

# Successful Remote Social Help as a result of Blueprinting Customers' Needs

- **Annette van Raaij, ZuidZorg R&D Remote Care and Social Help.**
- **Gerard van Glabbeek, ZuidZorg R&D Remote Care and Social Help.**
- **“Pflegefachtagung 2010”, Bremen, 2 December 2010**

# ZuidZorg

- ZuidZorg is a public funded private organisation in the Home Care sector.
- 4500 employees
- Serving Elderly people, Disabled people, Child and Maternity Care, Diet and Nutrition coaching, Meals on Wheels etc

# ZuidZorg and Remote Care

- Care Centre serving 14.000 customers
- Experience remote care started in 2004
- 700 customers in the south of the Netherlands with Remote Care
- 1.000 minutes of Remote Care on a daily base
- Recent development of Remote Care services for people with Dementia and Informal Care-takers

# Satisfaction through the eyes of the customer:

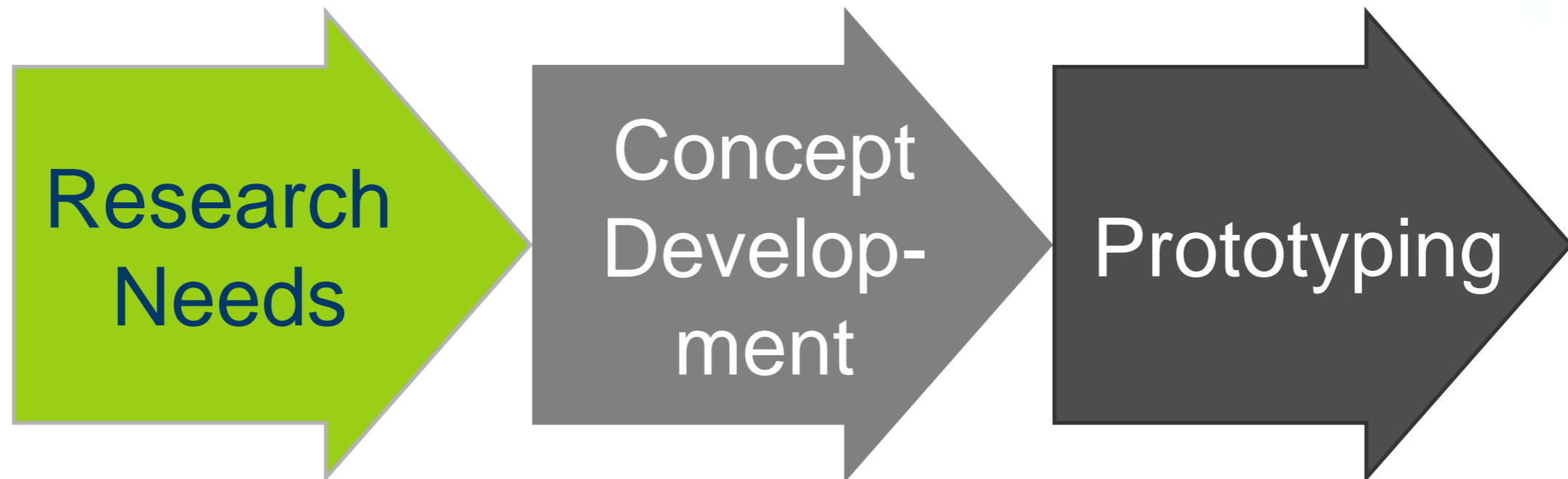
- **Quality, Reliability and Ease of Use** 90 %
- **Contact with Nurses at Centre** 97 %
- **Privacy and increase of Independency** 94 %
- **Have a say and consultation** 96 %
- **Cooperation with other care-professionals** 87 %
- **Increased Autonomy** 64 %

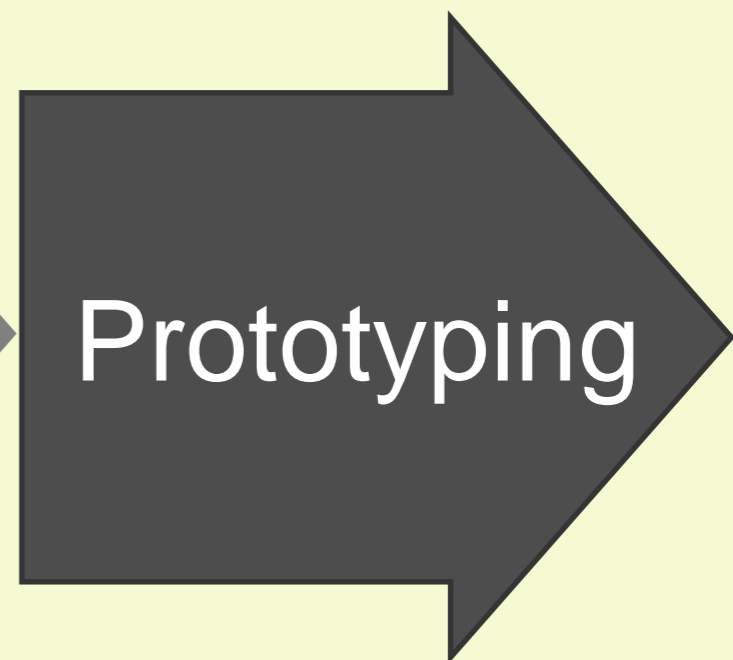
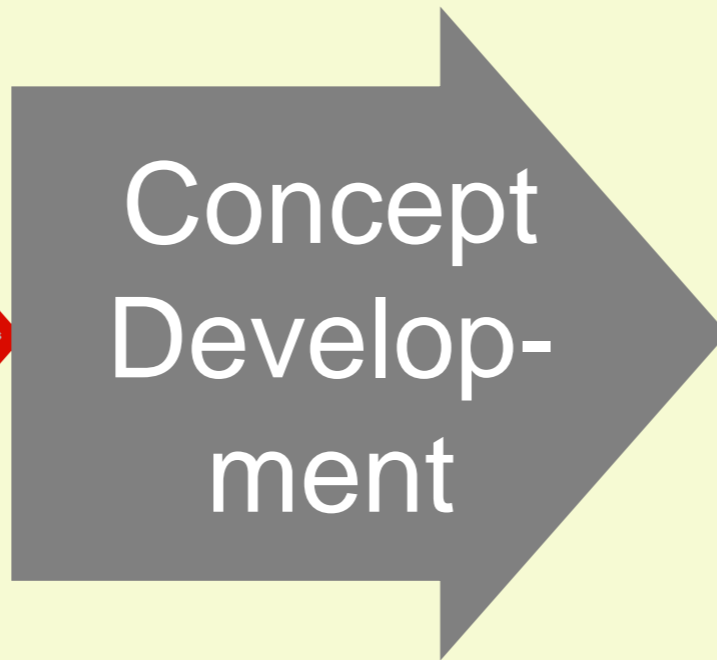
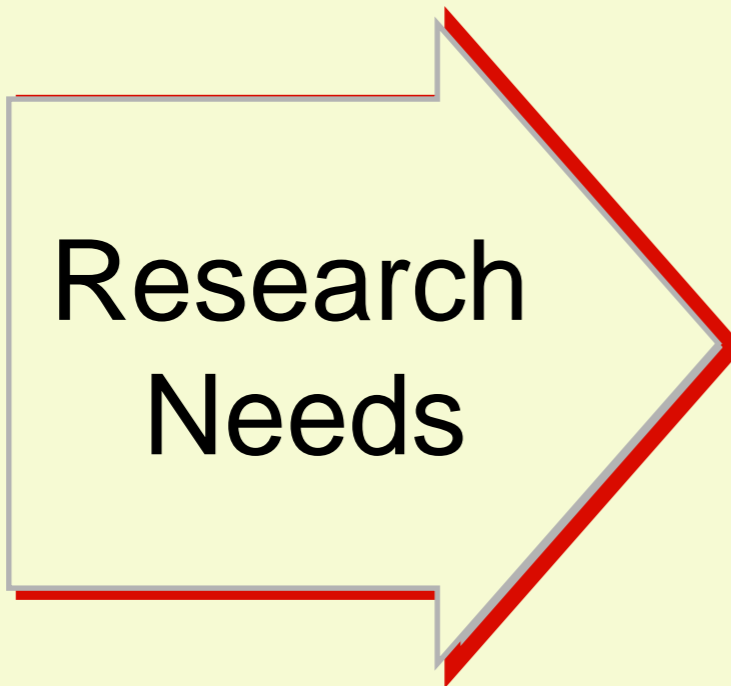
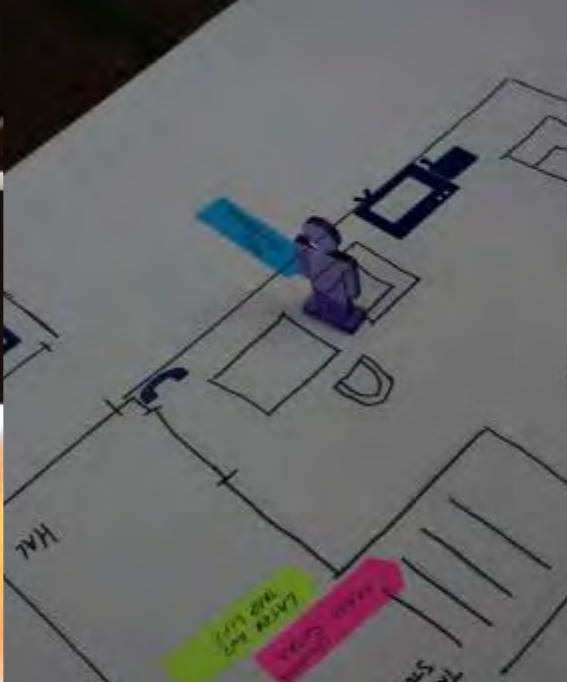
# Developing Services

The co-creation process in this project involved the target group at every stage.

The need assessment, concept development and prototyping were all validated with older people and their care-givers.

# Proces





# Assessment of Customer Needs

- **Semi-structured interview**



***“I have need on information on possible activities. For me it is hard to get this information. I find it hard to get out on my own.”***



# Assessment of Customer Needs

## Clustering Customer Statements into Insights

*'Als je voor niemand meer hoeft te zorgen en niks doet zit je maar in je eigen kringetje rond te malen,' zegt moeder. Tuinwerk is dan fijn.*

**Ada**

*Een schaakcafé is leuker dan een schaakclub want in een café kan je gewoon binnenlopen om een potje te schaken. Een club heeft regels.*

**Bert**

*Ik heb behoefte aan informatie over dingen om te doen. Ik vind het moeilijk om dit te vinden. En vind het soms lastig om alleen te gaan.*

**Dora**

**2**

**Senioren: De dingen die ik minder of niet meer kan vervang ik door nieuwe activiteiten, ook al is dat soms moeilijk**

Ik ben op zoek naar nieuwe activiteiten die passen bij wat ik nu kan, zowel mentaal als fysiek. Het moet echter wel vrijblijvend zijn, ik houd graag zeggenschap over mijn eigen tijd en ik wil geen vaste verplichtingen. Zo zoek ik nieuwe hobbies en bezigheden, inclusief hulp aan andere senioren, en daardoor ook nieuwe sociale contacten. Het is namelijk moeilijk dingen in je eentje te ondernemen.

*Als je samen bent dan initieer je gedachten bij elkaar.*

**Bert**

*Oma heeft interesse om nieuwe dingen te leren. Ze zoekt dingen op en leest boeken. Oma heeft net een camera gekocht en is begonnen met foto's maken (niet digitaal).*

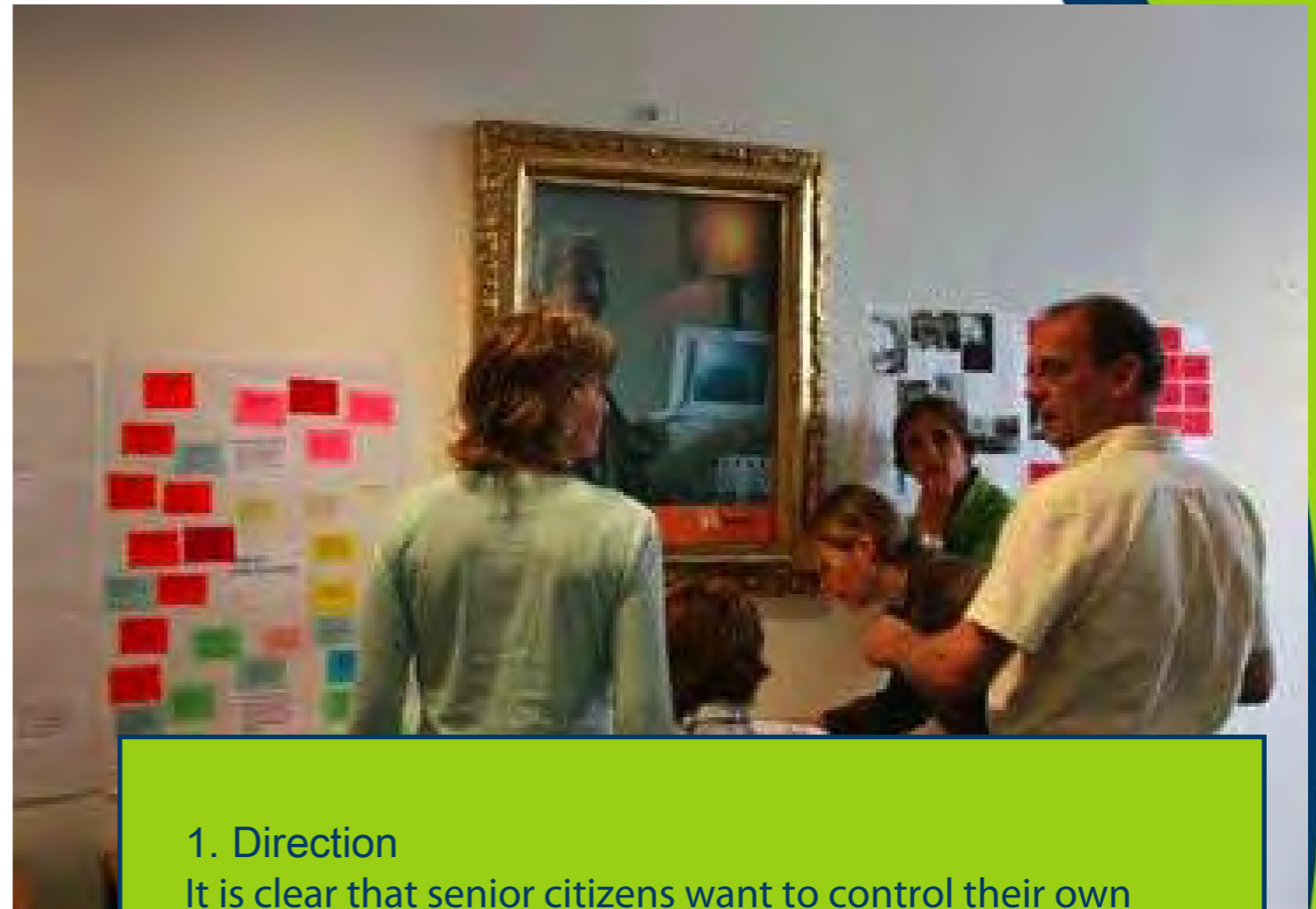
**Dinie**

*Mijn moeders interesse voor fotografie is een manier om haar fysieke beperkingen en immobiliteit te ontstijgen.*

**Charlotte**

# Assessment of Customer Needs

- **Translate Insights into opportunities for the care organization**



## 1. Direction

It is clear that senior citizens want to control their own direction. It is important that customers have the feeling that they can influence the parameters of any service. Growing slowly to receiving support and receive an understanding of relevant possibilities (without a concrete offer of services).

# Research Customer Needs

## Learning experiences

**The Target group talk about their selves.  
They don't act as representatives of that group.**

- = A natural flow of story telling without a predefined questionnaire.
- = Retrieving data of potential Customer (Valuable!)

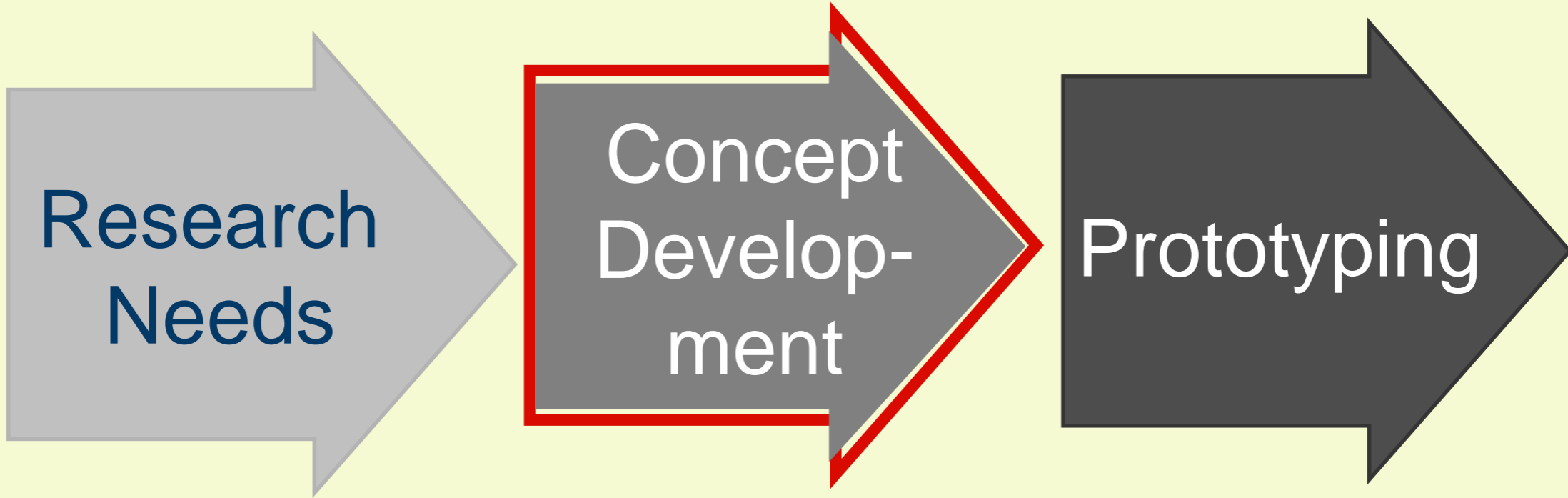


Later luistert zijn broer Fons op de Estafette radio naar het verhaal van Hans



Via de Estafette radio geeft Fons aan dat hij een verhaal heeft, maar dat hij niet naar de lezingen of naar het Archief kan komen

Het Archief neemt contact op en maakt een afspraak met een vrijwilliger voor een interview thuis





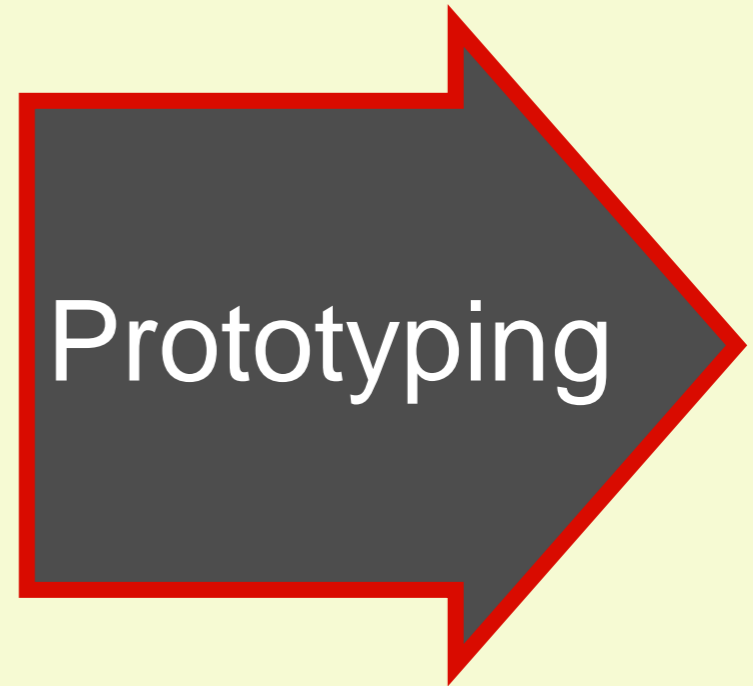
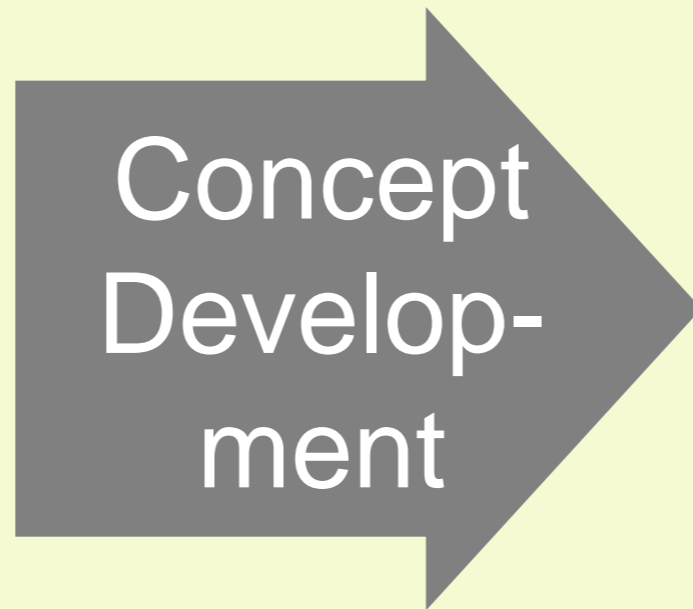
# Concept Development

- **Validation with the Target Group**
- **Co-creation with Target Group:  
Developing Scenarios**
- **Elaborate Scenarios**



# Concept Development: Learning experiences

- **Starting point: Customer instead of technology.**
- **Target Group stays involved.**
- **A multidisciplinary team:**
  - Different Interests
  - Different Ideas/Input

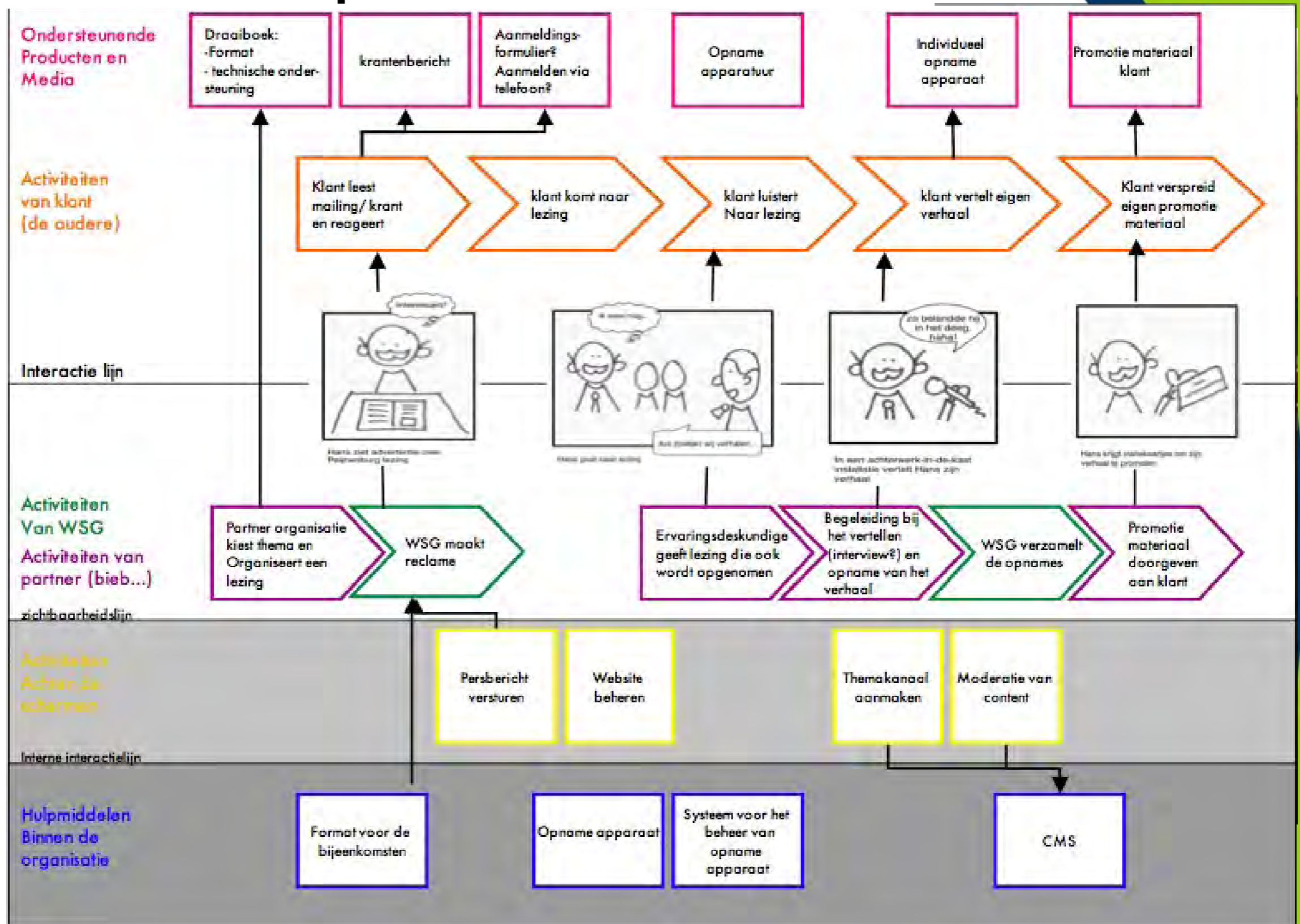


# Preconditions Prototyping

- **Analyzing existing Technology and Infrastructure**



# Service Blueprint



# Prototyping

- **Select and Produce Experience prototypes**



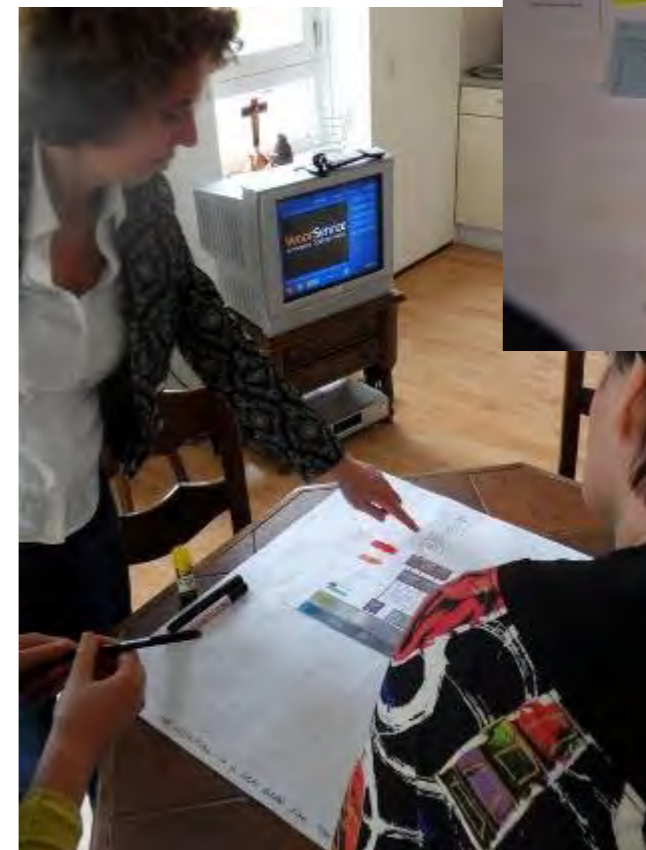
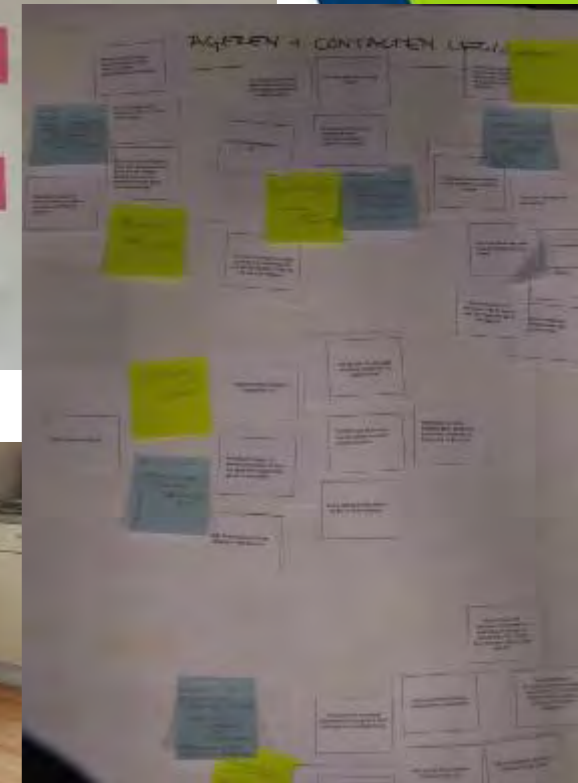
# Prototyping

- **Validating of the Prototype with the Elderly People at home**
  - **Semi-structured Interview**



# Prototyping

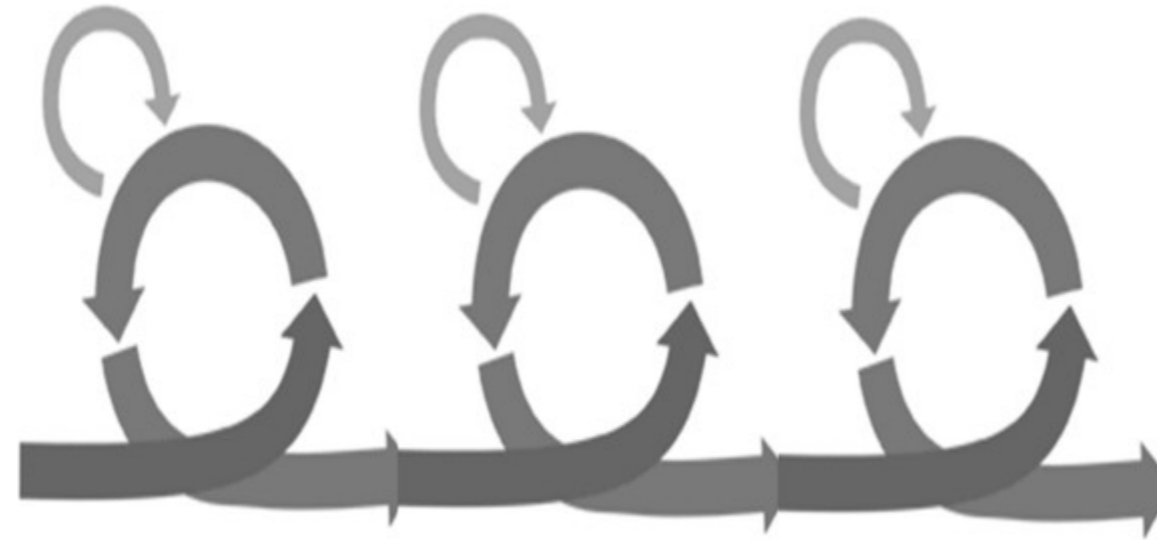
- **Creating Participant sheets**
- **Clustering Insights**
- **Altering Service Blueprint with new Insights**



Vertrouwd Dichtbij



# Prototyping: Learning Experiences



- **The process is iterative:**
  - The concept is being tightened.
  - prototypes based upon needs, requirements and wishes of (potential) users
- **Developers undertake different roles: interviewer, designer, consultant...**
- **For Short: Developing for real users with real users**
- **Not: designing for a stereotype.**

# Contact

- **ZuidZorg, Sector Thuisdiensten, Tel.: +31 40 2308 574**  
By email: [a.van.raaij@zuidzorg.nl](mailto:a.van.raaij@zuidzorg.nl) or  
[g.van.glabbeek@zuidzorg.nl](mailto:g.van.glabbeek@zuidzorg.nl)
- **Information on Design and co-creation tools: [www.STBY.nl](http://www.STBY.nl)**