

Wat vinden ouderen en mantelzorgers van persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO's)?

Vier persona's van ouderen en mantelzorgers
Deelresultaat project Ouderenparticipatie | Mei 2020



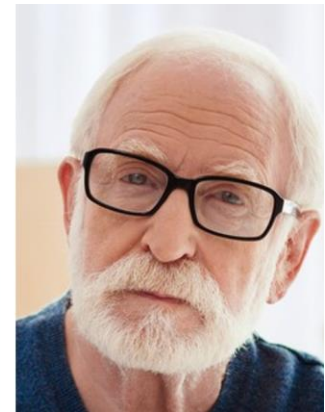
Ria



Amina



Geert



Herman

Context van dit document

Dit document met persona's is één van de projectresultaten van het project Ouderenparticipatie. In dit project zijn door Careyn samen met PGOsupport en de samenwerkingspartners, de mogelijkheden, criteria en voorwaarden voor gebruik van een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) onderzocht vanuit het perspectief van beoogde gebruikers: zelfstandig wonende kwetsbare ouderen (65+) uit Utrecht, en hun mantelzorgers. Het geheel aan projectresultaten vindt u op <https://participatiekompas.nl/ouderenpgo>

Wat bieden deze persona's?

De persona's dienen als hulpmiddel voor de doorontwikkeling van PGO's. 35 Ouderen en mantelzorgers namen in het project deel aan een interview, focusgroep en/of testsessie over PGO's. Een persona is niet een weergave van de gemiddelde oudere of mantelzorger, maar een archetype. Dat wil zeggen dat elke persona kenmerkend is voor een deel van de ouderen en mantelzorgers die we hebben gesproken. Meer informatie over de onderzoeksgroep waarop deze persona's gebaseerd zijn vindt u in het rapport. Elke persona bevat een korte persoonsbeschrijving, een beschrijving van het gebruik van digitale apparaten, een beschrijving van informatiebehoeften, een beschrijving van het zorgnetwerk, en zijn/haar beoordeling van een PGO. Graag wijzen we u ook op de animatievideo die bij deze rapportage is gemaakt, te bekijken via <https://participatiekompas.nl/ouderenpgo>. Hierin vertellen de persona's Ria, Geert, Herman en Amina hun verhaal.

Persona's ontwikkeld door:



Persona

Ria



Persoonlijk

Ria is een vrouw van 81 jaar oud. Ze is alleenstaand en woont zelfstandig in de Rivierenwijk in Utrecht. Ze heeft twee dochters en vijf kleinkinderen. Ze hebben goed contact.

Ria heeft verschillende lichamelijke klachten, en ontvangt veel zorg. Ze heeft o.a. diabetes, darmklachten en gewrichtsproblemen. Daardoor heeft ze moeite met lopen. Haar familie en vrienden helpen als het nodig is, maar er is geen structurele mantelzorg. Eens per week gaat ze warm eten in het buurthuis.

Ria's digitale apparaten

Ria heeft een tablet, maar gebruikt deze eigenlijk nooit. Ze kreeg hem van haar kinderen. *"Ik wil liever ontsnappen aan de digitale wereld, het gaat prima zo."*

Ria en haar gezondheidsinformatie

Ria vindt informatie over haar gezondheid en zorg belangrijk, maar hoeft geen inzicht in haar hele dossier.

Ze noteert gegevens over haar gezondheid zelf in een schriftje, o.a. haar gewicht, diagnose en behandeling. Zo kan ze het zelf teruglezen nadat de arts het verteld heeft. Doktersafspraken schrijft ze in haar agenda. Ze deelt belangrijke informatie mondeling met haar kinderen. Als ze informatie nodig heeft dan vraagt ze een printje van de apotheek of huisarts. Dat gaat prima.

Goed op de hoogte

Tevreden met
hoe het nu gaat

Lichamelijk kwetsbaar

Ria's zorgnetwerk

In 2019 had Ria contact met:

- Specialist in het ziekenhuis
- Huisarts en POH
- Apotheek
- Fysiotherapeut
- Wijkverpleegkundige
- Diabetesverpleegkundige
- Hulp in de huishouding
- Medisch pedicure
- Buurtteam
- Vervoersvoorziening

In totaal hulp vanuit 10 verschillende disciplines

Een PGO voor Ria?

Ria vindt PGO's een interessante ontwikkeling, maar ze zal het zelf niet gaan gebruiken.

"Ik verzamel nu alles wat ik nodig heb op papier, en dat gaat prima. Ik zou mezelf moeten aanleren hoe het werkt en ik steek mijn energie liever in andere dingen."

Persona

Amina



Persoonlijk

Amina is een vrouw van 55 jaar oud. Ze woont samen met haar man en zoon in Utrecht Overvecht. Ze werkt parttime bij de gemeente en is mantelzorger van haar moeder van 80.

Haar moeder is weduwe en heeft veel gezondheidsproblemen: diabetes, hartproblemen en zwakke gewrichten. De moeder van Amina spreekt geen Nederlands. Ze hebben beiden een Marokkaanse achtergrond.

Amina's digitale apparaten

Amina maakt gemakkelijk gebruik van digitale apparaten. Ze heeft een smartphone, tablet en laptop, en gebruikt ze veel. Haar moeder gebruikt geen digitale apparaten.

Haar moeders gezondheidsinformatie

Amina regelt de zorg voor haar moeder, kent haar gegevens, en gaat bijna altijd met haar mee naar afspraken met zorgverleners. Ze kiest zelf welke informatie ze deelt met haar moeder. Informatie die ze belangrijk vindt: Info over ziekten van haar moeder. Wat houdt de ziekte in, en waar moet ze op letten?

- Medicijnoverzicht
- Behandelverslagen & onderzoeksuitslagen
- Overzicht van zorgnetwerk: zorg, ondersteuning, welzijn, informele hulp + hun contactgegevens
- Overzicht van afspraken



Haar moeder's zorgnetwerk

In 2019 had de moeder van Amina hulp en ondersteuning van:

- Specialist in het ziekenhuis
- Huisarts en POH
- De tandarts (voor prothese-onderhoud)
- Apotheek
- Mantelzorg van familie
- Fysiotherapeut
- Wijkverpleging
- Salto
- Ambulance
- Vervoersvoorziening
- Dagopvang
- Welzijn, informele hulp

In totaal hulp vanuit 12 verschillende disciplines. Ambulance is af en toe.

Een PGO voor Amina en haar moeder?

Een PGO lijkt Amina erg handig. Een overzicht van belangrijke gegevens over de gezondheid van haar moeder en over het zorgnetwerk maken het makkelijker om de zorg te regelen, zeker omdat ze zoveel zorgverleners heeft. Handig om een PGO op je telefoon altijd en snel bij je te hebben, en om samen met haar moeder informatie te bespreken. Voor Amina is een PGO vooral handig als alle zorgverleners meedoen.

"Ik vind het wel lastig nog welke PGO ik moet kiezen."

Persona

Geert



Persoonlijk

Geert is een man van 68 jaar oud en woont samen met zijn vrouw zelfstandig in Wijk C in Utrecht. Ze hebben geen kinderen.

Geert ontvangt zorg, voor zijn hartklachten, hoge bloeddruk en overgewicht. Hij gaat twee keer per week wandelen met een wandelgroep uit de buurt.

Geert heeft moeite met lezen en schrijven en volgt daarom nu al een tijdje Nederlandse les om zichzelf bij te scholen.

Geert's digitale apparaten

Geert heeft een smartphone en laptop en weet hoe hij daar mee om moet gaan. Hij is er niet heel handig mee, maar wat hij er mee wil doen lukt.

Geert en zijn gezondheidsinformatie

Geert houdt zelf geen gegevens bij over zijn gezondheid, *"want dat doet mijn huisarts"* en zoekt informatie niet snel op.

Hij vindt de informatie die hij krijgt vaak moeilijk te begrijpen.

Als hij zijn dossier zou opvragen dan zou hij er een encyclopedie bij moeten pakken om te begrijpen wat alles betekent.

Geert heeft goed vertrouwen in zorgverleners, en gaat er vanuit dat zij hem belangrijke informatie geven als dat nodig is.

De informatie van de apotheek vindt Geert wel erg belangrijk, met name waar de medicijnen voor zijn en waarom hij ze moet gebruiken.



Geert's zorgnetwerk

Geert had in 2019 ondersteuning van:

- Specialist in het ziekenhuis
- Huisarts en POH
- Apotheek
- Fysiotherapeut
- Saltro
- Buurtteam

In totaal hulp vanuit 6 verschillende disciplines

Een PGO voor Geert?

Geert denkt niet dat hij een PGO zal gaan gebruiken als ze blijven zoals nu. Een PGO moet voor hem makkelijk in het gebruik zijn en de informatie begrijpelijk. *"Ik denk niet dat ik een PGO nu kan gebruiken zonder dat ik er hulp bij nodig heb. Of het moet heel begrijpelijk gemaakt zijn, dan wil ik het graag proberen."*

Hij blijft zijn gezonde verstand gebruiken en kritische vragen stellen over de nodige zorg en medicijnen.

Persona

Herman



Persoonlijk

Herman is een man van 73 jaar oud. Hij woont zelfstandig in Tuindorp Oost met zijn vrouw. Hij heeft drie kinderen en drie kleinkinderen.

Hij ontvangt regelmatig zorg voor zijn hartklachten, problemen met zijn ogen en voor depressies waar hij soms mee kampt.

Herman's digitale apparaten

Herman heeft een smartphone, tablet en laptop en kan er goed mee omgaan. Thuisgebruik van internet vindt hij veiliger voor inkijken van gezondheidsgegevens, dan onderweg. In verband met veiligheid van de verbinding.

Herman en zijn gezondheidsinformatie

Herman vindt informatie over zijn zorg en gezondheid heel belangrijk. Zo kan hij bijhouden wat er over hem geschreven staat, hoe het gaat met zijn gezondheid en controleren of de informatie er juist in staat.

Inzicht in informatie geeft hem het gevoel dat hij zelf de regie heeft en goed kan meebeslissen in zijn zorg. Hij is tevreden over zijn gebruik van het patiëntenportaal van zijn ziekenhuis. Hij deelt niet alles met zijn kinderen om hen niet onnodig ongerust te maken.

Hij vindt belangrijk: info over diagnose, behandeling, behandelverslagen, verslagen van consulten en overleg tussen zorgverleners, overzicht gemaakte afspraken en contactgegevens artsen, onderzoeksuitslagen en tips over gezond leven.

Graag op de
hoogte

Staat open voor
nieuwe mogelijkheden

Herman's zorgnetwerk

Herman had in 2019 hulp en ondersteuning van:

- Huisarts en POH
- Tandarts
- Apotheek
- Fysiotherapie
- Wijkverpleging
- Saltro
- Psycholoog
- Opticien

In totaal hulp vanuit 9 verschillende disciplines.

Een PGO voor Herman?

Herman is erg enthousiast over een PGO, dat hem inzicht kan bieden in zijn gegevens en meer overzicht geeft dan het patiëntenportaal. Hij zal het vooral gebruiken om zich voor te bereiden op een afspraak en om de benodigde info te hebben om mee te kunnen beslissen over zijn zorg. Hij gaat er vanuit dat veiligheid van de PGO's is geregeld, maar vraagt zich af: "hoe wordt de veiligheid van PGO's precies geregeld?"

Voor Herman is het belangrijk dat de PGO goed leesbaar en digitaal toegankelijk is, omdat hij problemen heeft met zien.