

TCares gebruikers behoeftenonderzoek

Resultaten enquête onder ouderen over behoeften aan zorg, veiligheid, welzijn, comfort en energiebesparing waarin mogelijk door domotica voorzien kan worden.

14 mei 2010

Opgesteld door Eric Schlangen
HabiPro Consultancy

Werkgroep gebruikers Pantein:
M.Onderwater
A. van de Rijdt
M. Kluitmans

Innovation
People
for Societal Change



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Werkwijze.....	4
Resultaten.....	5
Conclusies en aanbevelingen.....	10
Bijlage	13
Resultaten enquête per vraag.....	13

Inleiding

Korte beschrijving TCares

TCares is een samenwerkingsproject tussen vijf Europese samenwerkingspartners om toepassing van Telezorg en domotica systemen te verbeteren en te bevorderen. Hiertoe wil TCares een vraaggestuurd aanbod op domotica helpen ontwikkelen in een wereld die nu voornamelijk "technology-push" geïntereerd is.

De Europese samenwerkingspartners zijn:

- South East Health Technologies Alliance, Leatherhead, Surrey, Verenigd Koninkrijk.
- Zorgcentra Pantein, Boxmeer, Nederland
- Fundación Andaluza de Servicios Sociales (FASS), Sevilla, Spanje.
- John Paul II Hospital, Krakow, Polen.
- Asistentia Sociala si Protectia Copilului, Timis, Roemenië.

TCares wordt gesubsidieerd door de EU regeling PEOPLE. PEOPLE is een driejarig project waarin zeven Europese regio's kennis en ervaring uitwisselen over innovatieve oplossingen voor demografische veranderingen. PEOPLE is een mini programma met financiering uit de InterregIVC regeling van de Europese Commissie.

Doelstellingen TCares

Om het bovenstaande resultaat te bereiken zijn er 5 doelstellingen geformuleerd:

1. De behoeften van zowel de gebruikers (meestal ouderen en hun mantelzorgers) als exploitanten van Telezorg en domotica systemen, in verzorgingshuizen en thuiszorg, in zowel de openbare als particuliere zorgsectoren beter begrijpen.
2. Opleidingspakketten ontwerpen voor werkers in de zorg voor het omgaan met technologie in Telezorg en domotica.
3. Ontwikkelen van een businesscase voor de plaatsing en het gebruik van Telezorg en domotica systemen in zowel openbare als particuliere zorgsectoren.
4. Pilotstudies uitvoeren - Action Research - om aan de behoeften van de dienstengebruikers en kopers te voldoen.
5. Het evalueren van resultaten van alle activiteiten, en delen van best practices in de vijf deelnemende gebieden mee en verder te implementeren.

Dit onderzoek is een deeluitwerking van de eerste doelstelling.

Werkwijze

Onderzoek naar behoeften gebruikers, mantelzorgers, professionals en exploitanten

Het project T-Cares zal een gebruikersonderzoek uitvoeren naar de wensen en behoeften van zorg- en dienstverlening op afstand. Dit onderzoek zal vanaf januari 2010 plaatsvinden. Doelgroep van het onderzoek zijn zelfstandig wonende ouderen van verschillende clusters zorgwoningen in het Land van Cuijk. Daarnaast worden ook mantelzorgers en professionals onderzocht.

Het onderzoek bestaat uit een digitale vragenlijst die ondersteund met foto's situaties schetsen op het terrein van zorg(preventie), welzijn, veiligheid, comfort en energiebesparing voor mensen in de thuissituatie. Het betreft onderzoeksvragen naar wensen en behoeften naar zorg- en dienstverlening. De resultaten worden teruggekoppeld aan de ouderen in groepsbijeenkomsten waarna wordt gediscussieerd over mogelijke technologische oplossingen voor de gemeten behoeften. In deze gesprekken willen we de resultaten verfijnen en voorwaarden ontdekken die ouderen stellen aan het toelaten van deze technologische antwoorden op hun menselijke behoeften.

Dit rapport

Dit rapport beperkt zich tot de eerste fase: het gebruikersonderzoek onder zelfstandig wonende ouderen door middel van een digitale enquête naar behoeften aan zorg, veiligheid, welzijn, comfort en energiebesparing waarin mogelijk door domotica voorzien kan worden.

Vorbereiding

De vragen van de enquête zijn tot stand gekomen met medewerking van leden van een werkgroep "Dienstverlening" die de vragen mee heeft bedacht en gecorrigeerd. In deze werkgroep zitten mensen vanuit zorgmanagement, de regionale bereikbare dienst, de zorgstaf en een teamleider. In een tweetal rondes hebben zij de vragen opgesteld en verbeterd.

De enquêtetool is door studenten van de Hogeschool Arnhem-Nijmegen ontworpen en getest. Later is dit ontwerp door Buro 302 in een definitieve internettoepassing gerealiseerd. De tool kan nu als internettoepassing maar ook op stand alone laptops worden gebruikt.

De enquête is gemaakt met het oog op oudere gebruikers. De vragen zijn eenvoudig geformuleerd, in een groot lettertype en worden door een foto ondersteund. Het scherm bevat geen overbodige details. Achtergrondkleuren ondersteunen de categorieën vragen.

Om het aantal vragen te beperken maakt de respondent eerst een keuze tussen categorieën die hij of zij belangrijk vindt. Over die categorieën krijgt hij of zij dan vragen gesteld. De categorieën zijn: Zorg, Veiligheid, Welzijn, Comfort en Energiebesparing.

De deelnemer kan de digitale vragenlijst door middel van touch screen of met de muis op een laptop beantwoorden. Er is gekozen voor deze manier van enquêteren om de deelnemers direct kennis te laten maken met technologie, zodat het kan bijdragen aan het draagvlak voor toepassing van technologische zorg- en dienstverlening. Tijdens de testfase kon >80% van de ouderen de enquête zelf invullen na een korte instructie.

Uitvoering

Medewerkers van Pantein nemen de enquêtes af. Zij hebben hiervoor een korte training gekregen in het begeleiden van de ouderen als zij de enquête invullen. Tevens zijn zij getraind in het oplossen van mogelijke technische problemen bij het afnemen van de enquête.

Met elke oudere is na schriftelijke aankondiging, telefonisch een afspraak voor een huisbezoek gemaakt om de enquête in te vullen.

Buro 302 heeft de database van de laptops in een excel sheet bijeen gezet. In het vervolg zal de enquêtetool een exportfunctie krijgen voor de database.

Resultaten

Algemene beschrijving van de doelgroep

De enquête is afgenomen bij 117 ouderen.

Drienzeventig procent van hen is alleenstaand en 78% is ouder dan 75 jaar. Slechts drie procent was jonger dan 65 jaar.

17 oudere stellen hebben de enquête samen ingevuld, tegenover honderd respondenten die het alleen hebben gedaan.

Van de mensen die de enquête alleen hebben ingevuld is 65% een vrouw.

45% krijgt thuiszorg minstens één keer per week.

61% krijgt mantelzorg minstens één keer per week.

91% krijgt medicijnen op doktersvoorschrift, verreweg de meesten van hen zelfs drie of meer verschillende medicijnen.

83% geeft aan nog goed te kunnen lopen, eventueel met een hulpmiddel. Van hen kan 39% tot 500 meter lopen, 36% tot een kilometer en 25% meer dan een kilometer.

Weergave resultaten

Er zijn vragen gesteld over vijf onderwerpen: zorg, veiligheid, welzijn, comfort en energiebesparing. Eerst moesten de mensen uit deze vijf de drie voor hen belangrijkste onderwerpen kiezen. Hierover kregen zij vragen. De volgorde naar meest gekozen onderwerp is:

Zorg	103	(88%)
Veiligheid	99	(85%)
Welzijn	78	(67%)
Comfort	39	(33%)
Energiebesparing	32	(27%)

We ordenen de resultaten per onderwerp steeds in vier subcategorieën:

Veel behoefte: meer dan 66% van de ouderen geeft aan hier behoefte aan te hebben

Behoefte: meer dan de helft van de ouderen geeft aan hier behoefte aan te hebben

Enigszins behoefte: meer dan 33% van de ouderen geeft aan hier behoefte aan te hebben

Weinig behoefte: minder dan 33% van de ouderen geeft aan hier behoefte aan te hebben

In de bijlage vindt u alle antwoorden.

Beantwoording vragen gerelateerd aan zorg.

Er is gevraagd naar diverse behoeften rond zorg. Hieronder worden de resultaten van de enquête weergegeven gerangschikt naar de hoeveelheid ouderen die er behoefte aan hebben.

Zorg: veel behoefte

Het hoogst scoort de behoefte aan het automatisch alarmeren van mensen als men valt of onwel wordt. 87% van de ouderen heeft hier behoefte aan. Als belangrijkste reden geven zij aan dat hen dit een veilig gevoel geeft.

Onmiddellijk gevolgd door de mogelijkheid voor de verzorgers om de voordeur zelf te kunnen openen in geval van nood, wat 74% graag zou willen. Bij mannen (60%) is deze behoefte kleiner dan bij vrouwen (79%). Als belangrijkste reden geeft men aan dat men dat dan zelf misschien niet kan.

Zorg: behoefte

Iets meer dan de helft van de mensen wil graag makkelijk contact kunnen maken met een verzorgster of verpleegkundige (53%). Die behoefte is het grootst bij mensen die thuiszorg krijgen (63%) maar ook bij de ouderen die geen thuiszorg krijgen is die behoefte aanwezig (44%). Als belangrijkste reden geeft men aan dat men soms even hulp nodig heeft of even iets wil vragen (beide redenen ongeveer even sterke behoefte).

Men heeft ook behoefte aan visueel contact als men een verpleegkundige of arts iets wil vragen (ook 53%). Als belangrijkste reden geeft men aan dat men dan beter contact denkt te hebben.

Zorg: enigszins behoefte

De mogelijkheid om controles van bijvoorbeeld bloeddruk, hartslag of bloedsuiker thuis te laten doen wordt door 39% van de ouderen gewenst. Als belangrijkste reden geeft men aan dat men zich thuis het meest op zijn gemak voelt (50%). Het niet hoeven regelen van vervoer of het niet zo vaak naar huisarts of ziekenhuis moeten gaan, worden ieder door ongeveer een kwart van hen genoemd.

Zorg: weinig behoefte

Ondanks dat de meeste mensen medicijnen gebruiken heeft slechts 11 % behoefte aan een seintje als het tijd is om de medicijnen in te nemen. Van die mensen geeft de helft als reden aan dat ze er wel eens een vergeten in te nemen en een kwart dat ze de medicijnen wel eens te laat innemen.

Slechts 14% van de ouderen zou willen dat de verzorging wat vaker een kijkje komt nemen, meestal om even te zien of alles goed met hen gaat (79%).

Er is ook niet veel behoefte om makkelijk informatie over eigen ziekte of behandeling te kunnen vinden. Van de 26% die dat wel graag wil, geeft 42% aan dat zij het niet altijd meteen begrijpen en onthouden als het hun wordt uitgelegd.

Beantwoording vragen gerelateerd aan veiligheid.

Er is gevraagd naar diverse behoeften rond veiligheid. Hieronder worden de resultaten van de enquête weergegeven gerangschikt naar de hoeveelheid ouderen die er behoefte aan hebben.

Veiligheid: veel behoefte

Het hoogst scoort de behoefte aan brandveiligheid. 97% wil dat bij brand meteen de verzorging en de brandweer worden gewaarschuwd. Driekwart van hen vindt dat een veilig gevoel.

De volgende hoge score wordt gehaald door de behoefte om te kunnen zien wie er aan de deur belt. 89% wil kunnen zien wie er staat, ook weer voornamelijk vanwege het veilige gevoel dat het hen geeft.

Veiligheid: behoefte

De behoefte aan een waarschuwing bij overstroming uit de wasmachine of badkamer haalde net niet de hoogste categorie: 65% heeft deze behoefte, vooral vanwege het veilige gevoel dat het hen zou geven (48%)

Direct daarna komt de behoefte aan alarm bij inbraak waar 61% van de ouderen behoefte aan heeft. Hier is het gevoel van veiligheid ook weer de belangrijkste reden (73%), 5% geeft aan dat er al eens bij hen is ingebroken.

Als derde in deze categorie komt de detectie van gevaarlijke gassen in huis, waaraan 56% behoefte heeft. Deze behoefte scoort ook hoog in het n.v.t. zijn, veel ouderen koken niet meer op gas.

Veiligheid: enigszins behoefte

In deze categorie scoort de behoefte aan automatische verlichting bij nachtelijk bezoek aan de badkamer of toilet waar 40% behoefte aan heeft. Belangrijkste reden is dat men het wel makkelijk vindt (76%).

De behoefte aan iemand die even mee kan kijken of luisteren als er een vreemde aan de deur staat valt nog net binnen deze categorie, 34% heeft deze behoefte, met als meest genoemde motivatie dat het een gerust gevoel geeft (64%).

Veiligheid: weinig behoefte

27% zou het fijn vinden om 's morgens en 's avonds even gebeld te worden om te kijken of alles goed is, vooral omdat ze dat een veilig gevoel vinden (63%).

Ongeveer even klein is de behoefte aan het automatisch uitschakelen van bepaalde apparaten als men gaat slapen of het huis verlaat. Hiervoor geldt haast net zo vaak het veilige gevoel (39%) als het gemak (33%) als reden.

Beantwoording vragen gerelateerd aan welzijn.

Er is gevraagd naar diverse behoeften rond welzijn. Hieronder worden de resultaten van de enquête weergegeven gerangschikt naar de hoeveelheid ouderen die er behoefte aan hebben.

Welzijn: veel behoefte

Opvallend is dat de meeste behoefte op het gebied van welzijn ligt rond informatie en nieuws. Maar liefst 84% wil graag weten wat er gebeurt in de streek of elders in de wereld. Meestal om op de hoogte van het nieuws te blijven (68%) of om te weten wat er in de omgeving te doen is (28%).

Ook buurtinformatie scoort hoog, 73% heeft behoefte aan informatie over wat er in de buurt te doen is. Voornaamste reden is dat men op de hoogte wil blijven (68%).

Van een heel andere aard is de wens om andere mensen te helpen. Maar liefst 78% heeft hier behoefte aan en 45% daarvan doet dat ook regelmatig. Maar 48% van hen geeft aan dat ze zelf ook niet zoveel meer kunnen.

Welzijn: behoefte

Het meedoen aan activiteiten haalt maar net de categorie van "veel behoefte" niet.

Populair zijn activiteiten als koffieuurtjes, lezingen of hobbyclubs (65%) maar ook spelactiviteiten (64%) en bewegingsactiviteiten (57%) scoren goed.

Bij spel- en bewegingsactiviteiten geeft men meestal het spel (51%) en de beweging (61%) als belangrijkste reden aan. Bij de andere activiteiten gaat het om het bijblijven (58%).

In alle activiteiten wordt ongeveer door een kwart van de liefhebbers aangegeven dat het hen gaat om het ontmoeten van andere mensen.

Ook redelijk populair is de mogelijkheid om in de eigen huiskamer van foto's, films, verhalen of muziek te genieten. 56% heeft hier behoefte aan en doet dat nu meestal ook al. Slechts 3% kan dat nu niet goed.

Welzijn: enigszins behoefte

Het kunnen vinden van mensen die dezelfde interesse hebben wordt door 40% van de mensen gewenst. Van hen weet 45% niet waar ze deze mensen kunnen vinden en geeft 32% aan dat ze vreemden niet goed durven aan te spreken.

De mogelijkheid om vanuit huis gemakkelijk een betrouwbare klusjesman in te kunnen schakelen wordt door 36% gewenst, vooral vanwege het gemak (80%).

Welzijn: weinig behoefte

Op de grens van deze categorie vinden we de behoefte om snel even met een ouderenadviseur te kunnen overleggen (31%). Van deze mensen geeft ongeveer 40% aan dat ze soms maar een simpele korte vraag hebben, maar ook geeft 40% van hen aan dat ze niet goed weten waar ze heen moeten met vragen.

Hier net onder komt de wens om vanuit huis makkelijk boodschappen of spullen te kunnen bestellen (28%). Voornamelijk omdat deze mensen aangeven niet goed het huis uit kunnen (54%) of vanwege het gemak (33%).

De behoefte om vanuit huis gemakkelijk een maaltijd te kunnen bestellen wordt door 23% van

de mensen geuit. Voor een deel van de ouderen is dat al goed geregeld door de mogelijkheid om in een nabijgelegen zorgcentrum te gaan eten. Opvallend laag zijn de uitslagen die aan gevoelens van eenzaamheid zijn gerelateerd: De behoefte aan makkelijker contact met de kinderen of familie wordt door 18% uitgesproken. Meestal omdat ze het druk hebben (50%) of te ver weg wonen (40%). Hetzelfde percentage geldt voor de behoefte om de kennissenkring wat uit te breiden (18%). Als reden geeft men op dat er steeds minder kennissen in de directe omgeving zijn (60%). Het gemis van een vriend of kennis waarop men terug kan vallen wordt door 15% van de ouderen uitgesproken. Van hen geeft 38% aan dat de huidige vrienden hen niet meer altijd kunnen bijstaan en 37% dat ze vooral de gezelligheid missen. De behoefte aan email of internet zonder computer wordt door slechts 11% van de mensen beaamd, meestal omdat ze zelf geen pc hebben of omdat deze niet goed werkt. Ook heeft slechts 11% van de ouderen behoefte aan hulp bij hun post, administratie of financiën, meestal omdat ze het moeilijk vinden of vergeten.

Beantwoording vragen gerelateerd aan comfort.

Er is gevraagd naar diverse behoeften rond comfort. Hieronder worden de resultaten van de enquête weergegeven gerangschikt naar de hoeveelheid ouderen die er behoefte aan hebben. Vragen op het gebied van comfort zijn beduidend minder vaak beantwoord dan de vorige onderwerpen, slechts een derde van de ouderen koos dit onderwerp. Comfort heeft soms ook overlap met veiligheid en energie.

Comfort: behoefte

De hoogste score wordt hier gehaald door een vraag die ook bij veiligheid had kunnen staan. 63% van de mensen doet de deur wel eens niet open als er aangebeld wordt. Meestal is dat omdat men degene aan de deur niet vertrouwt (63%) maar soms ook omdat men de bel niet hoort of niet makkelijk naar de deur kan. Wat betreft computers geeft 53% van de ouderen aan dat men het lastig vindt om met een computer om te gaan. Meestal omdat men het nooit heeft geleerd (56%) en men bovendien nogal eens denkt dat het te moeilijk is om nog te leren (31%).

Comfort weinig behoefte

Gordijnen en rolluiken worden door 20% van de mensen soms niet gesloten of geopend. Meestal is dat omdat men dat te zwaar vindt (83%) en veel minder vaak omdat men er niet bij kan (17%). Lampen blijven bij 13% van de ouderen soms onnodig aan staan. Meestal is dat omdat ze er niet aan denken (75%). Ook het krijgen van een juiste temperatuur in huis is slechts voor 13% van de ouderen een probleem. In die gevallen komt dat meestal omdat men zuinig met energie wil zijn (75%).

Beantwoording vragen gerelateerd aan energiebesparing.

Er is gevraagd naar enkele aspecten van energiebesparing. Hieronder worden de resultaten van de enquête weergegeven gerangschikt naar de hoeveelheid ouderen die er behoefte aan hebben. Vragen op het gebied van comfort zijn beduidend minder vaak beantwoord dan de vorige onderwerpen, slechts een 27% van de ouderen koos dit onderwerp. Enkele vragen uit het onderwerp comfort zijn ook aan energie gerelateerd.

Energie: veel behoefte

De meeste mensen, 66%, willen geen energie verspillen. Als voornaamste reden geeft men aan dat zonde van het geld is (58%) en iets minder mensen noemen het milieu als belangrijkste reden (42%).

Energie: enigszins behoefte

Iets minder dan de helft van de mensen, 45%, wil niet dat apparaten onnodig blijven aanstaan. De voornaamste reden is dat men het zonde van de energie vindt (62%). 42% van de ouderen wil weten of alle ramen gesloten zijn. De belangrijkste motivatie hiervoor is echter de veiligheid (58%) en niet de energieverpilling (17%).

Conclusies en aanbevelingen

Kijkend naar de resultaten zijn er een aantal opmerkelijke uitkomsten.

De voornaamste behoeften van ouderen lijken op het gebied van veiligheid te liggen. Detectie van brand, inbraak, overstroming, gevaarlijke gassen en vreemden aan de deur scoren hoog. Maar ook zorggerelateerde zaken rond veiligheid, zoals alarmering bij vallen of onwel worden en de mogelijkheid voor zorgverleners om de voordeur in geval van nood te kunnen openen scoren hoog.

Ook bij andere behoeften die veel minder vaak worden gekozen wordt als reden vaak een gevoel van veiligheid opgegeven. Daarom was een goede aanvulling van de enquête geweest om te vragen of mensen zich daadwerkelijk nu regelmatig onveilig voelen. We kunnen in de maatschappij namelijk ook terugzien dat mensen zich toenemend onveilig voelen, terwijl criminaliteit en rampen en ongelukken al jarenlang gestaag afnemen.

1. Verbetering van (gevoel van) veiligheid lijkt het belangrijkste selling point van domotica te zijn.

2. Detectie van en alarmering bij vallen of onwel wordt door veel mensen gewenst en draagt bij aan hun gevoel van veiligheid.

3. Toegang tot de woning door hulpverleners in noodsituaties wordt door veel mensen gewenst en draagt bij aan hun gevoel van veiligheid.

Daarbij dient zich meteen een volgende conclusie aan: veel van die veiligheidsaspecten horen nu niet tot de taak van zorgorganisaties. Deels liggen ze nu op het bordje van de woningeigenaren (de ouderen zelf of de corporatie) en bovendien worden hieraan door derden ook weer eisen aan gesteld (brandweer en politie). Ook de opvolging van veiligheidsproblemen ligt vaak niet bij de zorg maar bij brandweer of politie.

4. Om domotica naar behoefte aan te kunnen bieden, is het belangrijk om samenwerking met woningcorporaties en bijvoorbeeld beveiligingsorganisaties te zoeken en te onderzoeken welke eisen zij aan (compatibiliteit van) apparatuur stellen.

Veiligheid staat ook op de voorgrond bij de wens om te kunnen zien wie er aan de deur is en of deze mensen te vertrouwen zijn.

5. Videofoon verbinding naar de centrale ingang in wooncomplexen en een raam bij de voordeur van de woning zijn sterk gewaardeerde veiligheidsvoorzieningen. In combinatie met toegangscontrole van conclusie 3 lijkt het verstandig dit aan het domoticapakket te koppelen. Hoewel er beduidend minder vraag naar is zou hiermee ook de service van het meeluisteren of meekijken op afstand geboden kunnen worden, met name bij kwetsbare ouderen.

Behalve veiligheid scoort informatie hoog, zowel algemeen nieuws als regionaal en lokaal nieuws. Ook informatie over lokale activiteiten op het terrein van hobby spel en ontmoeting. Dit kan qua kosten een belangrijke draagvlak vormen van andere voorzieningen die gebruik van een videoscherm omdat het deels dezelfde techniek in de woning kan gebruiken.

6. Ouderen hebben een grote behoefte aan informatie op allerlei maatschappelijke en sociale terreinen. Er dient verder uitgediept te worden hoe zij die informatie aangeboden willen krijgen.

7. Als er een videoscherm aan domotica wordt toegevoegd is het erg belangrijk dit ook voor een brede informatievoorziening te kunnen gebruiken. Ook spelactiviteiten en bewegingsactiviteiten via het scherm kunnen een belangrijke toevoeging zijn.

Men geeft aan erg graag in de eigen woning van audiovisuele zaken te genieten. Dit doen de meesten echter ook nu al. Op dit punt zou domotica dus echt iets nieuws moeten bieden of iets veel gemakkelijker te maken dan dat het nu gaat. Anderzijds zou dit ook kunnen pleiten voor een integratie van de TV, radio en het domotica systeem.

8. Integratie van TV, radio en domotica lijkt toegevoegde waarde te hebben. Er dient echter onderzocht te worden of mensen het prettig vinden om een nieuw medium aan hun TV te koppelen of dat zij dit liever fysiek scheiden op een ander scherm.

Het besparen op energiegebruik wordt door veel ouderen als belangrijk ervaren. De belangrijkste reden ligt hier in de financiële besparing, maar daarna wordt ook het milieu belangrijk gevonden. Kostenbesparing is dus een belangrijk punt.

9. Ouderen zullen de kosten van een domotica systeem zwaar wegen tegen de baten. Men is niet op zoek naar gadgets maar men heeft behoefte aan iets dat veiligheid, sociale informatie én kostenbesparing biedt.

De overige zaken zijn vooral voor een deel van de mensen interessant. Zij kunnen dus in keuzepakketten of als service aangeboden worden. Het basispakket zou veiligheid, zorg en informatie moeten bieden. Dit zijn de onderwerpen die door bijna iedereen zijn gekozen en die hoog scores. Keuzepakketten zouden kunnen bestaan uit welzijn en comfort. Uit oogpunt van zorg zou moeten worden onderzocht of welzijn als keuze pakket zou kunnen werken of dat de mensen die het kwetsbaarst zijn dit pakket om andere redenen niet zouden kiezen als optie. Als men via domotica energiebesparing wil bieden zou dit in het basispakket moeten zitten.

10. Het basispakket van domotica zou moeten bestaan uit veiligheid, zorg en informatie.

11. Welzijn en comfort zouden keuzepakketten kunnen worden aangezien hier slechts een deel van de mensen voor kiest.

12. Onderzocht moet worden of welzijn als keuzepakket werkt of dat kwetsbare doelgroepen hierdoor juist het pakket niet zouden kiezen vanwege de meerprijs. In dat geval kan een aantal welzijnsfacetten aan keuzepakket comfort worden toegevoegd en de belangrijke zaken aan het basispakket zorg.

13. Het basispakket zou aanvankelijk kunnen bestaan uit:

- elektronische voordeurontsluiting
- klassieke personenalarmering met hals of polszender
- valdetectie en alarmering (kan ook op indicatie worden toegevoegd voor mensen met verhoogd risico)
- monitoring van gezondheidsparameters (op indicatie)
- welzijnsdetectie en alarmering (later evt. uit te breiden als inbraakdetectie)
- videocommunicatie met zorgverleners (met een vraagbaak functie naar receptionist of ouderenadviseur)
- kabelkrant landelijk en regionaal nieuws
- kabelkrant lokaal nieuws
- informatie over lokale (welzijns)activiteiten
- spelletjes zoals kaarten, geheugentraining
- ouderengym via TV

De toepassing van informatie en activiteiten via de domotica vereist wel dat het scherm voldoende groot is en op een comfortabele zichtbare plek hangt. Anders is integratie met de TV een noodzaak voor deze functies.

14. Het basispakket zou in overleg met woningcorporatie, brandweer en politie/bewakingsdienst uitgebreid kunnen worden met:

- videofoon naar de voordeur (in complexen waar dat nog niet aanwezig is)
- brandalarm
- inbraakalarm
- gasdetectie (aardgas en CO)
- aansturing CV
- besparing licht (evt. in keuzepakket comfort)

15. Het basispakket zou in overleg met gebruikers en deskundigen kunnen worden uitgebreid met:

- wateroverlast alarm
- vinden/ontmoeten van nieuwe mensen (zoeken en matchen)

16. Het keuzepakket welzijn zou kunnen bestaan uit:

- beeldbellen met andere bewoners
- klusjesman op bestelling
- maaltijd op bestelling
- ouderendating, zoeken op profiel
- beeldbellen via skype
- aanmelden voor activiteiten
- elektronisch fotoalbum

Het keuzepakket welzijn kan bijvoorbeeld ook gekoppeld worden aan het lidmaatschap van Pantein Extra. Dan zou het hele dienstenpakket van deze service kunnen worden toegevoegd.

17. Het keuze pakket comfort zou kunnen bestaan uit:

- automatische verlichting van badkamer en toilet (in overleg met de corporatie)
- elektrisch sluitende gordijnen
- audiovisuele diensten
- PC on TV
- Film op afroep

Bijlage

Resultaten enquête per vraag.

Participanten 117
Datum 26-3-2010 t/m 2-4-2010
Doelgroep ouderen

Categorieën door mensen gekozen:

Zorg	103	(88%)
Veiligheid	99	(85%)
Welzijn	78	(67%)
Comfort	39	(33%)
Energiebesparing	32	(27%)

Bent u een man of een vrouw?

Man	24	(21%)
Vrouw	76	(65%)
Samen ingevuld	17	(15%)

Mijn leeftijd is:

jonger dan 65 jaar	4	(3%)
65 tot 75 jaar	22	(19%)
75 jaar of ouder	91	(78%)

Mijn woonsituatie is:

Alleenstaand	85	(73%)
Samenw./getrouwd	32	(27%)

Vragen over zorg n=103:

Krijgt u professionele thuiszorg of verpleging?

Nee	55%	
Ja	45%	
een of twee keer per week:		68%
meer dan drie keer per week:		32%

Ik krijg minstens een keer per week hulp of zorg van familie, vriend of kennis

Nee	39%	
Ja	61%	
Huishoudelijke hulp, klusjes of boodschappen		82%
Huishoudelijke hulp, klusjes of boodschappen én persoonlijke verzorging		18%

Ik wil makkelijk contact kunnen maken met een verzorgster of verpleegkundige

Nee	32%	
nvt	15%	
Ja	53%	
Omdat ik soms even hulp nodig heb		43%
Omdat ik soms even iets wil vragen		39%
Omdat ik graag even een praatje wil maken		18%

Ik zou het fijn vinden als mensen vanzelf worden gewaarschuwd als ik val of onwel word.

Nee	9%
-----	----

nvt	4%	
Ja	87%	
		Omdat me dat een veilig gevoel geeft 67%
		Omdat ik dan zelf misschien geen hulp kan oproepen 25%
		Omdat ik denk dat anders niemand het merkt 8%

Ik gebruik medicijnen op doktersvoorschrift

Nee	9%	
Ja	91%	
		Drie of meer verschillende medicijnen 82%
		Een of twee verschillende medicijnen 18%

Ik zou graag een seintje krijgen als ik mijn medicijnen moet innemen.

Nee	80%	
nvt	9%	
Ja	11%	
		Omdat ik ze wel eens vergeet in te nemen 55%
		Omdat ik ze soms niet op tijd inneem 27%
		Omdat ik soms niet zeker weet welk tabletje ik moet nemen 18%

Ik zou controles van bijvoorbeeld bloeddruk, hartslag of bloedsuiker graag bij mij thuis laten doen

Nee	47%	
nvt	14%	
Ja	39%	
		Omdat ik me thuis het meest op mijn gemak voel 50%
		Omdat ik dan niet zo vaak naar de huisarts of het ziekenhuis hoef 28%
		Omdat ik dan zelf geen vervoer hoef te regelen 22%

Ik zou willen dat de verzorging wat vaker een kijkje komt nemen

Nee	70%	
nvt	16%	
Ja	14%	
		Om te zien of het goed met me gaat 79%
		Omdat ik weinig andere mensen zie 14%
		Omdat ik dingen vergeet 7%

Ik wil dat de verzorging bij nood zelf mijn voordeur open kan maken

Nee	18%	
nvt	8%	
Ja	74%	
		Omdat ik het dan zelf misschien niet kan 71%
		Omdat ik zelf niet weet wat ik moet doen in noodsituaties 23%
		Omdat ik ze misschien niet hoor 6%

Ik wil graag makkelijk informatie kunnen vinden over mijn ziekte of behandeling

Nee	70%	
nvt	4%	
Ja	26%	
		Omdat ik het soms niet meteen begrijp of onthoud als iemand het vertelt 42%
		Omdat ik graag meer wil weten over mijn ziekte of behandeling 35%
		Omdat ik het zélf wil kunnen vinden 23%

Wanneer ik een verpleegkundige of een arts iets wil vragen, wil ik dat we elkaar kunnen zien

Nee	44%	
nvt	3%	
Ja	53%	

Omdat we dan beter contact hebben	83%
Omdat ik soms iets wil laten zien	11%
Omdat ik weinig andere mensen zie	6%

Vragen over veiligheid N=99

Ik wil dat bij brand meteen de verzorging en de brandweer worden gewaarschuwd

Nee	3%
Ja	97%
Omdat ik dat een veilig gevoel vind	75%
Omdat ik denk dat ik dan zelf niet goed weet wat ik moet doen	16%
Omdat ik denk dat ik het zelf te laat merk	9%

Ik wil dat er 's nachts of als ik weg ben alarm afgaat als er inbrekers zijn

Nee	34%
nvt	5%
Ja	61%
Omdat ik dat een veilig gevoel vind	73%
Omdat ik zelf niet weet wat ik moet doen als er inbrekers zijn	22%
Omdat er al eens bij mij is ingebroken	5%

Als de deurbel gaat, wil ik kunnen zien wie er staat

Nee	9%
nvt	2%
Ja	89%
Omdat me dat een veilig gevoel geeft	42%
Omdat ik niet altijd weet wie er voor de deur staat	32%
Omdat ik vreemden niet binnen wil laten	26%

Soms zou ik willen dat iemand kon meeluisteren of meekijken als er een vreemde aan de voordeur staat

Nee	60%
nvt	6%
Ja	34%
Omdat me dat een gerust gevoel geeft	64%
Omdat ik niet altijd weet of iemand te vertrouwen is	18%
Omdat ik bang ben voor oplichters	18%

Ik wil graag gewaarschuwd worden als er water overstroomt uit de badkamer of de wasmachine

Nee	33%
nvt	2%
Ja	65%
Omdat me dat een veilig gevoel geeft	48%
Omdat het misschien gebeurt als ik niet thuis ben	28%
Omdat ik denk dat ik het zelf te laat merk	24%

Ik wil graag gewaarschuwd worden als er gevaarlijke gassen in mijn huis zijn

Nee	24%
nvt	20%
Ja	56%
Omdat me dat een veilig gevoel geeft	75%
Omdat ik zelf gas niet meer goed kan ruiken	18%
Omdat ik of mijn partner het gas wel eens kan vergeten	7%

Ik zou het fijn vinden als iemand me 's morgens en 's avonds even belt om te kijken of alles goed is

Nee	65%	
nvt	8%	
Ja	27%	
		Omdat me dat een veilig gevoel geeft 63%
		Omdat ik niet elke dag iemand zie 22%
		Omdat ik graag elke dag even een praatje wil maken 15%

Ik zou het fijn vinden als bepaalde apparaten automatisch uitgaan als ik ga slapen of het huis verlaat

Nee	67%	
nvt	7%	
Ja	26%	
		Omdat me dat een veilig gevoel geeft 39%
		Omdat ik dat wel makkelijk vind 33%
		Omdat ik ze wel eens kan vergeten 28%

Ik zou graag willen dat de verlichting naar de WC en badkamer 's nachts vanzelf aangaat als ik opsta

Nee	55%	
nvt	5%	
Ja	40%	
		Omdat ik dat wel makkelijk vind 76%
		Omdat ik het zelf wel eens vergeet en dan kan vallen 13%
		Omdat ik in het donker de lichtknop niet kan vinden 11%

Vragen over welzijn N=78

Ik wil kunnen e-mailen en internetten zonder computer

Nee	80%	
nvt	4%	
Ja	16%	
		Omdat ik geen computer heb 67%
		Omdat mijn computer soms niet goed werkt 22%
		Omdat ik computers soms moeilijk vind 11%

Ik wil graag makkelijk boodschappen of spullen bestellen vanuit huis

Nee	67%	
nvt	5%	
Ja	28%	
		Omdat ik soms moeilijk het huis uit kan 54%
		Omdat ik dat wel makkelijk vind 33%
		Omdat ik niet zelf mijn boodschappen kan dragen 13%

Ik wil graag vanuit mijn eigen huis mensen vinden die dezelfde interesses hebben als ik

Nee	58%	
nvt	2%	
Ja	40%	
		Omdat ik niet weet waar ik deze mensen kan vinden 45%
		Omdat ik vreemden niet goed durf aan te spreken 32%
		Omdat ik niet goed mijn huis uit kan 23%

Ik wil graag van mijn favoriete foto's, films, verhalen of muziek genieten in mijn eigen huiskamer

Nee	40%	
nvt	4%	
Ja	56%	
		Omdat ik dat nu ook het liefst thuis doe 81%

Omdat ik niet makkelijk ergens heen kan gaan 16%
Omdat ik dat nu niet makkelijk kan 3%

Ik wil graag snel even met een ouderenadviseur kunnen overleggen

Nee 64%
nvt 5%
Ja 31%
Omdat ik soms maar een korte simpele vraag heb 41%
Omdat ik niet goed weet waar ik heen moet met vragen 41%
Omdat ik niet makkelijk de deur uit kan 18%

Ik zou soms hulp willen hebben bij mijn post, administratie of financiën.

Nee 82%
nvt 7%
Ja 11%
Omdat ik het soms moeilijk vind of het vergeet 83%
Omdat mijn partner dat vroeger deed 17%

Ik wil graag eenvoudig vanuit mijn huis een betrouwbare klusjesman of tuinman kunnen inschakelen

Nee 53%
nvt 11%
Ja 36%
Omdat ik dat wel makkelijk vind 80%
Omdat ik niet weet wie ik kan vertrouwen 10%
Omdat ik niet weet wie ik moet bellen 10%

Ik wil graag vanuit huis een lekkere en gezonde maaltijd kunnen bestellen

Nee 62%
nvt 15%
Ja 23%
Omdat ik niet altijd voor mezelf wil of kan koken 75%
Omdat ik pizza, friet en ander thuisbezorgd eten niet lekker of gezond vind 17%
Omdat ik niet weet wie ik daarvoor moet bellen 8%

Ik zou mijn kennissenkring graag wat willen vergroten

Nee 78%
nvt 4%
Ja 18%
Omdat er steeds minder kennissen in mijn directe omgeving zijn 60%
Omdat ik het moeilijk vind om contact te maken met onbekenden 40%

Ik zou graag makkelijker contact met kinderen of familie onderhouden

Nee 75%
nvt 7%
Ja 18%
Omdat ze het vaak druk hebben 50%
Omdat ze te ver weg wonen 40%
Omdat we elkaar niet vaak spreken of zien 10%

Ik mis een vriend of kennis waarop ik kan terugvallen

Nee 76%
nvt 9%
Ja 15%
Omdat mijn huidige vrienden en kennissen mij niet meer altijd kunnen bijstaan 38%
Omdat ik de gezelligheid mis 37%
Omdat ik iemand mis die ik echt kan vertrouwen 25%

Ik wil graag weten wat er gebeurt in mijn streek of in de wereld

Nee	9%	
nvt	7%	
Ja	84%	
		Omdat ik op de hoogte wil blijven van het nieuws 68%
		Omdat ik wil weten wat er te doen is in mijn omgeving 28%
		Om een andere reden 4%

Ik wil weten wat er in mijn buurt te doen is

Nee	18%	
nvt	9%	
Ja	73%	
		Omdat ik graag op de hoogte blijf 68%
		Omdat ik anderen wil helpen als ik kan 20%
		Omdat ik graag actief bezig ben 12%

Ik kan zelf nog goed ergens heen lopen (eventueel met stok of rollator)

Nee	15%	
nvt	2%	
Ja	83%	
		Niet meer dan 500 meter 39%
		500 tot 1000 meter 36%
		Meer dan een kilometer 25%

Ik wil graag meedoen aan bewegingsactiviteiten zoals wandelen of ouderengym

Nee	39%	
nvt	4%	
Ja	57%	
		Omdat ik beweging belangrijk vind 61%
		Omdat ik dan mensen kan ontmoeten 26%
		Omdat ik graag bezig ben 13%

Ik wil graag meedoen aan spelactiviteiten zoals kaarten kienen of biljarten

Nee	36%	
Ja	64%	
		Omdat ik het spel graag doe 51%
		Omdat ik dan mensen kan ontmoeten 26%
		Om bezig te blijven 23%

Ik wil graag meedoen aan activiteiten als koffie uurtjes, lezingen of hobbyclubs

Nee	35%	
Ja	65%	
		Omdat ik zo bij blijf 58%
		Omdat ik mezelf zo bezig kan houden 22%
		Omdat ik daar nieuwe mensen kan ontmoeten 20%

Ik wil graag mensen helpen

Nee	17%	
nvt	5%	
Ja	78%	
		Maar ik kan zelf ook niet zo veel meer 48%
		En dat doe ik ook regelmatig 45%
		Maar ik weet niet wie mijn hulp nodig heeft 7%

Vragen over comfort N=39

Ik laat de lampen soms onnodig aan staan

Nee 87%
Ja 13%
Omdat ik er niet aan denk 75%
Omdat ik niet goed bij de knoppen kan of slecht ter been ben 25%

Ik maak soms de deur niet open als er aangebeld wordt

Nee 37%
Ja 63%
Omdat ik de persoon aan de deur niet vertrouw 63%
Omdat ik de bel niet altijd hoor 21%
Omdat ik soms niet makkelijk naar de deur kan 16%

Ik open of sluit de gordijnen of rolluiken soms niet

Nee 67%
nvt 13%
Ja 20%
Omdat ze zwaar zijn 83%
Omdat ik er niet goed bij kan 17%

Ik vind het moeilijk om de juiste temperatuur in mijn huis te krijgen of te houden

Nee 84%
nvt 3%
Ja 13%
Omdat ik zuinig wil zijn 75%
Omdat mijn thermostaat moeilijk te bedienen is 25%

Ik vind het lastig om met een computer om te gaan

Nee 30%
nvt 17%
Ja 53%
Omdat ik dat nooit heb geleerd 56%
Omdat ik denk dat het te moeilijk is om nog te leren 31%
Omdat ik bang ben iets fout te doen 13%

Vragen over energiebesparing N=32

Ik wil weten of alle ramen gesloten zijn

Nee 48%
nvt 10%
Ja 42%
Omdat het me een veilig gevoel geeft 58%
Omdat ik som een raam vergeet dicht te doen 25%
Omdat ik dan geen energie verspil 17%

Ik wil niet dat apparaten onnodig aan blijven staan

Nee 52%
nvt 3%
Ja 45%
Omdat ik het zonde van de energie vind 62%
Omdat me dit een veilig gevoel geeft 31%
Omdat ik soms vergeet apparaten uit te zetten 7%

Ik wil zo weinig mogelijk energie verspillen

Nee 32%
nvt 2%
Ja 66%

Omdat dit zonde van het geld is 58%
Omdat dit slecht voor het milieu is 42%