



Design

Pieter Desmet is hoogleraar Positive Design aan de TU Delft. Met collega's en studenten van het Delft Institute of Positive Design exploreert hij hoe ontwerpers een positieve bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van individuen en gemeenschappen. In zijn terugkerende rubriek beschrijft hij inspirerende welzijn-gedreven producten die zijn ontworpen door studenten Industrieel Ontwerpen.

Bond: Dokter Tijger en een verpleger Olifant in de spoedeisende hulp

Stel je voor, je bent vijf jaar oud. Je bent lelijk gevallen in de speeltuin en moet naar het ziekenhuis – naar de Spoedeisende Hulp. Aan je moeders hand loop je door de klinische gangen van het ziekenhuis, en je voelt je behoorlijk gespannen. De steriele omgeving is overweldigend en je raakt in verwarring door alle onbekende gezichten. Eenmaal in de behandelkamer word je steeds angstiger. Ondertussen probeert je moeder een manier te vinden om je in de drukte en chaos wat te kalmeren. Al met al geen leuke ervaring. Maar wel eentje die zich dagelijks afspeelt in ziekenhuizen over de hele wereld. Het vormt een uitdagende opgave voor zorgverleners: zorg bieden aan angstige kinderen.

■ Pieter Desmet

Kinderen in de spoedeisende hulp De Spoedeisende Hulp in een ziekenhuis biedt acute medische zorg aan patiënten voor ongeplande of dringende hulpvragen. Voor de zorgverleners is het een veeleisende omgeving met vaak hoge werkdruk: Ze moeten snel en flexibel handelen in reactie op een enorm breed scala aan letsels en aandoeningen. Ze moeten zich constant aanpassen aan nieuwe situaties en uitdagingen. Kun je die hectische

omgeving kind-vriendelijker maken? Met die vraag begon ontwerper Mirjam de Korte aan een zes maanden durend ontwerpproject. Ze vond inspiratie in een onverwachte hoek: het medische polsbandje. Alle patiënten krijgen er eentje bij binnenkomst. Essentieel voor het proces; functioneel maar verder betekenisloos voor de kinderen. Mirjam transformeerde het tot de sleutel naar een avontuurlijke safaritocht langs exotische dieren. Een tocht die je deelt met de zorgverleners en die een paar welkome lichtpuntjes biedt tijdens een onplezierige ervaring.



Afbeelding 1. Kinderen bij de spoedeisende hulp

Drie uitgangspunten

Mirjam kwam in contact met kinderarts Dorien Geurts die haar de mogelijkheid bood om meerdere dagen mee te lopen met de verpleegkundigen van het Erasmus MC. Gretig accepteerde ze het aanbod en dompelde zich onder in die dynamische omgeving van de Spoedeisende Hulp. Dagenlang observeerde ze alle handelingen, interacties, en andere gebeurtenissen. Ze verdiepte zich in de systemen en voerde gesprekken met zorgverleners en ouders over hun ervaringen en belevingen. Uit haar observaties en indrukken destilleerde ze drie uitgangspunten voor haar ontwerp ideeën:

- (1) Overweldigend avontuur. De Spoedeisende Hulp kan behoorlijk overweldigend zijn voor kinderen. Al die onbekende plekken en gezichten kunnen hen flink van hun stuk brengen. Ze hebben te maken met veel verschillende mensen; met de meeste hebben ze alleen korte interacties. Begrijpelijk dat dit verwarrend kan zijn. Hoe kunnen we kinderen gerust stellen zodat ze zich meer op hun gemak voelen?
- (2) Communicatie op kindniveau. Verpleegkundigen ervaren soms moeilijkheden bij het communiceren met kinderen. Het is een uitdaging om te praten op het niveau van het kind; op een manier die aansluit op hun belevingswereld.



Afbeelding 2. Eerste prototypes van het ontwerp.

Hoe kunnen we de zorgverleners helpen om op een speelse en begrijpelijke manier te communiceren?

(3) Positieve momenten. Een bezoek aan de Spoedeisende Hulp is niet bepaald een feestje. Maar toch zijn er ook momenten waarop het allemaal niet zo negatief hoeft te zijn. Kleine leuke momenten kunnen in deze situatie een grote positieve impact hebben op de stemming van een kind. Hoe kunnen we kinderen wat plezier en afleiding bieden?

Deze uitgangspunten combineerde ze tot haar ontwerpdoel: 'Ik wil dat kinderen (van 2 tot 9 jaar) en zorgverleners op de Spoedeisende Hulp van het EMC op een open en avontuurlijke manier met elkaar omgaan om zo de ervaring van kinderen minder overweldigend te maken.'

Medisch polsbandje als ankerpunt

Mirjam zag een mogelijkheid in het medisch polsbandje – een eenvoudig wit bandje met de persoonlijke gegevens van de patiënt. Het polsbandje wordt geprint bij de receptie. Het viel Mirjam op dat slechts de helft van het polsbandje wordt gebruikt voor informatie; de andere helft is leeg. Dat biedt opties. Zo creëerde ze een leuke safari tocht met het polsbandje als ankerpunt.



Afbeelding 3. De dieren in de spoedeisende hulp.

De onderstaande foto's laten zien hoe het werkt. Iedere zorgverlener is een exotisch dier; dat kun je zien aan het plaatje op hun badge – bijvoorbeeld verpleger Olifant en dokter Tijger (1). Bij de receptie krijg je een boekje met wat uitleg (3). Er staat dat je een avontuur gaat beleven. Je komt op allemaal plekken in het

gebouw waar je dieren kunt ontdekken. In de wachtruimte lees je het boekje met je ouder (4). Je polsbandje wordt geprint (5). Als verpleger Olifant je heeft onderzocht, krijg je van hem een olifant sticker voor op je polsbandje (6). Je kunt hem een vrolijke sticker uit je boekje teruggeven (7). Zo verzamel je alle dieren in het ziekenhuis (10). Eenmaal thuis, plak je het bandje in het boekje als herinnering aan je avontuur (12).



1- Verpleger Olifant en Dokter Tijger bevestigen hun badge



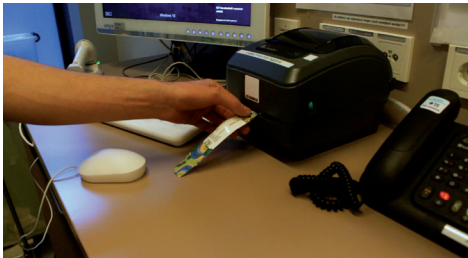
2- Levi en zijn moeder komen aan bij de Spoedeisende Hulp



3- Ze krijgen een boekje bij de receptie



4- Ze lezen het boekje in de wachtruimte



5- Levi krijgt een kleurrijk polsbandje van een verpleger



6- Na zijn onderzoek, geeft verpleger Olifant Levi een olifant sticker



7- Levi vindt het leuk, en geeft een vrolijke sticker terug aan verpleger Olifant



8- Dokter Tijger komt de behandelkamer binnen



9- Levi heeft nu ook een tijger sticker op zijn polsbandje



10- Nadat hij meer dieren heeft verzameld, is Levi behandeld en mag hij naar huis



11- Levi en zijn moeder verlaten de Spoedeisende Hulp



12- Levi plakt zijn polsbandje in het boekje – een mooie herinnering.

Beschermend frame

Prachtig hoe een ogenschijnlijk simpel ontwerp drie doelstellingen tegelijk kan vervullen: het transformeert onbekende en imponerende mensen in vrolijke dieren, het geeft de zorgverlener een leuke gespreksopening, en het biedt een rode draad van positieve momenten tijdens de behandeling. Ik ben er persoonlijk van overtuigd dat Bond een diepe impact kan hebben. Het ontwerp doet me denken aan het werk van de Britse psycholoog Michael Apter. Hij ontwikkelde een theorie die verklaart hoe negatieve emoties kunnen worden getransformeerd naar positieve (Apter, 1989). De sleutel van zijn theorie is wat hij noemt het 'beschermend frame'. Daarmee bescherm je jezelf mentaal tegen de bron van de negatieve emotie. Dat kan bijvoorbeeld door iets in een ander perspectief te plaatsen. Zo ervaren we angst in een achtbaan als 'leuke angst'. Mirjam ontwikkelde met opmerkelijk eenvoudige middelen een effectief beschermend frame: een nieuw perspectief op een spannende reis door het ziekenhuis. ■

Referenties

- De Korte, M. (2023). *Bond: Creating a child friendly Emergency Department at the Erasmus Medical Centre* (internal report). Delft: Technische Universiteit Delft.
- Apter, M.J. (1989). *Reversal theory: Motivation, emotion, and personality*. Taylor & Francis/Routledge.



Mirjam de Korte (foto) ontwikkelde Bond in 2023 in het projectvak Exploring Interactions voor de masteropleiding Design for Interaction. Begeleiders waren Maurizio Filippi en Siyuan Huang (TU Delft), Dorien Geurts, Peter Roedoe en Isabel Monteiro (Erasmus MC). Het prototype van Bond maakt gebruik van dierenillustraties ontworpen door Studiogstock / Freepik en natuurlandschappen ontworpen door Upklyak / Freepik. Met haar ontwerp won ze dit jaar een de V.O. Kickstart Award van de TU Delft Impact Contest wat haar helpt om haar vernieuwende idee verder te ontwikkelen. Op dit moment werkt ze aan een verdere uitwerking van het ontwerp in samenwerking met Erasmus MC.