



## De usability en acceptability van Lable Care in kaart gebracht

**Bachelorthese voor Psychologie  
In opdracht van de Universiteit Twente en NHL  
Faculteit Gedragwetenschappen  
Afdeling Gezondheidspsychologie**

**1e begeleider: Stans Drossaert  
2e begeleider: Annemarie Braakman  
Opdrachtgever: Kim Kuipers  
Datum: 27-08-2013**

**Manon van den Berg  
S1074954**

## Inhoudsopgave

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>1. Abstract</b>        | <b>3</b>  |
| <b>2. Introductie</b>     | <b>4</b>  |
| <b>3. Methode</b>         | <b>11</b> |
| <b>4. Resultaten</b>      | <b>14</b> |
| <b>5. Discussie</b>       | <b>27</b> |
| <b>6. Literatuurlijst</b> | <b>29</b> |
| <b>7. Bijlage</b>         | <b>31</b> |

A: Observatieschema voor het gebruik van Lable Care  
B: Interviewschema over het gebruik van Lable Care

# 1. Abstract

## 1.1. Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek was om de acceptatie en bruikbaarheid van het softwareprogramma 'Lable Care' bij verzorgenden te evalueren. Er werd onderzocht hoe verzorgenden Lable Care in de praktijk gebruikten en hoe de verzorgenden verschillende aspecten van Lable Care ervoeren.

Lable Care is een applicatie waarmee beoogd is om (1) de gezamenlijke besluitvorming, oftewel Shared Decision Making [SDM], in de ouderenzorg te bevorderen en (2) om de verzorgenden te ondersteunen in het dagelijkse zorgproces.

## 1.2. Methode

Aan de hand van observaties werd onderzocht hoe verzorgenden Lable Care in de praktijk gebruikten. Door middel van een think-aloud-protocol [TAP], werd tijdens de observaties onderzocht welke problemen de verzorgenden tegenkwamen bij het gebruik van Lable Care. Met de observaties werden de activiteiten die tien participanten uitvoerden in Lable Care onderzocht. Met semi-gestructureerde interviews werd onderzocht hoe twaalf participanten verschillende aspecten van Lable Care ervoerden, in termen van 'performance expectancy', 'effort expectancy', 'social influence', 'facilitating conditions', 'behavioral intention to use' en 'use behavior' van de UTAUT. Er namen totaal twaalf participanten deel aan het onderzoek.

## 1.3. Resultaten

Zowel uit de observatie- als de interviewresultaten blijkt dat de participanten een hoge performance- en effort expectancy hadden. Dit zou volgens de UTAUT leiden tot het gebruiken van Lable Care. Uit de interviewresultaten kwam naar voren dat de waardering van social influence en facilitating conditions lager was. Toch was de gebruiksintentie bij de participanten hoog.

## 1.4. Conclusie

Op basis van de resultaten kan worden gesteld dat Lable Care grotendeels door de verzorgenden is geaccepteerd als gebruiksvriendelijk wordt ervaren. Toch kan er op het gebied van bijvoorbeeld facilitating conditions nog het een en ander worden verbeterd, met betrekking tot de apparatuur en de ondersteuning binnen de instelling.

## 2. Introductie

### 2.1. Achtergrond

Door de vergrijzing in Nederland worden de kosten voor de ouderenzorg steeds groter. Met de toenemende vraag naar zorg wordt het moeilijker om goede zorg te kunnen garanderen. Ouderen wonen tegenwoordig zo lang mogelijk thuis, eventueel met hulp van de thuiszorg (Centrum Indicatiestelling Zorg, 2013; Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en sport, 2012). Wanneer ouderen niet meer thuis kunnen wonen, zullen ze naar een verzorgings- of verpleeghuis moeten verhuizen, afhankelijk van de benodigde zorg. Deze vorm van zorg, de intramurale ouderenzorg, wordt in Nederland voor de cliënten gefinancierd vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten [AWBZ] (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2011). Zorginstellingen zoals Noorderbreedte en Florence zijn aan de AWBZ verbonden. Om voor AWBZ zorg in aanmerking te komen, is er een zogenoemde 'indicatie' nodig (Ministerie van VWS, 2012). Deze wordt door het Centrum Indicatiestelling Zorg [CIZ] vastgesteld middels een onderzoek aan de hand van een afwegingskader (CIZ, 2013).

Op basis van deze indicaties kunnen mensen in aanmerking komen voor een zogenoemd 'zorgzwaartepakket' [ZZP]. Een ZZP bevat informatie over welke zorg de cliënt nodig heeft en wat de cliënt zelf nog kan. De ZZP's zijn door de overheid ingevoerd om de zorg beter in te kunnen delen en de financiering overal gelijk te kunnen stellen (CvZ, 2013). Aan elk ZZP is een geldbedrag gekoppeld, dat de zorginstelling krijgt om de zorg voor een cliënt uit te kunnen voeren. Daarnaast kan de zorg beter worden afgestemd op de wensen van de cliënt, omdat de financiering individueel bepaald is (CIZ, 2013; Ministerie van VWS, 2012). Afhankelijk van de hoeveelheid zorg die iemand nodig heeft, wordt het niveau van het ZZP bepaald. Het laagste ZZP heeft niveau één, waarbij iemand nog zelf thuis kan wonen met de hulp van de thuiszorg. Daar tegenover staat het zwaarste ZZP met niveau tien, de palliatieve terminale zorg, waarbij het gaat om een kortdurend beschermd verblijf in verband met het overlijden van de cliënt binnen drie maanden (CIZ, 2012). Door de hervorming van de AWBZ is de intramurale ouderenzorg voor nieuwe cliënten sinds januari 2013 alleen nog toegankelijk met een ZZP van niveau vijf of hoger (CIZ, 2013; CvZ, 2013).

In de praktijk leidt de invoering van het ZZP-systeem er toe dat verzorgenden minder tijd hebben om de zorg te verlenen die een cliënt nodig heeft. Hierom is het

belangrijk dat er keuzes worden gemaakt, om met een vermindering in het beschikbare budget toch tot een effectievere verdeling te kunnen komen in het dagelijkse zorgproces (Dijkstra, 2010).

Deze keuzes, het vastleggen van de concrete zorgafspraken, worden in een zogenaamde zorgleefplan [ZLP] bespreking gemaakt (CvZ, 2013). In zo'n zorgleefplan worden alle zorgbehoeften van de cliënt en de daaruit volgende afspraken vastgelegd. Het opstellen van een zorgleefplan gaat aan de hand van vier levensdomeinen; de woon- en leefomstandigheden, participatie, mentaal welbevinden en autonomie en lichamelijk welbevinden en gezondheid. Dit zijn verschillende categorieën die alle aspecten van de zorg betreffen (de Jong & Jongsma, 2012). Ook wordt er besproken wat de wensen en de verwachtingen zijn van de cliënt (de Jong & Jongsma, 2012). Het is van belang dat de cliënt meer de regie krijgt bij de uitvoering van de AWBZ-zorg (Ministerie VWS, 2009). Er wordt daarbij beoogd om dit te realiseren aan de hand van gezamenlijke besluitvorming.

## 2.2. Shared Decision Making

Deze gezamenlijke besluitvorming, ook wel Shared Decision Making [SDM] genoemd, heeft als uitgangspunt de capaciteiten van de cliënt; wat kan de cliënt nog zelf? De cliënt heeft hierbij meer zeggenschap in de zorg die hij ontvangt en kan deze meer naar zijn eigen wensen indelen (Godolphin, 2009; Elwyn et al., 2012). SDM wordt steeds populairder, omdat het de kans vergroot dat onnodige zorg wordt voorkomen, wat vervolgens weer kosten bespaart (Wennberg et al., 2007).

In de curatieve gezondheidszorg is de SDM al een bekend fenomeen. Belangrijke kenmerken zijn het aangaan van een verbond met de cliënt, waarbij men ten eerste nagaat welke mate van informatie de cliënt wil hebben, aangaande zijn te ontvangen zorg. Ook moet men nagaan in welke mate de cliënt betrokken wil worden bij de beslissingen (Godolphin, 2009, Elwyn et al., 2012). In de curatieve gezondheidszorg is SDM makkelijker te verwezenlijken, omdat het daar vaak gaat om de keuze tussen bijvoorbeeld de ene of de andere behandeling. In de ouderenzorg gaat het echter om veel beslissingen, waar legio activiteiten aan verbonden zijn. Dit is zeer intensief en een stuk ingewikkelder om uit te kunnen voeren. Daarom wordt er nog maar weinig gebruik gemaakt van SDM in de ouderenzorg (Godolphin, 2009).

### 2.3. Doelen van Lable Care

Om cliënten meer te kunnen betrekken bij beslissingen over de zorg die zij ontvangen, is een applicatie ontwikkeld: Lable Care. Een belangrijk doel dat gekoppeld is aan Lable Care, is het bevorderen van de SDM tijdens ZLP besprekingen. Een tweede doel is het vergemakkelijken van de werkzaamheden omtrent het opstellen van zorgleefplannen en het rapporteren van gebeurtenissen.

### 2.4. Beschrijving van Lable Care

Lable Care is overzichtelijk verdeeld in vier tegels: 'Over de cliënt', 'Zorgafspraken', 'Rapportages' en 'Financiën', zoals afgebeeld in figuur 1. De tegels zullen afzonderlijk worden besproken.

#### 2.4.1. Over de cliënt

De eerste tegel bevat een overzicht van de algemene gegevens van de cliënt, zoals het burgersofnummer, de geboortedatum en burgerlijke staat. Ook zijn de contactgegevens van de cliënt beschikbaar, onder andere het correspondentie- en woonadres van de cliënt, maar ook familie- en andere contactgegevens. Ten slotte zijn er, indien bekend en mits er een koppeling met het medisch dossier van de cliënt bestaat, nog de medische gegevens van de cliënt beschikbaar. Door middel van de cliëntgegevens wordt de verzorgende ondersteund bij het zorgproces, omdat alle informatie altijd beschikbaar is. Wanneer er bijvoorbeeld voor de cliënt een afspraak moet worden gemaakt met de huisarts, heeft de verzorgende direct toegang tot de relevante gegevens. Dit versnelt het werkproces, doordat de verzorgende niet lang naar de gegevens hoeft te zoeken.

*Figuur 1: Homepage Lable Care.*



#### 2.4.2. Zorgafspraken

Bij de tegel 'zorgafspraken' is het mogelijk om het zorgleefplan van de cliënt

samen te stellen of te wijzigen. Vooral via dit onderdeel van Lable Care is beoogd om de SDM te bevorderen. Verzorgenden en cliënten kunnen samen met behulp van Lable Care de zorgbehoefte vaststellen. Een voorbeeld van hoe de zorgafspraken er binnen een ZLP uit kunnen zien, is te vinden in figuur 2.

De zorgbehoeften vloeien voort uit de mate van afhankelijkheid van een basisbehoefte. De basisbehoeften in Lable Care zijn gebaseerd op de Care Dependency Scale (Dijkstra et al., 2012). Deze schaal weergeeft universele basisbehoeften. De behoeften kunnen variëren in mate van zelfstandigheid van het individu op een bepaald gebied, zoals de mobiliteit, hygiëne, of communicatie (Dijkstra et al., 2012). Ook de CDS is te vinden in figuur 2. De mate van zelfstandigheid wordt per basisbehoefte van de CDS ingesteld door middel van een balkje dat wordt verschoven. Er kan, afhankelijk van de zorgbehoefte op het gebied van een basisbehoefte, worden aangegeven dat de cliënt bepaalde hulpmiddelen nodig heeft, zoals een rollator of aangepast bestek.

Figuur 2: Overzicht van de gemaakte zorgafspraken binnen het zorgleefplan.



Wanneer de basisbehoeften eenmaal zijn vastgesteld, kunnen er nog zorgbehoeften worden aangemaakt, de behoeften die er zijn vanuit een zorgvraag. Zo is in figuur 2 als voorbeeld 'decubitus', oftewel doorligwonden als zorgbehoefte ingesteld. Naast de basis- en zorgbehoeften, kunnen er nog kwaliteitswensen worden vastgelegd. Op deze manier kan het zorgleefplan persoonlijk worden gemaakt en kan er samen met de instelling gekeken worden of er iets met de kwaliteitswensen kan worden gedaan. Ook worden alle zorgactiviteiten in kaart gebracht die iemand nodig heeft, om een bepaalde behoefte te kunnen vervullen.

Nadat dit is ingevuld en opgeslagen, berekent Lable Care zelf hoeveel tijd van het zorgzwaartepakket is ingedeeld, waar de activiteit onder valt en of alle benodigde zorg nog binnen het budget valt van het zorgzwaartepakket van de cliënt. Dit is te zien aan de gekleurde balk bovenin het scherm, naast de ZZP-indicatie. De SDM is hierdoor beter te verwezenlijken, doordat de zorgzwaartebekostiging in Lable Care voor de gebruikers inzichtelijk is gemaakt. De verzorgende kan daardoor Lable Care gemakkelijk samen met de cliënt gebruiken (Godolphin, 2009).

Ook geeft Lable Care het aan wanneer er bepaalde risico's zijn voor de cliënt. Dit is weer ter ondersteuning van de verzorgende in het zorgproces. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld heel erg afhankelijk is in de basisbehoefte 'eten en drinken', bestaat er de kans op ondervoeding. Daarom wordt de verzorgende erop geattendeerd dat hij hier extra goed op moet letten. In de linker kolom komt een rood icoontje tevoorschijn bij de basisbehoefte waar het om gaat. Wanneer men op deze behoefte klikt, krijgt de verzorgende te zien welke acties eventueel moeten worden ondernomen.

Met Lable Care kan de zorg ten slotte meer worden gepersonaliseerd, zoals afgebeeld in figuur 2, onder het kopje 'kwaliteitswensen'. Voor het instellen van een kwaliteitswens vult de verzorgende in wat die wens is, hoe belangrijk de cliënt dit vindt en hoe dat volgens de cliënt op dat moment binnen de instelling geregeld is. De mogelijkheid voor het invullen van wensen, heeft betrekking op de SDM, omdat er zo rekening wordt gehouden met de voorkeuren van de cliënt (Godolphin, 2009).

#### 2.4.3. Rapportage

De tegel 'rapportages' bevat een overzicht van de rapportages van de afgelopen tijd, in chronologische volgorde. Door de overzichtelijke indeling van de

rapportages, kan er eenvoudig en snel worden teruggebladerd naar rapportages in het verleden. Met dit aspect van Lable Care is vooral beoogd de verzorgende te ondersteunen: er hoeft nooit lang te worden gezocht naar eerdere rapportages. Ook kan dit overzicht worden gesorteerd, zodat slechts de rapportages worden getoond, of bijvoorbeeld alle uitgevoerde temperatuurmetingen.

Figuur 3: Overzicht van het rapportagescherm in Lable Care.



Naast het teruglezen van rapportages die zijn gedaan, wordt er door de verzorgenden dagelijks over elke cliënt op de afdeling gerapporteerd. Figuur 3 weergeeft het rapportagescherm. Bij de gerapporteerde situatie kunnen de relevante iconen en labels worden aangeklikt. De labels zorgen dat het rapport later

nog terug te vinden is en zorgen voor alertheid bij de verzorgenden. De iconen van Lable Care zijn voortgekomen uit de Care Dependency Scale [CDS] (Dijkstra et al., 2012).

Ook kunnen er lichamelijke metingen worden gerapporteerd. De metingen zijn voor het gewicht, de hartslag, de temperatuur, de bloedsuiker, de bloeddruk, de vocht/voeding en ten slotte de lengte. Het tijdstip van de meting, het dagdeel en een waarde van de meting worden ingevoerd.

#### 2.4.4. Financiën

Deze tegel biedt een overzicht van de producten waar een cliënt gebruik van maakt. Ook is hier informatie over de verzekeringen van de cliënt beschikbaar, waaronder de zorgverzekering. Daarnaast is er een overzicht van het zorgzwaartepakket van de cliënt, de bijbehorende indicatie en aanvullende producten. Het kan hier dan bijvoorbeeld gaan om waskosten, of de kapper.

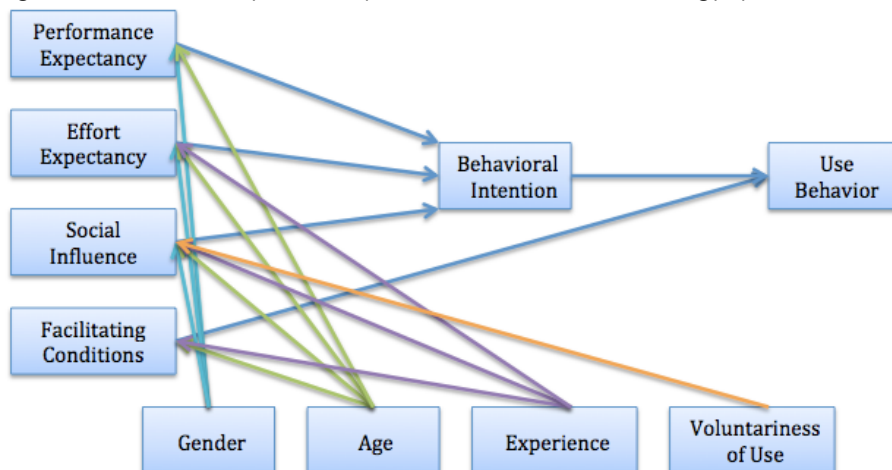
#### 2.5. Acceptability en usability

De beschreven doelen van Lable Care kunnen slechts worden bereikt indien de verzorgenden ook daadwerkelijk gebruik zullen maken van Lable Care en dat ook op de goede manier doen. Uit onderzoek is gebleken dat er vaak weerstand

bestaat tegen digitale innovaties, vooral bij lager opgeleide en oudere medewerkers (De Haan, 2010). Volgens de UTAUT wordt acceptatie en gebruik van een technologie bepaald door 'performance expectancy', 'effort expectancy', 'social influence', 'facilitating conditions' en 'behavioral intention'. Deze factoren van de UTAUT zullen nu worden uitgelegd.

De 'performance expectancy', is de mate waarin een verzorgende gelooft dat het gebruik Lable Care voordelen oplevert bij het uitvoeren van werkzaamheden. De 'effort expectancy', is de mate waarin een verzorgende Lable Care gemakkelijk vindt om te gebruiken. De component 'social influence' is de mate waarin de verzorgenden denken dat belangrijke anderen, in dit geval collega's, van mening zijn dat de verzorgenden Lable Care zouden moeten gebruiken. Bij de 'facilitating conditions' gaat het om de factoren die het gebruik van Lable Care ondersteunen. Dit kan de organisatie bevatten, maar ook de aanwezige apparatuur, systematiek, of gegeven trainingen. De 'behavioral intention to use' is de mate waarin de verzorgenden de neiging hebben om Lable Care te gebruiken. Ten slotte houdt de component 'use behavior' in, hoeveel de verzorgenden in de praktijk gebruik maken van Lable Care.

Figuur 2: Unified Theory of Acceptance of Use and Technology, (Venkatesh et al., 2003).



Op basis van de UTAUT zijn de volgende vragen opgesteld:

1. Hoe wordt Lable Care in de praktijk gebruikt?

- Welke 'tegels' van Lable Care worden door de verzorgenden gebruikt?
- Wordt Lable Care door de verzorgenden gebruikt zoals het bedoeld is?
- Welke problemen komen de verzorgenden tegen bij het gebruik van Lable Care?

2. Hoe denken verzorgenden over Lable Care, in het kader van 'performance expectancy', 'effort expectancy', 'social influence' en 'facilitating conditions', nadat ze er een tijdje mee hebben gewerkt?

### **3. Methode**

#### 3.1. Onderzoeksdesign

Er is gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek, bestaande uit interviews en observaties. De participanten werden eerst geobserveerd terwijl ze gebruik maakten van Lable Care. Nadat de participanten klaar waren met het gebruik van Lable Care, werden ze geïnterviewd. De observaties en interviews vonden plaats op verschillende momenten van de dag, maar altijd in dezelfde volgorde en direct op elkaar volgend.

#### 3.2. Participanten

Er zijn twaalf participanten geworven binnen verschillende locaties van Noorderbreedte in Friesland en van Florence in Zuid-Holland. Dit ging op basis van beschikbaarheid in verband met de dagelijkse werkzaamheden binnen de instelling. Het contact betreffende de afspraken met de verzorgenden en het onderzoek ging via e-mail.

#### 3.3. Observaties

##### 3.3.1. Participanten en procedure

Er werden tien participanten geobserveerd. De reden dat niet alle participanten deelnamen aan de observaties, was dat de werkzaamheden van de participanten het niet toelieten om Lable Care te gaan gebruiken; het was te druk doordat er bijvoorbeeld iemand in het team ziek was. De observaties vonden plaats in de werkomgeving van de participant.

De participanten kregen de taak om hun geplande werkzaamheden met Lable Care uit te voeren, zoals ze dat normaal ook deden. Op deze manier kon er een realistisch beeld worden gevormd over hoe het gebruik van Lable Care er in de praktijk werkelijk aan toe ging. Tijdens de observatie werd aan de participant gevraagd om hardop te denken met betrekking tot problemen die de participant tegenkwam (Jääskeläinen, 2010). De genoemde problemen werden door de observator genoteerd in de daarvoor bestemde ruimte van het observatieschema (MvdB).

De acties die de participanten uitvoerden, werden opgeschreven in het

observatieschema. Zo werd er geregistreerd welke onderdelen van Lable Care de participant gebruikte, en van de gebruikte onderdelen werden de activiteiten genoteerd (MvdB). Deze activiteiten hadden te maken met het bekijken of wijzigen van een onderdeel. Als er sprake was van een wijziging, dan werd deze wijziging opgeschreven in het observatieschema, zoals bij de 'zorgafspraken' het aanpassen van een basisbehoefte. Voor het onderdeel 'rapportages' werd in het gedeelte van rapportages genoteerd, wat de verzorgende daar invulde (MvdB). Afhankelijk van de te rapporteren informatie over de cliënten van de participant, duurde een observatie gemiddeld ongeveer twintig minuten.

### 3.3.2. Meetinstrument

Het observatieschema werd opgesteld op basis van de functies en mogelijkheden binnen de onderdelen van Lable Care. Zo kon er per onderdeel worden genoteerd of het al dan niet werd gebruikt. Elk onderdeel van Lable Care was uitgewerkt, waardoor er per functie door de observator kon worden aangegeven wat de activiteit was. Zo was het onderdeel 'zorgafspraken' per basisbehoefte verdeeld en bij 'rapportages' kon precies worden geregistreerd, wat de verzorgende rapporteerde. Voor de onderdelen 'over de cliënt' en 'financiën' kon per functie worden geregistreerd wat de verzorgende uitvoerde. Notities die werden gemaakt hadden zoal betrekking op het aanmaken of wijzigen van zorgbehoeften, het beschrijven van gebeurtenissen en het aanvinken van iconen.

### 3.3.3. Data analyse

De observaties werden gesorteerd en vervolgens uitgetypt. Aan de hand van de activiteiten die de participanten uitvoerden, zijn universele acties geformuleerd (MvdB) (Baarda, De Goede & Teunissen, 2009). Er is gebruik gemaakt van een inductieve data-analyse, waarbij gekeken werd naar de overeenkomsten en verschillen die participanten vertoonden bij het gebruik van Lable Care.

De problemen die door de participanten bij het hardop denken werden genoemd, zijn inductief gesorteerd en gecategoriseerd (MvdB). Dit werd gedaan om het soort problemen, die de participanten tegenkwamen, in kaart te kunnen brengen.

## 3.4. Interviews

### 3.4.1. Participanten en procedure

Er werden twaalf participanten geïnterviewd. Wanneer de participanten

klaar waren met hun rapportage, werden ze geïnterviewd. De interviews werden zoveel mogelijk afgenomen in aparte ruimtes, zodat de participanten niet gestoord werden. Met de toestemming van de participanten werden de interviews opgenomen, zodat ze later konden worden getranscribeerd en gecodeerd. De interviews werden afgenomen in het Nederlands of in het Fries, afhankelijk van de voorkeur van de participant. De vragen van het interviewschema werden letterlijk aan de participant gesteld, zodat de wijze van afname bij elke participant gelijk was. Indien nodig, werd er door de onderzoeker doorgevraagd om een verduidelijking of een uitgebreider antwoord te verkrijgen. Dit gebeurde door middel van gesprekstechnieken, zoals herhaling, parafrasering, samenvattingen of stiltes. Gemiddeld duurde een interview ongeveer twintig minuten.

### 3.4.2. Meetinstrument

Met *interviewschema* werd gevraagd naar de determinanten van de UTAUT: 'performance expectancy', 'effort expectancy', 'behavioral intention', 'actual system use', 'social influence', 'facilitating conditions', 'age', 'experience' en 'voluntariness of use'. De vragen zijn opgesteld aan de hand van het Technology Acceptance Model [TAM] (Davis, 1989) en de UTAUT (Venkatesh et al., 2003). De definities van de hiervoor genoemde determinanten dienden als basis voor de vragen van het interviewschema, die daar logisch uit voortvloeiden. Zo is performance expectancy gelinkt aan het ervaren nut van een systeem (Davis, 1989) en een vraag die daaraan werd gekoppeld was: 'Hoe zinvol vindt u Lable Care?' Daarnaast werden per centrale vraag ook subvragen opgenomen in het interviewschema, zodat er werd doorgevraagd naar meer voorbeelden of meer toelichting. Zo luidde een subvraag van de performance expectancy: 'Welke aspecten van Lable Care vindt u minder zinvol?'.

### 3.4.3. Data analyse

Ook de data van de interviews werd kwalitatief geanalyseerd. Alle audiobestanden van de interviews werden omgezet in transcripties (MvdB, YvH). De Friese interviews werden vertaald naar het Nederlands (MvdB). Uit de transcripten werden vervolgens via inductieve analyse relevante tekstfragmenten geselecteerd (MvdB). Een tekstfragment was relevant, wanneer deze duidelijk betrekking had op de betreffende UTAUT-factor. Per tekstfragment werd beoordeeld bij welke factor van de UTAUT deze hoorde (Baarda, De Goede & Teunissen, 2009) (MvdB). Wanneer alle fragmenten bij de UTAUT componenten waren ingedeeld, werd met behulp

van deductieve analyse verder geanalyseerd, om relevante thema's te kunnen formuleren.

## 4. Resultaten

### 4.1. Kenmerken van de participanten

In tabel 1 zijn de demografische gegevens van de groep participanten weergegeven. Het merendeel van de participanten was vrouw en de leeftijd varieerde van 26 tot 57 jaar. De participanten hadden gemiddeld reeds 37 weken gewerkt met Lable Care en dit liep uiteen van één week tot twee jaar.

Tabel 1: Demografische gegevens van de participanten en gegevens betreffende de opgebouwde ervaring met Lable Care en vrijwillig gebruik van Lable Care.

| Kenmerken van de participanten (N=12)        |                       |
|----------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Geslacht (n)</b>                          |                       |
| Vrouw                                        | 11                    |
| Man                                          | 1                     |
| <b>Leeftijd (jaren)</b>                      |                       |
| Range (mean $\pm$ SD)                        | 26 – 57 (40 $\pm$ 10) |
| <b>Ervaring met Lable Care (weken)</b>       |                       |
| Range (mean $\pm$ SD)                        | 1 – 104 (37 $\pm$ 36) |
| <b>Vrijwillig gebruik van Lable Care (n)</b> |                       |
| Wel                                          | 2                     |
| Geen keuze                                   | 9                     |
| Werkt er nu niet mee                         | 1                     |

### 4.2. Resultaten van de observaties

#### 4.2.1. Het gebruik van Lable Care

Tijdens de observaties maakte een klein deel van de participanten alleen gebruik van de tegel 'zorgafspraken', omdat ze aanpassingen doorvoerden in het zorgleefplan van een cliënt. Het overgrote merendeel van de participanten maakte tijdens de observaties alleen gebruik van de tegel 'rapportage', om hun bevindingen te kunnen rapporteren. Daartoe maakte één van de participanten tevens gebruik van de tegel 'over de cliënt'. Deze gegevens zijn terug te vinden in tabel 2. Opvallend is dat de tegels 'over de cliënt' en 'financiën' nauwelijks tot niet werden gebruikt door de participanten.

Tabel 2: Algemeen gebruik van Lable Care door de geobserveerde participanten.

| Gebruik van onderdelen in Lable Care (N=10)          |   |
|------------------------------------------------------|---|
| <b>Gebruik per 'tegel' van Lable Care (n=10)</b>     |   |
| Rapportages                                          | 7 |
| Zorgafspraken                                        | 3 |
| Over de cliënt                                       | 1 |
| Financiën                                            | - |
| <b>Acties binnen de tegel 'over de cliënt' (n=1)</b> |   |
| Cliëntgegevens bekijken                              | 1 |
| Cliëntgegevens wijzigen                              | - |
| Cliëntgegevens toevoegen                             | - |
| <b>Acties binnen de tegel 'zorgafspraken' (n=3)</b>  |   |
| Zorgafspraken toevoegen                              | 3 |
| Zorgafspraken wijzigen                               | 1 |
| Zorgafspraken bekijken                               | - |
| <b>Acties binnen de tegel 'rapportages' (n=6)</b>    |   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Rapportages toevoegen | 6 |
| Rapportages wijzigen  | - |
| Rapportages bekijken  | - |

De manier waarop Lable Care werd gebruikt verschilde per afdeling waar de participant werkzaam was. Bij de ene afdeling was het heel gebruikelijk om met een uitgebreid verhaal te rapporteren, terwijl op een andere afdeling verlangd werd naar korte, bondige rapportages. De activiteiten die de participanten uitvoerden in Lable Care binnen de 'zorgafspraken' en 'rapportages', zijn terug vinden in tabel 3.

*Tabel 3: Uitgevoerde activiteiten binnen Lable Care<sup>a</sup>.*

|                                                                 |   |
|-----------------------------------------------------------------|---|
| <b>Activiteiten binnen de tegel 'zorgafspraken' (n=3)</b>       |   |
| Maakt een nieuwe zorgbehoefte aan                               | 3 |
| Geeft invulling aan de aangemaakte zorgbehoefte                 | 3 |
| Vult kwaliteitswensen in                                        | 2 |
| Past de mate van afhankelijkheid aan binnen basisbehoeften      | 1 |
| Vult in hoe de zorgbehoefte eruit ziet                          | 1 |
| Voegt zorgactiviteiten toe                                      | 1 |
| Vult in wat de familie van de cliënt doet                       | 1 |
| Vinkt hulpmiddelen aan                                          | 1 |
| Vult in wat de cliënt zelf doet                                 | 1 |
| <b>Activiteiten binnen de tegel 'rapportages' (n=7)</b>         |   |
| Vult gebeurtenis in                                             | 7 |
| Vinkt iconen aan                                                | 5 |
| Vinkt labels aan                                                | 5 |
| Voert waarde van meting in                                      | 3 |
| Beschrijft uit te voeren acties naar aanleiding van gebeurtenis | 2 |
| Past tijd van meten aan                                         | 1 |
| Vult suggesties in voor aanpassing in de zorg voor de cliënt    | 1 |

<sup>a</sup>N=10.

Alle participanten die de tegel 'zorgafspraken' gebruikten, maakten nieuwe zorgbehoeften aan. De meeste participanten vulden daarnaast ook kwaliteitswensen van de cliënt in. Eén van de participanten paste de afhankelijkheid van basisbehoeften aan, vulde in hoe de zorgbehoefte eruit zag, voegde daar zorgactiviteiten aan toe en vulde in wat de cliënt zelf deed en waar de familie de cliënt bij hielp. Ook vinkte deze participant hulpmiddelen aan. De reden dat één participant meer activiteiten had, was omdat deze bezig was met het opstellen van een ZLP. De rest van de participanten voerden alleen wijzigingen door binnen bepaalde zorgafspraken.

Bij het rapporteren in de tegel 'rapportages' vulden alle participanten de gebeurtenissen in per cliënt. De meeste participanten maakten daarbij gebruik van de iconen en labels. Zo gaven ze bijvoorbeeld met labels aan dat een situatie te maken had met fysieke klachten, zodat collega's deze situatie gemakkelijk terug konden vinden aan de hand van dat label. Door middel van de iconen werd door de participant aangegeven op welke behoefte de situatie betrekking had: zo gebruikte een participant het icoontje 'contact met anderen' bij een rapportage

over een cliënt die agressief had gereageerd op het gedrag van medebewoners. Opvallend was dat een klein deel van de participanten geen gebruik maakte van de labels en iconen.

Ongeveer de helft van de participanten had ook metingen uitgevoerd, welke ze in Lable Care invoerden bij de rapportages. Bij het invoeren van de waarden van de metingen werden niet alle functies gebruikt. Zo vulde slechts één van de participanten de tijd van meten in. Het is belangrijk om de tijd in te vullen, zoals bij een meting van de bloedsuikerspiegel. Op die manier hebben de verzorgenden een context voor de waarde van de meting en is deze beter te interpreteren: Vlak voor het ontbijt is de bloedsuikerspiegel veel lager dan wanneer iemand net gegeten heeft.

Een klein deel van de participanten bleken moeite te hebben met de labels en iconen. Vooral als het ging om abstractere iconen, zoals 'dagstructuur' en 'autonomie', twijfelden de participanten duidelijk meer met kiezen dan wanneer het ging om iconen als 'eten en drinken' en 'hygiëne'.

#### 4.2.2. Problemen bij het gebruik van Lable Care

De problemen die de participanten tegenkwamen bij het gebruik van Lable Care zijn ingedeeld in categorieën. Thema's die tijdens het hardop denken werden genoemd, zijn in een overzicht weergegeven in tabel 4. De hoofdcategorieën die werden gevonden op het gebied van problemen, waren: 'functionele problemen van Lable Care', 'technische problemen van Lable Care', en 'organisatorische problemen'. Deze problemen zullen verderop worden besproken.

Tabel 4: Problemen bij het gebruik van Lable Care ingedeeld volgens de gevonden categorieën.

| Probleem                                               | Voorbeeldcitaat                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Functionele problemen van Lable Care</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Er is geen ruimte voor activiteiten van de cliënt zelf | "Activiteiten die de cliënt zelf doet, worden bij zorgactiviteiten ingevuld, maar dit kost weer tijd in het budget, wat niet gebruikt wordt door verzorgenden. Ik kan het dus niet goed kwijt."                                                                       |
| Gegevens van cliënten zijn incompleet                  | "De koppeling met medische gegevens/achtergrond is er niet, dus dit kun je niet even snel opzoeken in Lable Care."<br>"Je moet soms erg lang zoeken om iets te kunnen vinden. Dat is wel onhandig."                                                                   |
| Het invullen van ZLP duurt lang                        | "Als de zorg complex is, is het programma veel te veel; het gesprek duurt dan erg lang om alles van het zorgleefplan rond te krijgen."                                                                                                                                |
| Functies voor metingen werken niet optimaal            | "Bij bijvoorbeeld bloedsuiker moet je vier keer per dag meten. Je moet dan ook vier keer rapporteren om de bloedsuikerwaarde in te voeren. Meerdere waarden kunnen niet in één keer worden ingevoerd. Deze waarden worden daarom nog apart schriftelijk bijgehouden." |
| <b>Technische problemen van Lable Care</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Gegevens worden niet opgeslagen                        | "In het begin wel, met hoe werkt het systeem, dan had ik bijvoorbeeld alles erin gezet en dan drukte ik op opslaan en dan was er een fout die kwam of zo, dan was je alles weer kwijt."                                                                               |
| Huidige cliënt wordt niet onthouden                    | "Hij springt soms terug als je rapportages leest. Je moet steeds weer verder terug scrollen naar beneden om naar de volgende cliënt te kunnen gaan. Dit is onhandig en kost veel tijd."                                                                               |

*Hij onthoudt niet bij welke cliënt je bent gebleven."*

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spellingcontrole werkt niet optimaal | <i>"De spelling/grammatica-controle is vaak incompleet: namen van medicatie of woorden als 'gedoucht' worden niet herkend en dan fout gerekend. Daar raak ik van in de war."</i>                                                                                             |
| Het systeem is langzaam              | <i>"Nadelen kan ik niet echt eh bedenken. Wat ik wel vind hij is soms wel traag hoor. Soms is het systeem traag. Maar ik denk dat dat eh, de server is of zo."</i>                                                                                                           |
| Het opstarten duurt lang             | <i>"Het opstarten 's ochtends heeft het met iPad of laptops dat wil soms is zo gevoelig met die codes invoeren dat sommige ook gewoon niet willen werken. Dan duurt het weer een tijdje voordat er een keer iets wil openen. En dat kost tijd. Dat is gewoon vervelend."</i> |
| Het loopt vast                       | <i>"In het begin hè, viel het programma nog wel eens weg, maar dat is allemaal verholpen."<br/>"Ik ben niet eens een snelle typer, maar als ik iets te snel typte dan kreeg ik al een melding dat ik veel te snel ging. Toen dacht ik ook, van laat dan maar even."</i>      |

---

**Organisatorische problemen**

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niet alle medewerkers hebben toegang tot Lable Care | <i>"Wat ik als groot nadeel ervaar is dat niet alle flexwerkers, maar helemaal geen uitzendkrachten en stagiaires toegang hebben tot Lable, die rapporteren nu onder iemand anders zijn naam. Schrijven wel een eigen naam erbij maar ja dat is natuurlijk niet wenselijk. En ik vind dat zij toegang moeten hebben ook al is het maar via een algemeen account dat maakt niet uit, zij moeten kunnen lezen, zij moeten kunnen rapporteren."</i> |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

*Functionele problemen van Lable Care.* Door een participant werd aangegeven dat activiteiten van de cliënt zelf niet konden worden ingevoerd. Het ging dan om activiteiten als zelf afwassen, of zelf de planten verzorgen die op de kamer stonden. De participant gaf aan dat wel graag in Lable Care in te voeren, zodat de verzorgenden daar rekening mee konden houden. Ook waren een paar participanten van mening dat ze graag de medische achtergrond in Lable Care wilden zien. Ze liepen hier tegen aan, omdat ze dit in een aparte map moesten opzoeken. Eén van de participanten was van mening dat het invullen van het ZLP de eerste keer te veel werk was en te veel tijd kostte. Daarom werden bij cliënten die erg veel zorg nodig hadden, meerdere gesprekken ingepland voor de intake. Ten slotte vond men het vervelend dat waarden van metingen als die van de bloedsuiker allemaal apart moesten worden ingevoerd.

*Technische problemen van Lable Care.* Een paar participanten noemden het feit dat de gegevens soms niet werden opgeslagen. Dit werd als lastig ervaren, omdat alle rapportages dan weer opnieuw moeten worden ingevuld. Daar was echter vaak geen tijd voor. Daarnaast waren een paar participanten van mening dat ze te veel moesten scrollen. Na de rapportage van de ene cliënt, moesten ze van begin af aan weer naar beneden scrollen voor de volgende cliënt. Ze gaven aan het prettig te vinden als Lable Care bij de huidige cliënt bleef 'hangen'. Ten slotte waren een paar participanten niet tevreden met de spellingcontrole van Lable Care.

*Problemen met de voorzieningen.* Volgens een aantal participanten duurde het aan het begin van de dienst erg lang voordat ze met Lable Care konden

werken. Dit had te maken met het opstarten van de laptops, computers en iPads. De participanten moesten veel handelingen uitvoeren om Lable Care te kunnen openen, zoals het invoeren van verschillende gebruikersnamen en wachtwoorden. De participanten waren van mening dat dit erg onhandig was. Tevens werd genoemd dat Lable Care wel eens vastliep, in verband met een slechte internetverbinding.

*Organisatorische problemen.* Eén van de participanten vertelde dat niet alle medewerkers binnen de instelling een eigen account had om in Lable Care te kunnen werken. Deze medewerkers moesten dan rapporteren onder de naam van een collega die op dat moment niet aan het werk was.

### 4.3. Resultaten van de interviews

De resultaten zijn aan de hand van de componenten van de UTAUT ingedeeld en zullen tevens in die volgorde worden besproken: (1) 'performance expectancy', (2) 'effort expectancy', (3) 'social influence', (4) 'facilitating conditions', (5) 'behavioral intention' en (6) 'use behavior' (Venkatesh et al., 2003). De rapportcijfers die door de participanten werden gegeven, zijn te vinden in tabel 5. Deze cijfers hadden betrekking op Lable Care in het algemeen, het nut van Lable Care (performance expectancy) en het gebruiksgemak (effort expectancy) van Lable Care. Opvallend was dat de participanten gemiddeld een lager cijfer gaven voor Lable Care als geheel.

*Tabel 5. Waardering van Lable Care, uitgedrukt in rapportcijfers.*

| Onderdeel                            | Rapportcijfer <sup>a</sup> mean, (SD) |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Lable Care in het algemeen           | 7,8 (0,39)                            |
| Ervaren nut van Lable Care           | 8,3 (1,32)                            |
| Ervaren gebruiksgemak van Lable Care | 8,0 (1,15)                            |

<sup>a</sup>N=12.

#### 4.3.1. Performance expectancy

De participanten gaven het ervaren nut van Lable Care gemiddeld een 8,3 (tabel 5). De participanten benoemden veel voordelen aan het gebruik van Lable Care. Thema's die onder andere terug kwamen tijdens het interview waren gerelateerd aan 'Shared Decision Making', 'zorgafspraken', 'informatievoorziening', 'digitalisatie in de zorg' en 'efficiëntie van het zorgproces'. Alle thema's binnen de performance expectancy zijn te vinden in tabel 6 en zullen in het volgende stuk worden besproken.

*Tabel 6: Overzicht van de gevonden thema's wat betreft de ervaringen van participanten met Lable Care, voor de component 'performance expectancy'.*

| Thema                                       | Voorbeeldcitaat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Shared Decision Making</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Het is transparant                          | "Wat ik heel prettig vind in dit geheel, is dat het zo transparant is samen met de cliënt, wat je allemaal doet, wat je kan verwachten van elkaar."                                                                                                                                                                                                                                               |
| Het geeft ruimte voor wensen van de cliënt  | "Wat ik heel fijn vind is dat je de wensen en de behoeften van de cliënt heel duidelijk kan weergeven."                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Aanpassen van ZLP is eenvoudig              | "Het veranderen is veel makkelijker. ...je ziet nu nog dat er twee keer per jaar wordt bijgesteld. Terwijl je het eigenlijk dagelijks bij moet stellen."                                                                                                                                                                                                                                          |
| Concretiseren van zorgdoelen is gemakkelijk | "Ik vind die doelen zo verschrikkelijk moeilijk neer te zetten, gewoon wat moeten we nou doen en waarom. Ik vind het hier [in Lable Care] makkelijker tot zijn recht komen."                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Informatievoorziening</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Relevante informatie is snel gevonden       | "Dan kan je in één oogopslag zien van hé, dit is begeleiding, of dit is meer helpen."<br>"Je doet [Lable Care] op de computer open en je hebt alle informatie van een bewoner."                                                                                                                                                                                                                   |
| Informatie is makkelijk te vinden           | "Je hebt heel duidelijk de scores, eh gewicht, alle metingen eigenlijk overzichtelijk. Die kan je ook allemaal filteren."<br>"Bepaalde kopjes zijn ook goed onderverdeeld, zoals bloedsuiker, je hoeft maar een aan te klikken en je krijgt meteen het hele schema."                                                                                                                              |
| Het is heel gedetailleerd                   | "Je kan heel gedetailleerd aangeven, je geeft dat met een schuifje aan, of iemand afhankelijk is, of heel erg, of helemaal niet zelfs."<br>"Het is heel gedetailleerd als je het goed invult... ...Maar het is wel heel veel wat je moet lezen om een relatief kleine handeling uit te kunnen voeren. "<br>"Het staat zo onderverdeeld dat ik niets kan vergeten [bij het invullen van een ZLP]." |
| <b>Digitalisatie in de zorg</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Bevordert de privacy                        | "Ja je moet inloggen met een code. Wat dat betreft kan je de privacy veel beter garanderen."                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Alle informatie is digitaal beschikbaar     | "Ik vind het heerlijk. Ik ben blij dat we eindelijk eens met de tijd meegaan."<br>"Alles is tegenwoordig digitaal, en ik vind ja, dit hoort er ook bij."<br>"Een van de nadelen is toch wel dat we een aantal collega's hebben die wat ouder zijn, niet heel handig zijn met de computer en die er ook vreselijk tegenop zien."                                                                   |
| Goed alternatief voor papieren dossiers     | "Zorgdossiers zijn vaak rommelig, papieren die scheuren, ik noem maar iets of er ontbreekt weer iets. En als je het invoert in Lable Care dan blijft het gewoon behouden. Dan hoef je niet te zoeken en dat is echt een van de hele grote pluspunten."                                                                                                                                            |
| <b>Efficiëntie van het zorgproces</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Het bespaart tijd                           | "Het is een snelle manier van rapporteren."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Toegang vanuit meerdere locaties            | "Ik vind het wel handig, omdat je ook op andere locaties [binnen het verzorgingshuis, andere afdelingen] kan kijken."<br>"...dat alle disciplines erin kunnen komen. Dat kun je ook met papieren dossiers, maar dan moet je eerst naar de kamer, dan moet je het ophalen en nou kan gewoon iedereen erbij die erbij moet zijn."                                                                   |
| Ondersteunt de verzorgenden                 | "... [Als] ik er in zet dat ze één keer per maand gewogen moeten worden, dat dat dan ook tevoorschijn komt van hé; je moet weer wegen."<br>"Als je iets niet invult of niet goed doet, dan geeft de computer het gelijk al aan."                                                                                                                                                                  |
| Versnelt het werk                           | "Het [rapporteren] is eigenlijk zo gebeurd. Het gaat heel snel."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

*Shared Decision Making.* Bijna de helft van de participanten was van mening dat ze met behulp van Lable Care makkelijker aan SDM konden doen: "Je kan het meenemen door middel van de iPad. Je kan dus makkelijker met de cliënt samen alles

doornemen." (vrouwelijke participant, 29). Een ander aspect van Lable Care wat de SDM bevorderde, was de transparantie van Lable Care. Het feit dat elk aspect van de zorg die een cliënt zou ontvangen, inzichtelijk was voor zowel de verzorgenden als de cliënt zelf. Zo konden zorgafspraken gemakkelijker gezamenlijk worden gemaakt. Een ander kenmerk van Lable Care dat als nuttig werd ervaren, was dat men wijzigingen in het zorgleefplan meteen door kon voeren. In dit kader noemde een participant: "...je veel makkelijker zo van alles kan veranderen, je ziet nu nog dat het [zorgleefplan] twee keer per jaar wordt bijgesteld. Terwijl je het eigenlijk dagelijks bij moet stellen." (vrouwelijke participant, 55). Dit is van belang voor de bevordering van SDM, omdat de cliënt zo meer inspraak heeft in de zorg die hij ontvangt. Ook kunnen voorkeuren of wensen gemakkelijker worden aangegeven, waar dan ook daadwerkelijk acties aan verbonden zijn. Zodra de cliënt bijvoorbeeld aangeeft dat hij graag eens per week wil wandelen, kan dit meteen worden ingepast binnen zijn beschikbare budget.

*Informatievoorziening.* De participanten waren van mening dat de beschikbare informatie over de cliënt en te bieden zorg zeer gedetailleerd was. Over de mate van detail waren de meningen verdeeld. De meeste participanten vonden dit erg prettig, een enkeling was van mening dat dit ook een nadeel was van Lable Care: "Als alles op de juiste manier op de juiste plek weggezet is, heb je heel veel labels nodig en moet je heel veel labels openen om iemand de zorg te kunnen verlenen" (vrouwelijke participant, 29).

*Digitalisatie in de zorg:* Alle participanten zagen Lable Care als een vooruitgang. Men had geen last meer van onleesbare handschriften, elke rapportage was in een mum van tijd klaar en werd automatisch in chronologische volgorde toegevoegd. Een ander voordeel wat door de participanten werd ervaren, was dat meerdere disciplines, zoals de huisarts of de fysiotherapeut, in Lable Care konden rapporteren. Nadelen van Lable Care op digitaal gebied waren dat oudere collega's moeite hadden om over te gaan naar digitaal rapporteren en de mogelijkheid van een storing: "Als de stroom uitvalt kan je er niet bij of als je storing hebt bij systeem kan je er niet bij" (vrouwelijke participant, 33).

*Efficiëntie van het zorgproces.* De participanten waren over het algemeen van mening dat Lable Care het dagelijkse zorgproces een stuk efficiënter maakte, doordat men snel kon rapporteren. Ook merkten de participanten dat ze door Lable Care in hun werk werden ondersteund: meldingen. Daarnaast was men van mening

dat Lable Care een hoop ruimte en tijd bespaarde: “[Je hebt] minder papieren rompslomp” (vrouwelijke participant, 32). Ten slotte werd het als nuttig ervaren dat meerdere disciplines in Lable Care over een cliënt konden rapporteren, zoals de huisarts of fysiotherapeut. Daarmee zijn namelijk alle verzorgenden meteen op de hoogte van eventueel nieuwe zorgactiviteiten: iemand die gevallen is en iets gebroken heeft, zal meer hulp nodig hebben met bijvoorbeeld aankleden of douchen.

#### 4.3.2. Effort expectancy

De gebruiksvriendelijkheid werd door de participanten gemiddeld beoordeeld met een 8,0 (tabel 5). Belangrijke thema die bij deze component naar voren kwamen, waren het gebruiksgemak en de gebruiksvriendelijkheid van Lable Care. In tabel 7 is een overzicht te vinden van de gevonden thema's voor de component effort expectancy.

Tabel 7: Overzicht van de gevonden thema's wat betreft de ervaringen van participanten met Lable Care, voor de component 'effort expectancy'.

| Thema                 | Voorbeeldcitaat                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gebruiksgemak</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Eenvoudig in gebruik  | <p>“Het werkt heel gemakkelijk; je verschuift een balkje omhoog... ...dat werkt zo automatisch door.”</p> <p>“Het is in principe heel makkelijk. het is gewoon lezen.”</p>                                                                                                                                           |
| Makkelijk te leren    | <p>“Het zal ook niet moeilijk zijn voor andere collega's. Je moet het even weten en dan is het al klaar, ja. “</p>                                                                                                                                                                                                   |
| Gelijke procedure     | <p>“Rapportage doen we altijd, dus dat is allemaal precies gelijk gebleven. Dus je typt het nu en anders schrijf je het.”</p>                                                                                                                                                                                        |
| Gebruiksvriendelijk   | <p>“Het is een ja, kort, bondig programma waar wel echt alles in zit.”</p> <p>“Waar je ook wezen moet, je drukt op de knop en je bent er en alles heb je voor je.”</p>                                                                                                                                               |
| Het is overzichtelijk | <p>“Het is een heel makkelijk overzicht ook. Alles staat precies aangegeven en je kan er alles bij schrijven wat je wilt.”</p> <p>“Je hebt grote lettertypen dat vind ik makkelijk want dat maakt het een stuk overzichtelijker.”</p>                                                                                |
| Vanzelfsprekend       | <p>“Eigenlijk staat het allemaal wel op de pagina zelf al duidelijk beschreven van eh wat je moet doen.”</p>                                                                                                                                                                                                         |
| Het is volledig       | <p>“Als je iets niet invult of niet goed doet, dan geeft de computer het eigenlijk gelijk al aan. Dus, je kunt het eigenlijk niet verkeerd doen.”</p> <p>“Hij geeft duidelijk aan als je een schuifje omhoog doet wat voor consequenties heeft voor die bewoner zeg maar. Wat die dan niet meer kan of wel kan.”</p> |

**Gebruiksgemak.** Thema's die in deze categorie werden genoemd, waren dat Lable Care makkelijk en snel in gebruik is, snel leerbaar is en dat de rapportage in Lable Care eigenlijk niet heel anders was dan voorheen. De jongere participanten vonden het over het algemeen makkelijker om met Lable Care te werken dan de

oudere participanten, uitzonderingen daargelaten. De meeste participanten vonden het makkelijk om te leren hoe ze Lable Care moesten gebruiken. Een van de participanten zei over het gebruiksgemak: *“Prettig in gebruik, niet te veel poespas... Het is eenvoudig en dat is denk ik efficiënt.”* (vrouwelijke participant, 44).

De participanten waren van mening dat ze relevante informatie snel en gemakkelijk konden vinden, doordat Lable Care overzichtelijk is ingedeeld. Door dat overzicht vonden de participanten Lable Care gebruiksvriendelijk. Ook omdat het snel duidelijk was, hoe men in Lable Care moest werken: *“Het spreekt voor zich, weet je, je hoeft niet te gaan zoeken welke knop moet ik nou indrukken.”* (vrouwelijke participant, 55). Ook de spellingscontrole werd door een klein deel van de participanten aangehaald. Zij vonden dit een waardevolle functie van Lable Care. Ook het feit dat Lable Care veel ingevoerde waarden, zoals bij defecatie of gewicht, zelf doorberekent naar andere zorgbehoeften vonden de participanten erg prettig. Een participant zei het volgende over één van de functies van Lable Care: *“Als je iets verandert in het zorgleefplan, wordt het meteen meegenomen door Lable Care en dan kan je meteen zien; heb ik de goede cliënt in de goede zorgzwaarte?”* (mannelijke participant, 57).

#### 4.3.3. Social influence

Bij het bespreken van de sociale invloed, viel het op dat de meningen van collega's nogal verdeeld zijn. Alle gevonden thema's zijn te vinden in tabel 8. De attitude van collega's ten opzichte van Lable Care en het gebruik van Lable Care in de praktijk door collega's zijn de categorieën die worden besproken.

Tabel 8: Overzicht van de gevonden thema's wat betreft de ervaringen van participanten met Lable Care, voor de component 'social influence'.

| Thema                                        | Voorbeeldcitaat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Attitude van collega's</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Collega's zijn positief                      | <i>“Mijn collega's vinden het ook heel makkelijk en zinvol om te doen. En doen het [rapporteren] ook met regelmaat.”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Vertrouwen in vaardigheid                    | <i>“Het lijkt ze allemaal wel heel erg leuk, er zijn ook, zoals ik al zei, zijn ook meestal heel veel die zoiets hebben van: Oeh ik weet niet. Kan ik dat wel? Lukt me dat wel?”</i><br><i>“Ze zeggen zelf we zijn niet handig met computers en die die hier als een berg tegenop.”</i><br><br><i>“Ik merk dat sommigen het moeilijk vinden omdat het op de computer is, met name de woon-zorgassistenten of de voedingsassistenten hebben daar grote problemen mee, die schrijven en lezen eigenlijk nauwelijks tot niet.”</i> |
| Het is belangrijk om Lable Care te gebruiken | <i>“Het management heeft ons goed ondersteund doordat we konden uitplannen, dus extra mensen mochten inzetten zodat EVV-ers ook daadwerkelijk konden gaan omzetten. Dus ze hebben wel flink financieel geïnvesteerd ook daarin.”</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

De attitude van collega's. De participanten dachten dat de meningen van hun collega's over Lable Care waren verdeeld. Zo had het merendeel van de

geïnterviewden het idee dat de meeste collega's enthousiast waren over de komst van Lable Care, maar dat anderen tegenop zagen. Dit laatste gold vooral voor de oudere collega's, die minder affiniteit en ervaring hadden met computers.

#### 4.3.4. Facilitating conditions

Ook is aan de verzorgenden gevraagd in welke mate zij denken dat zij bij het gebruik van Lable Care worden ondersteund. Het ging dan voornamelijk om ondersteuning binnen de instelling. De thema's, te vinden in een overzicht in tabel 9, die terugkwamen in de interviews, gingen over ondersteuning van Lable Care binnen de instelling en de apparatuur.

Tabel 9: Overzicht van de gevonden thema's wat betreft de ervaringen van participanten met Lable Care, voor de component 'facilitating conditions'.

| Thema                                                 | Voorbeeldcitaat                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ondersteuning binnen de instelling</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Trainingen voor verzorgenden                          | "We zijn allemaal op training geweest. En daarna ook nog wel cursussen."                                                                                                                                                                                                                                            |
| Vragen over Lable Care worden snel opgelost           | "...als je iets niet weet dan kun je het altijd aan de mensen hier in huis vragen op de afdeling iemand van de zorg, dat is verder geen probleem."<br><br>"Wat ik heel prettig vind is: ik had pasgeleden een vraag en ik had vrij snel antwoord [van de helpdesk bij de organisatie van Lable Care]."              |
| Het management ondersteunt het gebruik van Lable Care | "...nu moet ik eigenlijk wel zeggen dat het zo'n beetje op zijn gat ligt... Voor iedere MDO moet je het wel weer gaan fine tunen en kijken of alles nog actueel is, moet je eigenlijk altijd. Maar de begeleiding daarin mis ik nog een beetje. Dus de opzet was goed zeg maar, goede ondersteuning gehad maar nu?" |
| <b>Voorzieningen</b>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Het werkt (nog) niet altijd naar behoren              | "We hebben geen Wi-Fi."                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Gebruik van Lable Care</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tijdgebrek                                            | "Ja hebt soms gewoon zit je in tijdnood denk ik van je draagt het mondeling over, terwijl het eigenlijk ook beter is om gewoon goed te rapporteren."                                                                                                                                                                |

*Ondersteuning binnen de instelling.* De meeste participanten waren van mening dat de instellingen zelf voldoende ondersteuning boden om Lable Care goed te kunnen gebruiken. Zo werden er trainingen en cursussen geregeld. In sommige gevallen konden de participanten ook nog een opfriscursus krijgen. Andere participanten vonden dit echter niet voldoende ondersteuning en hadden het gevoel dat ze het daar maar mee moesten doen. Een participant zei het volgende: "...Alleen maar een cursus die we in het begin hebben gekregen. En that's it. Verder moeten we met elkaar onderling zien te vinden hoe of wat van Lable Care." (vrouwelijke participant, 35).

*Voorzieningen.* Sommige participanten vonden de iPads een erg prettig hulpmiddel, anderen vonden het minder goed. Zo werkte de Wi-Fi niet overal

optimaal, moest men soms veel wachtwoorden invullen om eindelijk met Lable Care aan de slag te kunnen, of hadden sommige medewerkers geen wachtwoord: "...als die iPads en laptops niet willen werken en je hebt maar twee computers, ja iedereen moet die computer gebruiken." (vrouwelijke participant, 46). Dit weerhield participanten er soms van om Lable Care te gebruiken.

*Het gebruik van Lable Care.* Er werd door de participanten genoemd dat de collega's wel positief waren over de komst van Lable Care. Ook dachten ze dat iedereen gebruik maakte van Lable Care. Bepaalde situaties echter, zorgden ervoor dat men minder geneigd was om van Lable Care gebruik te maken. Zo gaf een participant als voorbeeld: "...die iPad en die laptop ja dan heb je geen internetverbinding weet je, dan begint het al lastig te worden." (vrouwelijke participant, 26).

#### 4.3.5. Behavioral intention to use

Keuzevrijheid en digitaal rapporteren waren de categorieën voor de neiging om Lable Care te gebruiken, waarvan de thema's zijn te vinden in tabel 10.

Tabel 10: Overzicht van de gevonden thema's wat betreft de ervaringen van participanten met Lable Care, voor de component 'behavioral intention to use'.

| Thema                              | Voorbeeldcitaat                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Keuzevrijheid</b>               |                                                                                                                                                                                                 |
| Werken met Lable Care is verplicht | "Ik zal wel moeten, dat is een beetje raar antwoord. Maar ik heb geen keuze. Ja toch?"<br>"...dat is de manier van rapporteren dus ehh, zorgdossiers, papieren zorgdossiers zijn er niet meer." |
| <b>Gebruiksintentie</b>            |                                                                                                                                                                                                 |
| Neiging Lable Care te gebruiken    | "Ik vind het wel goed ik vind het wel een vooruitgang en eh ja, ik vind het wel prettig werken."<br>"ik hoop dat het blijft, ja. Ik vind het echt een uitvinding."                              |

*Keuzevrijheid.* De meeste participanten gaven aan dat zij geen keuze hadden om Lable Care al dan niet te gebruiken. Ze waren nu eenmaal gebonden aan wat de instellingen bepaalden op het gebied van de te gebruiken software. Ook was te merken aan de participanten dat ze het niet erg vonden dat ze niet zelf konden kiezen: "Ja ik zal wel moeten hier hè? (lacht) Anders kan ik niet meer rapporteren. Nee maar het is gewoon een heel mooi programma en het is ook super dat [de instelling] die pilot er voor doet en eh, ik denk dat het gewoon heel veel voordelen gaat opleveren in de toekomst." (vrouwelijke participant, 30).

*Gebruiksintentie.* Het werd door de participanten als een groot voordeel gezien dat de rapportage gedigitaliseerd was en zorgde dat ze geneigd waren om Lable Care te gebruiken: "Ik ben vanaf het begin wel een voorstander geweest." (vrouwelijke participant, 33).

#### 4.3.6. Use behavior

Hier ging het veelal om de manier waarop men Lable Care gebruikte, de frequentie van het gebruik van Lable Care en de momenten waarop de participanten gebruik maakten van Lable Care. Deze aspecten zijn weergegeven in tabel 11 en zullen verderop worden besproken.

Tabel 11: Overzicht van de gevonden thema's wat betreft de ervaringen van participanten met Lable Care, voor de component 'use behavior'.

| Thema                                                          | Voorbeeldcitaat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Werkwijze</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Er wordt af en toe een overzicht van Lable Care geprint        | <p>"...je hebt je papieren versie, dus ik geef eerder een mee, weet je? Niet dat je denkt nu ga ik de computer eens inkijken om te zien hoe het er voor staat, want je moet nog steeds uitprinten."</p> <p>"Wij zijn helemaal over, sommige dingen als benaderingsadvies moeten we soms nog wel even in de papieren nakijken omdat die koppeling met Ysis nog niet helemaal is, maar verder wordt het [papieren dossier] niet meer gebruikt."</p> |
| <b>Frequentie</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Lable Care wordt elke keer als je aan het werk bent gebruikt   | <p>"Dagelijks. Meerdere keren per dag, ja."</p> <p>"Als ik werk iedere dag, ik moet rapporteren en lezen, als je wat terug moeten vinden als je familie hier hebt die zeggen wil daar over weten en ben nu twee weken hier niet geweest, dan klik je zo en dan weet je alles over die bewoner."</p>                                                                                                                                               |
| Lable Care wordt soms niet gebruikt                            | "Op dit moment [wordt Lable Care] niet in elke dienst [gebruikt] kan ik wel zeggen."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Gebruiksmomenten</b>                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Lable Care wordt gebruikt op verschillende momenten van de dag | <p>"Meestal in de middag, 's morgens met die rapportage lezen dat is overdracht, doen wij gezamenlijk zeg maar heel team. En meestal in de middag als je wat moet rapporteren zeg maar."</p> <p>"Over de hele dag zo'n beetje, wat er dan speelt op de afdeling met bewoners dan pak je de iPad of de laptop en dan ga je rapporteren over de hele dag heen."</p>                                                                                 |

**Werkwijze.** Alle geïnterviewden gebruikten Lable Care digitaal, maar er was een klein deel participanten dat af en toe een overzicht uitprintte. Dit deden ze bijvoorbeeld om mee te geven aan familie van de cliënt, of omdat er op de afdeling te weinig computers beschikbaar waren voor alle medewerkers.

**Frequentie.** De meeste participanten gebruikten Lable Care dagelijks, vaak meerdere keren op een dag. Een van de participanten maakte eens per week gebruik van Lable Care, omdat diegene op één dag van de week zorgleefplannen opstelde met de cliënt. Een participant vertelde: "Elke dag wel... vaak. Ik ben ook EVV-er dus dan moet je ook weer dingen intikken." (vrouwelijke participant, 46). Ook waren er een aantal participanten, die Lable Care een paar keer per week gebruikten. Reden hiervoor was dat zij cliënten nog moesten invoeren om met de hele afdeling binnen afzienbare tijd volledig over te kunnen stappen op Lable Care.

**Momenten van gebruik.** 's Morgens werd het meest gebruik gemaakt van Lable Care om rapportages te lezen, 's middags gebeurde dat al minder. Wat veel overeenkwam, was dat de participanten op meerdere momenten van de dag

gebruik maakten van Lable Care. Ten eerste wanneer ze aan een dienst begonnen, lazen de participanten de rapportages die collega's in Lable Care hadden ingevoerd. Vervolgens begonnen ze aan hun ronde en rapporteerden ze hun bevindingen nadat ze klaar waren met het verzorgen van de cliënten op hun afdeling. In de middag werd vooral gebruik gemaakt van het rapporteren in Lable Care. Rapporteren ging vaak op vaste tijdstippen en men deed dit eigenlijk bijna niet ter plaatse bij de cliënt. Argument daarvoor was dat de participanten daar simpelweg geen tijd voor hadden. Er waren veel verschillen in de momenten waarop participanten gebruik maakten van Lable Care. De een had vaste tijdstippen waarop diegene met Lable Care bezig was en de ander werkte er mee zodra er tijd voor was.

## 5. Discussie

### 5.1. Conclusies

Zowel op basis van de interviewresultaten als op basis van de observaties blijkt, dat Lable Care door de verzorgenden werd geaccepteerd en dat Lable Care gebruiksvriendelijk was. Er zijn echter nog een aantal technische gebreken op het gebied van facilitating conditions, wat volgens de UTAUT de intentie om Lable Care te gebruiken, zou verminderen (Venkatesh et al., 2003).

De interviewresultaten laten zien dat participanten hoge performance expectancy en effort expectancy hadden. Dit zou volgens de UTAUT moeten leiden tot een verhoogde intentie om Lable Care te gebruiken (Venkatesh et al., 2003). Aspecten van Lable Care met betrekking tot de performance expectancy zoals de overzichtelijkheid en het kunnen verwerken van voorkeuren van de cliënt, waren gerelateerd aan de SDM. Het is namelijk belangrijk is dat de voorkeuren van de cliënt worden meegenomen in de zorg die de cliënt ontvangt (Elwyn et al., 2012).

Uit de resultaten kwam naar voren dat collega's van participanten het vaak moeilijk vonden om Lable Care te gebruiken. Uit onderzoek blijkt ook dat dit vaak het geval is bij lager opgeleiden en oudere medewerkers (De Haan, 2010). Er zijn ten slotte nog een aantal technische gebreken op het gebied van facilitating conditions, wat volgens de UTAUT het gebruik van Lable Care zou verminderen (Venkatesh et al., 2003). Dit bleek ook uit de interviewresultaten op het gebied van de gebruiksententie en het daadwerkelijke gebruik van Lable Care.

### 5.2. Sterke punten en limitaties van het onderzoek

Een voordeel van deze vorm van onderzoek, is dat het heel veelzijdig de aspecten van het gebruik en de acceptatie van Lable Care aan het licht kon brengen. Het hardop denken van de participanten droeg daar zeker aan bij, omdat de participanten Lable Care op dat moment voor zich hadden. Daardoor konden zij gemakkelijk concrete problemen met Lable Care benoemen (Jääskeläinen, 2010).

De interviews werden semi-gestructureerd afgenomen, waardoor alle aspecten van de UTAUT werden uitgevraagd, maar er ook nog ruimte was voor eigen inbreng van de participanten. Dit zorgde voor een rijkere dataset, omdat er veel voorbeeldcitaten beschikbaar waren (Baarda et al., 2009).

Er namen twaalf participanten deel aan het onderzoek. Deze groep bestond uit zowel autochtonen als allochtonen en verschillende leeftijdsgroepen werden

vertegenwoordigd. Er nam slechts één man deel. Wellicht leverde het onderzoek andere resultaten op, wanneer er meer mannen aan de onderzoeksgroep waren toegevoegd. Aan de andere kant was de verzadiging hoog, zowel op basis van de observaties als op basis van de interviews (Lucassen, 2007). De observaties leverden veelal dezelfde acties op. Bij de laatste participanten werden er tijdens de interviews geen nieuwe thema's meer gevonden en bestond er veel herhaling tussen de antwoorden van verschillende participanten (Lucassen, 2007).

Het is aan te raden om bij een observatie de taak te filmen, omdat de kans bestaat dat er bij live registratie toch dingen worden gemist. Ook is het soms lastig om de acties ter plekke goed te benoemen (Baarda et al., 2009).

### 5.3. Aanbeveling

Uit onderzoek blijkt dat het succes van de implementatie afhankelijk is van verschillende factoren. Om het gebruik van Lable Care te stimuleren is het belangrijk dat de faciliteiten worden verbeterd, zoals de apparatuur en de ondersteuning van verzorgenden. Het is van cruciaal belang dat Lable Care bij het gebruik stabiel en betrouwbaar is (Fleuren et al., 2004). Zo is het opzetten van een goede Wi-Fi verbinding en het zowel het kwalitatief als het kwantitatief investeren in apparatuur een optie (Postema et al., 2012).

Met betrekking tot de ondersteuning van verzorgenden is een mogelijke strategie het aanwijzen van early adopters als sleutelpersonen (Wensing et al., 2010). Zij kunnen op die manier de andere medewerkers ondersteunen.

Ook op het gebied van sociale invloed, met name de attitude van de verzorgenden, kan het succes van de implementatie van Lable Care worden verhoogd door middel van educatie. Het is van belang dat workshops of informatiemeetings passen bij het niveau en de vaardigheid van de verzorgenden. Deze strategie werkt echter alleen in combinatie met andere strategieën, zoals bijvoorbeeld de strategie van sleutelpersonen (Wensing et al., 2010).

## 6. Literatuurlijst

- Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Teunissen, J., (2009). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek; Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Centrum Indicatiestelling Zorg, (2013). *CIZ Indicatiwijzer: Toelichting op de Beleidsregels indicatiestelling AWBZ 2013, zoals vastgesteld door het ministerie van VWS*. Versie: 6.0. Enschede: CIZ.
- College voor zorgverzekeringen, (2013). *Gebruikersgids verpleging en verzorging*. Diemen: CvZ.
- Davis, F.D., (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* 13(3), 319-340.
- De Haan, J., (2010). *De trage acceptatie van snelle media*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- De Jong, R. & Jongsma A., (2012). *Handboek Zorgleefplan, Wat staat er in beschreven? Hoe wordt het gebruikt?* Drachten: ZuidOostZorg
- Dijkstra, A., (2010) *De vraag van de cliënt centraal. Anna Reynvaan Praktijkprijs Nominatie*.
- Dijkstra, A., Yönt, G.H., Korhan, E.A., Muszalik, M., Kędziora-Kornatowska, K. & Suzuki, M., (2012). The Care Dependency Scale for measuring basic human needs: an international comparison. *Journal of Advanced Nursing* 68(10), 2341-2348. DOI: 10.1111/j.1365-2648.2011.05939.x
- Elwyn, G., Frosch, D., Thomson, R., Joseph-Williams, N., Lloyd, A., Kinnersley, P., Cording, E., Tomson, D., Dodd, C., Rollnick, S., Edwards, A. & Barry, M., (2012). Shared Decision Making: A Model for Clinical Practice. *Journal of General Internal Medicine* 27(10), 1361-1367. DOI: 10.1007/s11606-012-2077-6
- Fleuren, M., Wiefferink, K. & Paulussen, T. (2004). Determinants of innovation within health care organizations, Literature review and Delphi study. *International Journal for Quality in Health Care* 16(2), 107-123.
- Godolphin, W., (2009). Shared Decision Making. *Healthcare Quarterly* 12 (Special Issue), 186-190.
- Jääskeläinen, R., (2010). Think Aloud Protocol. In: Gambier, Y. & van Doorslaer, L., (2010). *Handbook of Translation Studies*. Amsterdam: John Benjamins B.V.
- Lucassen, P.L.B.J. & olde Hartman, T.C., (2007). *Kwalitatief onderzoek. Praktische methoden voor de medische praktijk*. Houten: Bon Stafleu van Loghum.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, (2012). *AWBZ-zorg in 2012: hoe krijgt u de zorg waar u recht op heeft?* Den Haag: Rijksoverheid.

- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, (2009). *Yes, we care!* Den Haag: Rijksoverheid
- Postema, T.R.F., Peeters, J.M. & Friele, R.D., (2012). Key factors influencing the implementation success of a home telecare application. *International Journal of Medical Informatics* 81 (6), 415,423. DOI: 10.1016/j.ijmedinf.2011.12.003
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. & Davis, F.D., (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly* 27(3), 425-478.
- Wennberg, J.E., O'Connor, A.M., Collins, E.D. & Weinstein, J.N., (2007). "Extending the P4P Agenda, Part 1: How Medicare Can Improve Patient Decision Making and Reduce Unnecessary Care." *Health Affairs* 26(6), 1564–74.
- Wensing, M., Ouwens, M., Boerboom, L., Bal, R., de Bont, A., de Mul, M., Friele, R., Heiligers, P. & van der Niet, A., (2010). *Kennis van Implementatie Programma*. Nijmegen: Radboud University Nijmegen Medical Centre.

## Bijlage A: Observatieschema voor het gebruik van Lable Care

|              |       |            |   |
|--------------|-------|------------|---|
| Nummer:      |       | Starttijd: | : |
| Datum:       | -2013 | Stoptijd:  | : |
| Tijd:        | t/m   | Dagdeel:   |   |
| Locatie:     |       |            |   |
| Situatie:    |       |            |   |
| Betrokkenen: |       |            |   |

### Gedrag: Het gebruik van Lable Care in het zorgproces<sup>1</sup>

| Algemeen                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wordt Lable Care door de verzorgende volledig gebruikt?                                                    | Ja / nee                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Van welke onderdelen maakt de verzorgende gebruik?                                                         | Over de cliënt / Zorgafspraken / Rapportages / Financiën                                                                                                                                                                                                                   |
| Over de cliënt                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Contactinformatie, wat doet de verzorgende?                                                                | Bekijken/Wijzigen/Allebei:                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Clientcontacten, wat doet de verzorgende?                                                                  | Bekijken/Wijzigen/Allebei:                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Medische gegevens, wat doet de verzorgende?                                                                | Bekijken/Wijzigen/Allebei:                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Zorgafspraken                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Basisbehoeften, wat doet de verzorgende?<br>Alleen bekijken = B, wijzigen = W. Wat wijzigt de verzorgende? | Eten & drinken: B/W<br><br>Continentie: B/W<br><br>Lichaamshouding: B/W<br><br>Mobiliteit: B/W<br><br>Dag- & nachtritme: B/W<br><br>Aan- en uitkleden: B/W<br><br>Hygiëne: B/W<br><br>Lichaamstemperatuur: B/W<br><br>Leefomgeving: B/W<br><br>Bewustzijn voor gevaar: B/W |

<sup>1</sup> Doorhalen wat niet van toepassing is

|                                                                                                |                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                | <p>Communicatie: B/W</p> <p>Contact met anderen: B/W</p> <p>Autonomie: B/W</p> <p>Dagstructuur: B/W</p> <p>Leren &amp; onthouden: B/W</p> |
| Zorgbehoeften, Wat doet de verzorgende?<br>Wat wijzigt de verzorgende en wat wordt aangemaakt? | Bekijken/Wijzigen/Nieuw aanmaken:                                                                                                         |
| <b>Rapportages</b>                                                                             |                                                                                                                                           |
| Algemene Rapportage, wat vult de verzorgende in?                                               |                                                                                                                                           |
| Lichamelijke Metingen, welke metingen doet de verzorgende?                                     | Gewicht/hartslag/temperatuur/bloedsuiker/<br>bloeddruk/vocht & voeding/lengte                                                             |
| <b>Financiën</b>                                                                               |                                                                                                                                           |
| Verzekeringen, wat wijzigt de verzorgende?                                                     | Bekijken/wijzigen/allebei:                                                                                                                |
| Indicaties, wat wijzigt de verzorgende?                                                        | Bekijken/wijzigen/allebei:                                                                                                                |
| Aanvullende producten, wat wijzigt de verzorgende?                                             | Bekijken/wijzigen/allebei:                                                                                                                |

|                                                   |  |
|---------------------------------------------------|--|
| <b>Welke problemen komt de verzorgende tegen?</b> |  |
| Probleem 1:                                       |  |
| Probleem 2:                                       |  |
| Probleem 3:                                       |  |
| Probleem 4:                                       |  |

## Bijlage B: Interviewschema over het gebruik van Lable Care

### UTAUT

#### Performance Expectancy

Hoe zinvol of handig vindt u Lable Care?

Wat vindt u handig aan Lable Care?

Waarom vindt u dat?

Kunt u nog meer voorbeelden geven?

Welke aspecten van Lable Care vindt u minder zinvol?

Waarom vindt u dat?

Kunt u nog meer voorbeelden geven?

Welke voordelen zijn er aan het gebruik van Lable Care?

Waarom vindt u dat?

Kunt u nog meer voordelen noemen?

Welke nadelen zijn er aan het gebruik van Lable Care?

Waarom vindt u dat?

Kunt u nog meer nadelen noemen?

#### Effort Expectancy

Hoe gemakkelijk vindt u het om Lable Care te gebruiken?

Wat vindt u gemakkelijk aan het gebruik van Lable Care?

Waarom vindt u dat?

Kunt u nog meer voorbeelden geven?

Welke aspecten van Lable Care vindt u moeilijker om te gebruiken?

Waarom vindt u dat?

Kunt u nog meer voorbeelden geven?

#### Behavioral Intention

Bent u van plan om Lable Care in de toekomst te blijven gebruiken?

Waarom bent u dat van plan?

Onder welke omstandigheden zou u dat dan doen?

Onder welke omstandigheden zou u dat dan niet doen?

#### Use Behavior

Hoe veel maakt u gebruik van Lable Care?

Kunt u een schatting geven van hoe vaak u Lable Care gebruikt? (altijd/dagelijks/elke paar dagen/wekelijks/minder)

Wanneer (op welke momenten) maakt u gebruik van Lable Care?

#### Social Influence

Wat vinden uw collega's van Lable Care?

Kunt u daar voorbeelden van geven?

Hoe veel maken uw collega's gebruik van Lable Care?

Kunt u daar een schatting van geven?

(altijd/dagelijks/elke paar dagen/wekelijks/minder)

#### Facilitating Conditions

Ondersteunt Noorderbreedte/ZuidOostZorg het gebruik van Lable Care?

Kunt u daar voorbeelden van geven?

Wat vindt u daar van?

Gender

Man/vrouw<sup>2</sup>

Age

Wat is uw leeftijd?

Experience

Sinds wanneer maakt u gebruik van Lable Care?

Hoe veel ervaring heeft u met Lable Care opgedaan?

Kunt u daar voorbeelden van geven?

Bij hoe veel van uw cliënten maakt u gebruik van Lable Care?  
(alle/merendeel/helpt/minderdeel/geen)

Voluntariness of Use

Kunt u zelf bepalen of u Lable Care gebruikt?

Wat vindt u daarvan?

**Algemene waardering**

Lable Care in het geheel

Kunt u op een schaal van 0 tot 10 een rapportcijfer geven over wat u vindt van Lable Care in het algemeen? 0 is hierbij totaal slecht en 10 is hierbij totaal goed.

Performance expectancy

Kunt u op een schaal van 0 tot 10 een rapportcijfer geven over hoe nuttig u Lable Care vindt?

0 is hierbij totaal niet nuttig en 10 is hierbij totaal nuttig.

Effort expectancy

Kunt u op een schaal van 0 tot 10 een rapportcijfer geven over hoe gebruiksvriendelijk u Lable Care vindt? 0 is hierbij totaal niet gebruiksvriendelijk en 10 is hierbij totaal gebruiksvriendelijk.

---

<sup>2</sup> Doorhalen wat niet van toepassing is