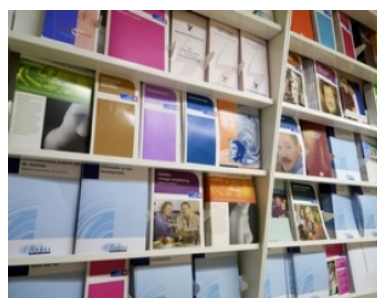
Kim houdt rekening met het drukke leven van haar cliënt

Meneer De Vries heeft sinds enkele maanden een activiteitenmeter. Hij heeft hoge bloeddruk en cholesterol en beweegt te weinig. Het doel dat hij met de huisarts gesteld heeft, is elke dag minimaal een half uur bewegen. Zorgverlener Kim vraagt aan meneer: 'Denkt u dat het u zal lukken om wat regelmatigere lichaamsbeweging te nemen?' Meneer antwoordt: 'Natuurlijk! Ik ga elke dag een halfuurtje wandelen, hoor!' Kim vraagt: 'Hoe gaat u dat dan aanpakken? Het lijkt me met zo'n drukke baan als die van u niet gemakkelijk om elke dag tijd vrij te maken voor een wandeling.' Meneer De Vries geeft haar gelijk. 'Nee, als ik veel vergaderingen heb, zal het wel niet lukken. En het wordt ook nog weleens laat voor ik thuiskom.' Kim denkt na en probeert meneer De Vries te helpen. Ze zegt 'Ik kan me voorstellen dat u dan geen zin meer hebt in uw wandelingetje. Zijn er misschien alternatieven die u kunt bedenken als een wandeling niet lukt?' Kim ziet meneer even nadenken. 'Nu ik erover nadenk, ik heb boven op zolder nog een hometrainer staan. Als ik laat thuiskom kan ik proberen om twintig minuten te gaan fietsen in plaats van te wandelen.'



Tip 6: Maak gebruik van goed voorlichtingsmateriaal

Het is belangrijk om hulpmiddelen te gebruiken om je mondelinge voorlichting te ondersteunen. De zorgtechnologie die je meeneemt en laat zien kan zo'n hulpmiddel zijn. Het kan ook voorlichtingsmateriaal zijn, waarmee de cliënt na kan lezen of kan zien hoe iets werkt en waarom je het gebruikt. Er is heel veel goed voorlichtingsmateriaal in omloop. Maak daarvan gebruik en leer de cliënt om dat ook te doen. Zorg echter wel dat het voorlichtingsmateriaal dat je gebruikt eenvoudig en verantwoord is. In de praktijk blijken bijvoorbeeld handleidingen van leveranciers niet altijd zo eenvoudig geschreven te zijn. Misschien moet je er zelf iets eenvoudigers van maken, voordat je iets meegeeft aan een cliënt.



3.3 Zes fasen van gedragsverandering en de voorlichting die daarbij hoort.

Gaan werken met zorgtechnologie zorgt vaak voor een verandering van de werkwijze. Dat geldt voor zowel de cliënt als de zorgverlener. In het voorbeeld van Mascha die aan mevrouw Van Dijk voorstelde om te gaan beeldbellen om haar te herinneren aan haar medicatie, gaat Mascha door het beeldbellen anders werken. Er gaan namelijk veel meer contacten op kantoor via beeldbellen plaatsvinden. Mevrouw Van Dijk krijgt minder bezoeken aan huis en meer bezoeken via het beeldscherm. Er vindt dus gedragsverandering plaats bij Mascha en de cliënt. Er zijn zes fasen om te komen tot een andere, nieuwe manier van werken met behulp van zorgtechnologie. In elke fase geef jij als zorgverlener op een andere manier en met een ander doel je voorlichting.

Fase 1 Openstaan

De zorgtechnologie moet aansluiten bij de behoefte van de medewerker en/of cliënt. Anders staat hij helemaal niet open voor je voorlichting erover. Om voor iets nieuws open te staan is het belangrijk om te onderzoeken of de inzet van de zorgtechnologie praktisch haalbaar is. Als de cliënt voor beeldbegeleiding zelf een internetverbinding moet hebben, maar die niet kan betalen, dan heeft voorlichting erover geven geen zin. Mascha moet in dat geval eerst weten wie de internetverbinding gaat betalen, voordat ze uitleg kan geven.

Fase 2 Begrijpen

Het is soms lastig je te realiseren dat termen die voor jou 'gesneden koek' zijn voor sommige cliënten onbegrijpelijk zijn. Gebruik waar nodig heel eenvoudig taalgebruik. Stem je uitleg wel af op de cliënt, want iemand met een hoge wetenschappelijke opleiding ervaart dat taalgebruik misschien als neerbuigend.

Houd er rekening mee dat mensen wat traag van begrip kunnen zijn bij compleet nieuwe informatie, of iets waarin zij niet erg geïnteresseerd zijn. Goed afstemmen en luisteren helpt je om te bepalen welk taalgebruik het beste past bij de cliënt.

Fase 3 Willen

De volgende fase die belangrijk is bij gedragsverandering is het 'willen' toepassen van de zorgtechnologie. Voorlichting geven aan een cliënt of medewerker die er geen gebruik van wil maken heeft niet zo veel zin. In dat geval kun je als zorgverlener nog kijken of je de cliënt of de medewerker kunt overtuigen van de voordelen die het gebruik ervan oplevert. Pas als de wil om het te gebruiken en dus ook om het gedrag te veranderen er is, ga je door met de volgende fase.

Fase 4 Kunnen

Als je een niet-technische mantelzorger vraagt om sensoren in huis te installeren, is de kans groot dat de sensoren er nooit komen. Bespreek dus de problemen bij de uitvoering. Wat kan de cliënt wel en wat niet? Bekijk samen of er haalbare alternatieven zijn.

Fase 5 Doen

In de fase van het doen is het goed om samen haalbare en concrete doelen af te spreken. Doen betekent het daadwerkelijk gaan gebruiken van de zorgtechnologie. Kleine stapjes zetten bij de invoering ervan zijn belangrijk. Eventuele moeilijkheden die de cliënt tegenkomt bij het gebruik van de technologie kun je beter samen met de cliënt onder ogen zien. Mocht de omgeving van het cliënt weerstand hebben rondom het gebruik van de technologie en de cliënt daarmee beïnvloeden, dan is het belangrijk om dit bespreekbaar te maken. De omgeving kan er namelijk voor zorgen dat de cliënt afhaakt. En dat zou jammer zijn.

Fase 6 Blijven doen

Om de technologie te blijven gebruiken is het belangrijk om in een vervolgesprek te bespreken wat er wel en niet goed gaat. Motiveer daarbij de cliënt tot het 'blijven doen'. Ga de oorzaken van een eventuele terugval na en probeer daarop in te steken. Mocht een poging tot gedragsverandering mislukken, dan is het belangrijk dat je de cliënt 'oordeelvrij' blijft bejegenen. Alleen dan houd je de vertrouwensband intact en kun je cliënt of mantelzorger stimuleren om opnieuw te beginnen of door te gaan.

3.4 Checklist voorlichting

Om systematisch aandacht te schenken aan voorlichting kan het nuttig zijn om regelmatig na een voorlichting deze checklist in te vullen:

1. Heb ik die vorm van voorlichting gegeven die adequaat was (informatie, advies, instructie)?
2. Heb ik gebruikgemaakt van de juiste communicatiemiddelen (bijvoorbeeld brochures, plaatjes, filmpjes)?
3. Heeft de cliënt de zes fasen van gedragsverandering doorlopen en heb ik daarbij de juiste voorlichting gegeven?

3.5 Verschillende vormen van communicatie en diverse communicatiemiddelen

Er bestaan verschillende manieren om je boodschap over te brengen. Dit kan met woorden of gebaren, ofwel verbale of non-verbale communicatie. Verbale communicatie kan zowel mondeling (gesproken) als schriftelijk (geschreven). Non-verbale communicatie bestaat in allerlei vormen. Voorbeelden van non-verbale communicatie:

- oogcontact;
- houding;
- kleding;
- stem;
- intonatie;
- gebaren.

Je communiceert altijd, of je dit nou wil of niet. Er worden altijd signalen afgegeven. Naast verbale en non-verbale communicatie bestaat er verschil in vocale communicatie (je gebruikt je stem) en non-vocale communicatie (voelen, proeven, ruiken en lichaamstaal). Om een boodschap goed over te brengen, kun je verschillende manieren van verbale en vocale communicatie gebruiken. De laatste jaren zijn er veel communicatiemiddelen bijgekomen. Ook hier speelt technologie een grote rol.



Bijschrift: Communiceren via een cartoon

Naast het geven van een les of presentatie, waarin je zelf een verhaal overbrengt, kun je met veel meer visuele middelen een boodschap goed overbrengen. Denk aan:

- filmpjes;
- foto's;
- tekeningen;
- scenario's;
- storyboards;
- storytelling;
- prototypes of het product;
- geschreven informatie op papier of via internet;
- social media .

Zoals je al eerder hebt gelezen, onthouden mensen het beste als ze tegelijk iets lezen, horen en/of zien. Als ze vervolgens zelf de boodschap mogen herhalen of uitvoeren, blijft de informatie het allerbeste onthouden.

Ofwel: mensen onthouden:

- 10% van wat ze lezen
- 20 % van wat ze horen
- 30 % van wat ze zien
- 50% van wat ze tegelijk horen en zien
- 80 % van wat ze zelf zeggen
- 90 % van wat ze zelf zeggen en tegelijk uitvoeren

Je kunt voorlichting een-op-een geven of in een groep. De meeste mensen ervaren een les, workshop of voorlichting positiever als ze ook iets mogen doen. Je onthoudt het daarna beter en houdt er een beter gevoel aan over. Je kunt voorlichting actiever maken met tools als een filmpje, scenario, storyboard en prototype, die mensen tijdens een voorlichtingssessie gebruiken. Deze tools komen uit de design- of ontwerpwereld. Als ontwerper leer je namelijk dat je een hersengedeelte van mensen activeert door hen zelf iets te laten maken of doen. Ze onthouden het dan beter. Zelf maken of doen kun je gebruiken in ontwikkelworkshops en tijdens individuele of groepsvoorlichting.

Als een cliënt gebruik gaat maken van een dienst met technologie, is het niet genoeg om alleen uit te leggen hoe de technologie werkt. Belangrijk is dat je de dienst om de technologie heen ook uitlegt. Dit kan op verschillende manieren. Hierna lees je meer over deze manieren.

Visualiseren door middel van filmpjes

Hier volgen drie mogelijkheden hoe je video's of filmpjes kunt gebruiken in je voorlichting.

Filmpjes

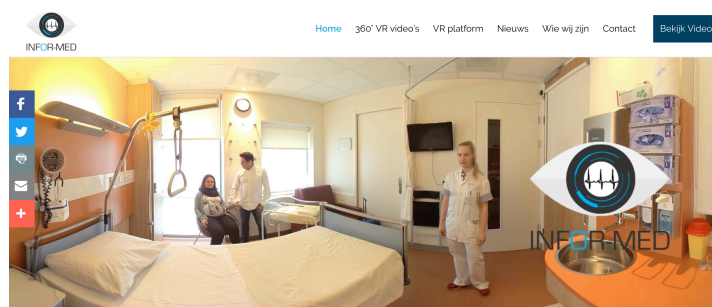
Je kunt tegenwoordig eigenlijk niet meer zonder filmpjes. Via YouTube kun je ontzettend veel filmpjes vinden die je bij je voorlichting kunt gebruiken. Natuurlijk moet je van tevoren altijd zelf het hele filmpje bekijken voordat je iets aan een cliënt laat zien. Check of het klopt wat er gezegd wordt. Ga na of het relevante, eenvoudige informatie is voor de cliënt die je iets gaat uitleggen. Er zijn meerdere vormen van communicatie met film (audio en video) waarmee je voorlichting kunt geven.

Vlaggen

Vlaggen is een samenvoeging van twee woorden, video en bloggen. Bloggen is het bijhouden van een dagboek of regelmatig terugkerende verhalen op een website over een bepaald onderwerp. Een vlag is een blog videovorm. Er is dus geen geschreven tekst. Een vlog is een terugkerend fenomeen, zoals een dagboek bijhouden. Met een vlag kun je volgers krijgen die jou willen volgen om het verhaal wat jij steeds vertelt. Dat kan je dagelijks leven zijn, of bijvoorbeeld omdat jij steeds iets nieuws vertelt over wat zorg en technologie betekent voor mensen.

Virtual Reality

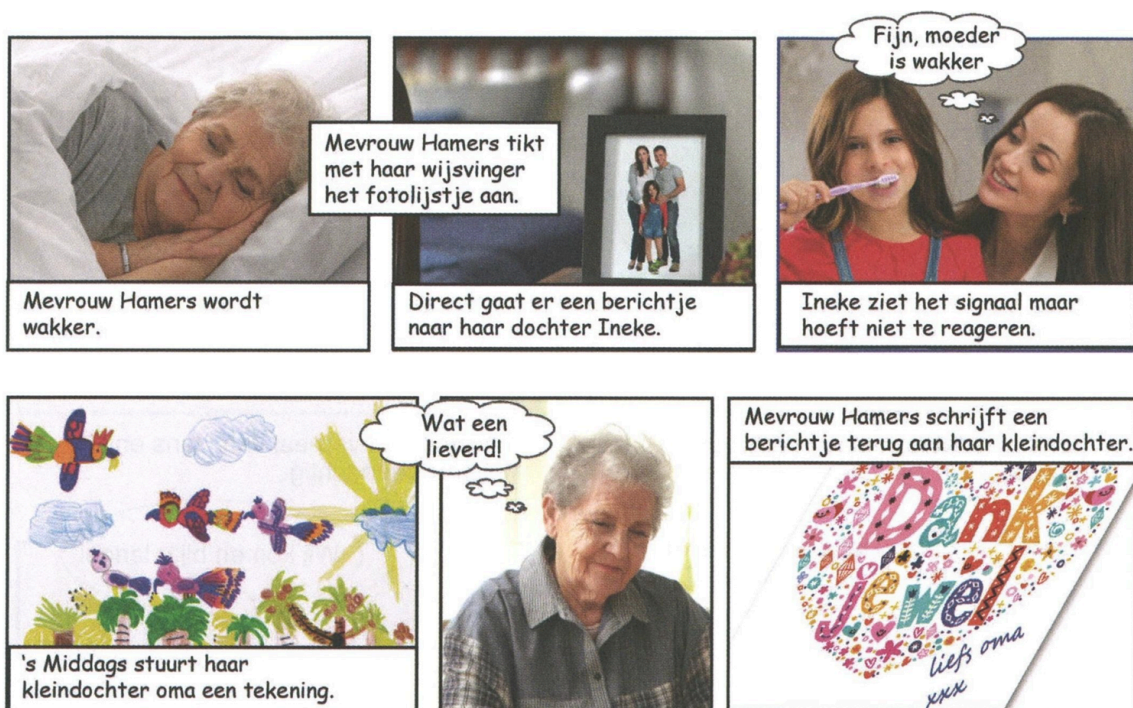
Virtual Reality is het beleven van een ervaring via een 360 graden filmpje. Met een virtuele bril (VR-bril) is het alsof je er zelf bij bent. Op deze manier kun je in een achtbaan zitten, of beleven hoe gips wordt verwijderd in het ziekenhuis. Met de VR- bril kunnen cliënten voorlichtingsvideo's in 360 graden bekijken. Ze ervaren precies wat er bijvoorbeeld in het ziekenhuis gaat gebeuren. Deze realistische beleving geeft de cliënt meer controle en vertrouwen, waardoor de angst vermindert voor een behandeling of onderzoek. Sommige ziekenhuizen hebben apps over bijvoorbeeld bloedprikken, keizersnede of gips eraf halen. Je kunt de apps dan downloaden en thuis bekijken. De filmpjes zijn opgenomen met een 360 graden camera. Je kunt ze met een virtual reality bril bekijken. Het is alsof je er zelf bij staat. Een voorbeeld is www.infor-med.nl, een bedrijf dat 360 graden video's maakt in ziekenhuizen, die met behulp van de infor-med app en een virtual reality bril te bekijken zijn. Kinderen in het ziekenhuis kunnen bijvoorbeeld deels toch thuis of op school meedoen door een 360 graden camera, die thuis of op school is geïnstalleerd en een VR-bril in het ziekenhuis. Op deze manier wordt voorlichting verbeterd en herstel bespoedigd. Ander voorbeelden van apps voor VR zijn VR Roller Coaster en 360TUBE.



Infor-Med informeert patiënten en zorgmedewerkers middels virtual reality over ziekenhuis behandelingen.

Storytelling, storyboards en scenario's

Je kunt een dienst ook uitleggen door een verhaal te vertellen over wat de cliënt gaat meemaken als hij gebruikmaakt van deze dienst. Of je kunt een scenario of storyboard maken. Dit zijn ook vormen van verhalen vertellen, met daarin visualisaties. In de filmwereld worden vaak storyboards gebruikt. Met een storyboard visualiseren ze hoe de film er ongeveer uit gaat zien. Er zijn wel enkele verschillen tussen deze manieren van verhalen vertellen. Een scenario is hypothetisch, dat wil zeggen dat je iets schetst wat er nog niet is maar wel kan komen. Een dienst is dan nog niet helemaal duidelijk, maar wel globaal. Een testpanel kan reageren op je scenario, zodat je de nieuwe dienst al in de testfase kunt verbeteren. Scenario's kun je, door input van gebruikers, aanpassen. Soms heb je dus pas na bijvoorbeeld zes scenario's de ideale dienst gevisualiseerd. Een storyboard is een serie tekeningen of foto's die een reeks gebeurtenissen visualiseren. De zorgvrager kan zo zien wat hij gaat meemaken als hij gebruik maakt van deze dienst. Meestal is een storyboard een stripverhaal. Het geeft inzicht in ervaringen van gebruikers van de dienst. Het laat niet alleen interacties tussen mensen zien, maar ook de omgeving, want daardoor kun je het verhaal gemakkelijker begrijpen. Bij storytelling vertel je een pakkend verhaal, bijvoorbeeld over alle mogelijke aspecten van een dienst, over zowel het leven van klanten als de ervaring van personeel. Een dienst is in verhaalvorm beter invoelbaar, zelfs als luisteraars de achtergrond niet kennen.



Bijschrift: Voorbeeld van een storyboard

Tips bij het toepassen van storytelling, storyboards of scenario's

- blijf dicht bij de realiteit: zodat het verhaal of de tekening herkenbaar is, zo echt mogelijk en persoonlijk overkomt;
- beschrijf de context goed;
- visualiseren is net zo belangrijk als het kernverhaal vertellen.