

De rol van design bij veiligheid

Inrichting bepa

Jazeker, design kan helpen om veiliger te werken, stelt industrieel ontwerper en innovator Ingeborg Griffioen. De inrichting van de omgeving beïnvloedt volgens haar namelijk voor een belangrijk deel ons handelen. “Samenwerken zonder precies te weten wat de ander doet, kan gevaarlijk zijn.”

tekst Walter Baardemans

Soms laat Ingeborg Griffioen een opdrachtgever zelf een situatie ervaren. Dan plaatst ze de directeur van een ziekenhuis in de rol van een oudere patiënt die moeilijk ter been is. En die met zijn dochter in de auto naar het ziekenhuis komt. Het regent. Griffioen: “Wat moet dochter doen, vraag ik dan. De auto parkeren en een heel eind teruglopen met pa? Of de auto bij de deur zetten? Die mag daar niet blijven staan. Pa in de regen afzetten en de auto parkeren? Dan komt dochter terug en is pa verdwenen, want die is natuurlijk niet daar in de regen blijven staan. Zo kan er nog voor het bezoek aan de specialist al spanning en verwarring ontstaan”, aldus Griffioen. Ze wil een directeur op die manier zelf laten zien dat de inrichting van de omgeving voor een belangrijk deel ons gedrag en handelen bepaalt. Dat strekt voor haar verder dan de ingang en parkeerplaats van het ziekenhuis. Design gaat voor Griffioen over een consistente lijn door producten, informatie en communicatie, e-health, processen, omgevingen (gebouw en interieur) en identiteit. “Door slechte bewegwijzering komen patiënten soms al gestrest aan op de plek waar ze een behandeling moeten ondergaan. Of te laat. Als een voorraadkast niet overzichtelijk is, grijpen mensen in een noodgeval sneller mis. En het komt ook voor dat een lift te klein is voor een bed met bewakingsapparatuur. Daar sta je dan in een spoedgeval.”

Levensreddend

Griffioen leidt een ontwerpstudio (13 medewerkers) en is nu een jaar visiting professor bij de faculteit Industrial Design Engineering aan de TU Delft, waar ze zelf in 1995 afstudeerde. Ze heeft haar hart verpand aan de zorg. Al op de middelbare school wist ze dat ze dolgraag producten voor de zorg wilde



Griffioen leidt sinds 2005 ontwerpstudio Panton (13 medewerkers) en is visiting professor bij de faculteit Industrial Design Engineering aan de TU Delft.



GEDRAG

Maakt gedrag

ontwikkelen. “Dat komt misschien omdat ik als kind drie keer in het ziekenhuis lag. Ik merkte toen hoe ingrijpend dat is. Het is mijn overtuiging dat ziekte en pijn minder mooie mensen van ons maken, omdat pijn vaak een domper is op het kunnen deelnemen aan het leven.”

Met haar ontwerpstudio wil ze de zorg zowel intuïtiever als effectiever maken. Hebben haar ontwerpen levens gered? “Ik denk het wel, maar ik weet het niet zeker en kan het niet aantonen. Innovaties doe je namelijk als team. We hebben ontwerpen gecreëerd die levens kunnen redden. Zoals de ontwikkeling van een product of het verhelderen van een proces, waardoor medewerkers in de zorg adequater hun patiënten konden behandelen. Design is heel breed.”

Dweilen

Volgens Griffioen is er in de gezondheidszorg steeds meer aandacht voor kostenbeheersing en veiligheid van patiënten en medewerkers. Maar de invoering van maatregelen, zoals goed bedoelde richtlijnen voor veiligheid, valt zwaar. “De grootste fout is dat zorgverleners processen binnen de zorg niet meer als zodanig kunnen overzien. Vanuit bevoegdheid en betrokkenheid met patiënten bedenken zorgverleners dan ter plekke creatieve oplossingen, maar ik noem dat soms ‘dweilen’. De focus ligt te veel op details die men niet meer in samenhang beziet. Het zijn geen structurele oplossingen, dwars door afdelingen en protocollen heen. Dat leidt tot inefficiëntie en het kan zelfs gevaarlijk zijn als iemand niet weet wat de volgende in de keten gaat doen.”

Haperend printertje

Bij de medicijnverstrekking aan patiënten met sondevoeding wist een arts niet welke pillen in poedervorm konden worden opgelost. De arts meende dat ze niet alle medicijnen kon vastleggen. Ook werkte men al een tijd met een haperend etikettenprintertje waardoor etiketten soms niet bij de apothekers-assistente terecht kwamen. Zo kon er in het proces op zes punten iets misgaan. Griffioen en haar designstudio brachten alle betrokkenen voor het eerst samen om de tafel. Volgens de betrokken apotheker ging het maar om ongeveer dertig pillen. Alleen hadden de arts en de apotheker elkaar daarover nooit gesproken; ze kenden elkaar niet. De ICT-afdeling regelde een nieuwe, adequate printer. Griffioen: “Zo gaat samenwerking in de praktijk op meer plekken, vrees ik. Mensen werken soms samen zonder te weten wat de ander doet. Dat is gevaarlijk, en breder dan de zorg. In dit geval hebben we voor een stukje het ketendenken kunnen realiseren.”



Een nieuw ontworpen pincet vermindert prikincidenten.

Olifant

Bij ontwerpen voor gedragsverandering haalde Griffioen onder andere inspiratie uit het boek ‘Switch’ van Chip en Dan Heath, met het model van de olifant, de bijrijder en het pad. De olifant staat voor de emotionele kant in de mens; de bijrijder voor de rationele kant. “Iedereen heeft in zijn handelen een rationele kant en een emotionele kant die met elkaar kunnen strijden om voorrang. Het pad, oftewel de omgeving, maakt het handelen makkelijker of moeilijker. Als ontwerpers willen wij gedrag stimuleren waar zowel de bijrijder als de olifant mee uit de voeten kunnen en het pad logisch helpt.”

Het boek geeft drie leerpunten: help het weten, motiveer het gevoel en maak het makkelijk. “Als ontwerper proberen we een ontwerp te maken dat alle drie de elementen in zich heeft. Je moet ze alle drie tegelijk goed doen: weten, gemotiveerd raken en dan gemakkelijk maken. Ze zijn geïntegreerd.”

Help het weten

Volgens Griffioen moet bij een ontwerp direct duidelijk zijn wat de bedoeling is. Zo werkt een lange instructietekst op een blusdeken niet. Bij brand gaat niemand die tekst lezen. In een nieuw ontwerp heeft de verpakking twee hendels. “Door het ontwerp hoef je bij een brand niet na te denken over wat je moet doen: het is meteen duidelijk dat je aan die hendels moet trekken. Over die eerste handeling mag geen twijfel bestaan. »



Je kunt met goede producten, heldere instructies, motivatie en een doordachte inrichting van de omgeving vaak meer bereiken dan met protocollen en trainingen

De Obli registreert het drinkgedrag en maakt dat met kleuren concreet.

Op die manier zorg je ervoor dat mensen intuïtief het juiste, veilige gedrag vertonen. Dat maakt het voor de rijder een stuk makkelijker; je helpt het weten.

Zo ontwierp haar team ook de 'Obli', een product dat ouderen helpt om op tijd te drinken. "Vaak krijgen ouderen te horen dat ze voldoende moeten drinken. Maar wat is voldoende? De Obli registreert het drinkgedrag en maakt dat met kleuren concreet: groen is goed, oranje is dat ze iets moeten drinken en rood is te weinig gedronken. Iedereen kent de kleuren al van het stoplicht. Via een app kan een mantelzorger 'meekijken'."

Motiveer het gevoel

Gedrag verandert volgens Griffioen ook eerder door mensen een goed gevoel te geven. Een nieuw ontworpen pincet verminderde prikincidenten. Maar de meeste artsen die de ontwerpers spraken, ervoeren dat als fietsen met zijwieltjes. "Totdat we ze vertelden dat het pincet de Dutch Design Award had gewonnen en we hen vroegen of ze het eens wilden proberen. En o ja, het vermindert ook het aantal prikincidenten. Op die manier spraken we de olifant aan; de emotionele kant. We maakten gebruik van de motivatie van een arts om een pincet te gebruiken dat een toonaangevende award heeft gewonnen. Dat werkt vele malen beter dan een 'pincet met zijwieltjes'."

Maak het makkelijk

Ook het pad moet makkelijk begaanbaar zijn. "Wat lijkt op een mensenprobleem, is vaak een probleem in de situatie", citeert

Griffioen. Om dat inzichtelijk te maken moet je in de schoenen van een gebruiker stappen, zegt ze. "Je moet letterlijk het pad aflopen van die gebruiker. Dan pas zie je wat die daar voor gekke situaties tegenkomt."

Voor een veiliger inrichting van operatiekamers ging Griffioen samen met de medewerkers de kleedruimten van het OK-personeel opruimen en logischer indelen. "Daar begint het werk. Zorg voor een omgeving die vanaf het begin aanzet tot veilig werken. Schoon en opgeruimd. Vaak krijgen de mensen de schuld als er iets fout gaat, bijvoorbeeld als zij een klepje of afsluiter vergeten. Maar is dat wel terecht als de rest van de omgeving andere signalen afgeeft omdat die onoverzichtelijk is?"

Simpeler

Quick fixes leveren volgens Griffioen soms meer gevaar op dan het echt doorgronden van een probleem. Ook buiten de zorg. Als mensen niet het juiste, veilige gedrag vertonen, hoeft dat niet altijd een kwestie van onwil te zijn, wil ze maar zeggen. "Het kan ook om iets anders gaan. In sectoren waarin veel aandacht uitgaat naar richtlijnen en protocollen, kun je het gebruikers zoveel makkelijker maken door eerst met een designbril te kijken naar wat je mensen eigenlijk aandoet. Je kunt met goede producten, heldere instructies, motivatie en een doordachte inrichting van de hele omgeving vaak veel meer bereiken dan met al die protocollen, checklists en trainingen. Design kan een flink bijdrage leveren aan veilig gedrag. Het kan vaak zoveel simpeler en leuker. En nog mooier ook." «