

GENTLE FIRST CONTACT APPENDIX

A tactfully designed
patient journey and
therapeutic environment
to make children feel
at ease for improved
psychosocial therapy
sessions

Marije Seinen
Graduation project
September 2018





CONTENTS

1. INTERVIEWS WITH PSYCHOLOGISTS	4
2. INPUT POSTER	12
3. INTERVIEWS WITH PARENTS	13
4. INTERVIEWS WITH CHILDREN	19
5. OBSERVATIONS PLAYROOM	22
6. OBSERVATIONS WAITING ROOM	24
7. JCI RULES	25
8. ANALYSIS OF THE USAGE OF THE ROOM	26
9. WORKSHOP 'FEELING AT EASE'	27
10. WORKSHOP 'STIMULANT VS. STIMULANT FREE	37
11. CREATIVE SESSION	49
12. EXPLORATION COMPOSITION OF THE ROOM	54
13. CONCEPTS	56
14. EVALUATION STUDY	58
15. THE FLYER WITH TWO PSYCHOLOGISTS	61

APPENDIX 1: INTERVIEWS WITH PSYCHOLOGISTS

This appendix provides a more detailed research set-up. Furthermore, findings and insights gathered during the interviews will be presented.

Research set-up

The study

Interviews with psychologists were performed in order to obtain insight in how they experience the current environment, how it supports them in the activities they perform and the goals they want to achieve. Furthermore insights were gathered how the psychologists think children and parents experience the environment.

The method

A semi-structured interview was prepared. This qualitative method combines pre-determined questions with the opportunity for the researcher to explore certain themes or responses further (Evaluationtoolbox, 2010). It is a suitable way to let the participants freely express their view on a certain topic. The interview questions are presented in figure 1.1 in Dutch.

In total six psychologists were interviewed wherefrom one of the Psycho Trauma Centre. An overview of their most important characteristics is shown in figure 1.2. Six interviews were indicated as sufficient since same topics occurred and patterns were recognized in the experiences of the different psychologist. According to Guest et al. (2006) enough interviews are conducted when the researcher senses he/she have reached saturation.

The duration of the interviews varied between 30 and 50 minutes, dependent on the time the psychologists were available. The first four interviews took place in one of the employees office, the remaining two interviews took place in playroom 2. It was perceived more convenient to conduct the interviews in a playroom, since it allowed the participants to point things out and illustrate certain events. The interviews were recorded in order to not miss any details.

Interesting parts of the interviews were selected and written on post-its. Clusters were made to find corresponding themes. These were supported by quotes (figure 1.3, page 6). Based on the clusters, findings could be written down. By combining clusters insights were formed. Both led to wishes and requirements and gave direction to further research.

	Specialization	Years active at the department	Time in the playroom per week
1	Psychologist, trainee in medical psychologist	1,5 years	5 days
2	Neuropsychologist	1 year	2 days
3	Medical psychologist (qualified to do EMDR)	12,5 years	3 days
4	Clinical psychologist	9 years	2 days
5	Medical psychologist	31 years	2 days
6	Psychologist Psycho Trauma Centre	3 years	0,5 days

Figure 1.2 Characteristics participants

► INTERVIEW QUESTIONS

Introductie

Ik ben Marije Seinen, 24 jaar en ik studeer Industrieel Ontwerpen aan de TU Delft, Master Design for Interaction. Doormiddel van onderzoek proberen we achter de behoeften en wensen van mensen te komen om zo tot een geschikt en waardevol ontwerp te komen. Als eerste stap ben ik benieuwd hoe jullie gebruik maken van de spelkamers en dit ervaren.

Voorstellen

- Wie ben je?
- Hoe lang ben je hier al werkzaam?
- Wat doe je hier op de afdeling? Wat zijn je werkzaamheden?
- Hoe vaak in de week maak je gebruik van de spelkamers? Hoeveel tijd spendeer je hier?

Ervaring huidige spelkamer

- Welke activiteiten voer jij uit in de spelkamer?
- Hoe ondersteunt de omgeving jou op dit moment in het uitvoeren van deze activiteiten?
- Hoe zou de omgeving jou hier beter in kunnen ondersteunen? Vraag om voorbeelden
- Hoe wil je dat de kinderen de omgeving ervaren?
- Hoe zorg je er op dit moment voor dat kinderen het zo ervaren?
- Hoe belemmert de omgeving hier op dit moment in?
- Hoe ondersteunt de omgeving jou op dit moment hierin?
- Is er een verschil tussen de ervaring van kinderen van verschillende leeftijden? Vraag om voorbeelden
- Wat wil je bereiken met een therapie sessie? (doel)
- Hoe belemmert de omgeving jou op dit moment hierin?
- Hoe ondersteunt de omgeving jou op dit moment hierin? Vraag om voorbeelden
- Heb je ook wel eens in andere spelkamers gewerkt?
- Wat vond je goed/beter aan deze kamers? En wat vond je minder goed?
- Heb je wel eens de ideale spelkamer voorbij zien komen?

Ja? Wat vond je hier zo goed aan?

Nee? Hoe zou voor jou een ideale spelkamer eruit zien?

- Ben je recentelijk nog een interessante ontwikkeling tegen gekomen in jouw vakgebied op het gebied van spelkamers?

Afsluiting

- Heb je nog iets wat je zou willen toevoegen wat nog niet ter sprake is gekomen tijdens het interview?

Figure 1.1 Interview questions (in Dutch)

Findings

- **Children and parents are most nervous for their first appointment**

Children and parents are nervous when they come for an appointment to the department Medical Psychology and Social Work. This is especially the case when they are coming for their first appointment. Psychologists indicate that older children (older than 7 years) and parents are nervous because they are aware of the reason they have an appointment, but they are uncertain about what to expect. Young children are less aware of the reason and are mainly nervous who to expect. The nervousness of parents can influence the stress of the child. For what kind of treatment they come does not have an influence on their nervousness. Moreover many children who visit the department have bad memories about the hospital which makes it difficult for them to visit the hospital again.

- **Psychologists see it as an important task to make children feel at ease**

All interviewed psychologists emphasised the importance of children feeling at ease in the room. This means that children should feel free to talk about everything: nice matters as well as matters that are difficult for them to talk about. The therapists see it as an important part of their responsibility to make sure the child feels at ease. They use different strategies to make the child feel at ease:

- Small talk (getting to know each other without getting in depth)
- Explain what the child can expect
- Play a little game to break the ice
- Explore the room together

Furthermore, they try to perform the different therapy sessions of the child in the same room. This way children do not need to get used to a new environment and therefore it will take them every



Figure 1.3 Processing the data of the interviews

time less time to feel at ease. Continuity is important.

Besides the psychologists are really transparent about the whole process and the environment. For young children they show where the parents will go during the visit and they will tell what the session will look like. The psychologist and child explore together the environment in order to make the child feel at ease.

It is important for every therapy the child feels at ease. However, the time that can be spend on making a child feel at ease depends on the activity. For psychological tests it is important the children feel quickly at ease without decreasing the concentration level.

By observing the child in the waiting room, psychologists can already see how nervous a child is. In this way they can decide on a fitting strategy to make the child feel at ease.

- **Children react different to the playroom**

Not every child is the same, this makes children react different on the room. A difference is mentioned between younger (till 7 years) and older children (older than 7 years) when entering the playroom. Young children in general find it more difficult to visit the playroom for the first time. It is difficult for them to say goodbye to their parents and to go to an unfamiliar environment with a person they do not know. Most of the children are shy when they enter the playroom. For them the playroom can feel overwhelming. The psychologist really needs to take time to make the child feel at ease. When they are feeling a bit more at ease, they are curious to explore the room. In contradiction other young children are more careless and start exploring the playroom when they enter. They relatively feel quickly at ease. Older children are also nervous, but it takes less time for them to feel at ease. They are in general less explorative and head directly to the table.

"Some children are really explorative and they would love when there would be a big board game in the room, while more shy children will be overwhelmed by this."

- Psychologist 1 -

For nervous and shy children, a space to withdraw themselves can help to make them feel more at ease.

"When I worked in another hospital, I once had to prepare a child for a heart operation and she was really nervous. She stood for an hour in the small wooden shop. There she had the feeling: this is my own space and I can control this space. This made her feel at ease and in the end she knew everything I told her."

- Psychologist 4 -

Current environment makes children feel at ease
Psychologists indicate that they think children feel at ease because it does not look like a doctor's room (colours and play material) and children feel the room is specially created for them (suitable furniture and play material).

- **Psychologists feel the waiting room is not making children and parents feel at ease**

The interviewed psychologists indicate the waiting room is not making parents and children feel at ease. The dark long hallway is not an welcoming environment according to them.

"The waiting room does not show that we want that people feel at ease at our department."

- Psychologist 3 -

Children and parents often arrive 10 to 15 minutes before their appointment at the department.

Little children find distraction in playing with the Nijntje memory, the race track, a puzzle or the puppet theatre. When children are really nervous, parents want to assure them. A nice way to do this is by playing with them. However the current waiting room does not really provide the possibility for this interaction.

"It is nice that you can do something as a parent to assure your child, the current waiting room does not really facilitate this interaction."

- Psychologist 4 -

The old furniture that are inheritances of the old Wilhelmina Children's Hospital make the hallway look dull. Everyone is sitting in a row waiting till the psychologists where they have an appointment with appears in the hallway. However, the hallway is used by many other people. This provides a small stress peak every time a person passes.

Sometimes parents and older children need to fill out a question form. Since the questions are about personal matters, it could feel uncomfortable for both children and parents to fill out the form in public.

Parents spend quite some time in the waiting room while their child has a therapy session. This can vary

from 1 to 3 hours. Parents often ask what time they need to be back and go to the main hall. Here they can get a cup of coffee and they are able to do some work. Psychologists also advise this to parents.

Psychologists mention that it is positive that the waiting room looks different from the other waiting rooms in the WKZ. Besides due to the fact that it is a dead-end hallway, there are almost no people walking around that are not working at the department. As a result, the children and parents will rarely see someone in a white jacket. Both aspects will be soothing for children that have bad memories about the hospital.

- **There is no standard preparation procedure**

How the parent and child are prepared before an appointment depends on with who and for what they have an appointment: there is no standard preparation procedure. Psychologists indicate that it is hard to have a standard procedure due to the wide variety of sessions and the fact that the implementation of every session is different.

Children and parents are always referred by a doctor who provides the first information. After that, they receive a letter which shows when, where and with whom they have an appointment and a question list where children fill out what they think is important. When children are younger than 10 years, parents fill out the questions. When children are older both parents and children fill out the questions. Psychologists compare the answers to standardized answers and look for striking differences. Sometimes a flyer with more information is enclosed for example when children who will be treated for blood-injection phobia.

Parents often inform what they can tell to their child to prepare him/her. It depends on the parent to what extent and how they inform the child.

- **Wish for a flexible environment**

The playrooms are used for intake sessions, therapeutic play sessions (preparation medical procedures, overcoming medical fears, developing effective coping strategies), EMDR and (neuro) psychological tests. These activities require a different environment. Therapeutic play sessions require an environment that sparks the children to play whereas EMDR and (neuro)psychological tests require an environment that allows the children to concentrate. This is especially important for the

children who take part in the neuropsychological tests because they are easier distracted than other children due to their condition.

Psychological tests demand a lot of concentration, therefore it is important the child starts with a full focus. The current room encourages children to explore, they are triggered to explore what is behind the curtain. This has a negative influence on their availability to concentrate during the test.

"A neuropsychological test takes a lot of concentration of the children, but when there are all kinds of things to explore their concentration is already decreased before we got started."

- Psychologist 2 -

One of the psychologists indicate that at the neuropsychological department they have quite a stimulant free room with one eye catcher: a play spiral. Children are immediately attracted by this element. It breaks the ice, but it is not interesting enough to stick to it and therefore it is easy to start with the activity.

While working on a test, EMDR or a specific treatment, children get distracted by free-standing play elements, the one-way mirror and the curtain that hides the play material. For the session it is important the child can focus on what the psychologist wants to work on. They are distracted by the pattern on the curtain and they want to explore what is hidden behind. Besides sound that comes from the hallway or from flushing toilets could distract the child.

"Many children are fascinated by the mirror, it really distracts them, they make funny faces in it all the time. This could be nice when you have a play session, but not during a test."

- Psychologist 3 -

During a psychological test, the therapist brings a suitcase to the room with all the material that is needed for the test. The psychologist tries to place the suitcase out of the sight of the child, but since there is no suitable place, children get distracted by the elements in the suitcase.

Besides the current environment does not stimulate children enough to play. Since the current environment also needs to facilitate a more stimulant free environment, several psychologists indicate the environment is too neat now which not encourages play. Some psychologists indicate they take play elements out of the closets and place them freely in

the room to make the room more playful. Elements that were indicated to distract children, such as the curtain, one-way mirror and loose elements, are mentioned as playful elements during therapeutic play sessions.

An important element that makes the environment is suitable for a certain environment is the light. The current light is not sufficient for psychological tests, it is important the table is good lightened. For therapy sessions warm lightening is wished that contributes to the extent the child feels at ease in the room. When EMDR or hypnosis are performed, psychologists would like to be able to dim the light to create a more relaxed environment.

Although psychologist have the choice to make use of one of the more stimulant free consulting rooms, they prefer to work in one of the playrooms since children feel more at ease in these rooms.

"When the psychological test takes place in one of the consulting rooms, it takes more time to get the child at ease, it really feels as a testing space and children have the feeling they have to perform."
- Psychologist 3 -

However, due to a severe space shortage, psychologists are often forced to make use of a less suitable room with as a result that a wide variety of activities takes place in the room.

Psychologists indicate there is a wish for an environment where can be easily switched between a stimulant environment and a stimulant free environment. However, the stimulant free environment should be still perceived child friendly and help to get the children at ease. When the environment should be switched, this should not take too much time since appointments are often scheduled tight. Besides, during a EMDR session, the environment should be switched during the session.

- **Play material is not up to date**

Psychologists indicate that some play material miss certain elements and that several elements are not used by anyone. One of the psychologists indicate that it feels a bit clumsy to show a child a incomplete game. Irene and Annie, both psychological employees, are currently trying to make sure the play material is up to date.

- **Enough variety for different ages**

The current playroom provides enough variety of play materials that suit different ages. It is important to offer a wide variety of play material since the choice of a child for a certain play element can provide the psychologist with valuable information.

- **The dart board is an important element in the room**

All psychologists mentioned the dart board as a nice and important element in the room. However, they all provided a different reason for the fact that this is such a loved element. Darts is used as an easy and quick ice breaker, as a way to release frustration, as a way to make it easier to communicate or to do something physical to restore the concentration. The psychologists indicate that children are always attracted to the game, they think this is because it is something they do not have at home. It immediately catches the children's eye when they enter the room. Besides, it is an attractive game for both younger and older children.

"Playing darts is something relatively small that is easy to set-up and easily breaks the ice, something like that is really valuable!"

"I use the dart board when children are really angry about something. I let them make a drawing and hang this on the dart board. The children can throw the darts at it, it really helps them to release their frustration."

- **Dolls and doll house important for role play**

The dolls and doll house are also mentioned as important elements since this allows the psychologists to perform some role play with the children. Especially the psychologist of the psycho trauma centre emphasizes that these elements play an important element during their therapy sessions.

- **Not enough space to work together with the child on a big paper**

Big papers are used to explain things in a more visual way or to create together a collage how to cope with a certain situation. The table is at the moment not suitable for a big paper, it is not big enough and it is difficult to really work together at it.

- **No computer facilities**

At the moment there are no computer facilities in the playroom. With older children (>12) they often use a computer to make a blood injection plan together. Since the current playrooms do not have

computer facilities, the psychologists are forced to make use of a consulting room which they indicate makes the children feel less at ease.

- **Enough space**

The current playroom is spacious enough for several people (4-5), buggies and wheelchairs.

- **More inviting to play at the floor**

They indicate it is important to be able to interact at the same height as the child. This makes the children feel at ease. Therefore there is a wish to make the ground more inviting to play. This will allow the psychologists to better level with the child. Besides a lot of activities take place at the table at the moment. Playing on the ground could make the whole setting more dynamic.

- **Talking in different configurations**

The couch in playroom 3 and the low relaxing chairs in playroom 4 allow psychologist and children to talk in a more relaxed setting. Psychologists indicate that they appreciate this and would also like to see this in playroom 1 and 2.

Insights

The findings were combined into insights.

1. Making the child feel at ease

Psychologists emphasize the importance of the child feeling at ease. This is important for every session that is offered at the department and plays a role as well during a session in the playroom as upfront the session. When the child feels at ease this will have a positive effect on the development and results of the sessions. Psychologists see it as an important task to make the child feel at ease. The first time the child and parent visit the department they experience most nervousness. Therefore this is the most important moment to make them feel at ease. When the child feels at ease the first time, it will make it easier for the child to go for the next appointment and it will cost the psychologist less time to make the child feel at ease.

What happens before entering the playroom could have a positive influence on making the child feel more at ease in the playroom. When improving the waiting experience and making children and parents more at ease in this environment, a positive effect on the development of the therapy could be obtained. It could cost the psychologist less time to make the child feel at ease. Here, the first visit is also crucial since the nervousness is most high at this

moment. Moreover, the parent and the child spend the most time in the waiting room before their first appointment. They come a bit earlier because they do not exactly know how much time it will take them to come at the department.

Psychologists indicate parents and children are nervous because they do not know what and who to expect. They indicate to what extent the parents and children are prepared depends on the specific situation. It is valuable to dive further in the preparation process since a good preparation could improve both the waiting room and playroom experience.

Since parents are also nervous before an appointment and they have a strong influence on the mood of the child, it is also useful to make the parent feel more at ease. When they feel more at ease, they would be able to make their child more at ease.

2. A suitable environment for various activities (where children feel at ease)

At the moment the playroom does not support any of the activities that are performed to its full potential. During a psychological test or EMDR it is important the child is able to concentrate. A more stimulant free environment is wished during these activities. The activities are alternated with moments to play. A stimulant environment where children are encouraged to play is wished at these moments.

Psychologists indicate that they think children feel at ease in the current playroom because it does not look like a doctor's room (colours and play material) and children feel the room is specially created for them (suitable furniture and play material). It could be stated that a stimulant environment helps to make the child feel at ease. When creating a stimulant free environment there is a tension field with the elements that make the child feels at ease.

At the moment, a middle ground is tried to find between a stimulant and stimulant free environment which has as result that the total environment is not optimal. Several psychologists indicate the wish for a room where can be easily switched between a stimulant and stimulant free environment. Others indicate that it would be more ideal to have a separate room for each activity, but they also indicate this is not feasible due to a severe room shortage. More research need to be done if this is indeed not feasible and a multi-use environment should be

created. It is interesting to gain more insight in how much time the room needs to be stimulant and how much of the time stimulant free.

What stands out is the popularity of playing darts. The success of this specific game has to do with the fact it can be used at different moments during therapy sessions and for different reasons. This is in line with the wish for a more multi functional environment. More research could be conducted to other elements in the room and their deeper meaning.

The playroom is focused on children from 2 to 10 years old, but in practice the room is also used for older children due to room shortage. Psychologists indicate the play material is also sufficient for these older children, however the environment is experienced as childish. Therefore, some psychologists indicate the wish for rooms that are suitable for children from 0 to 17 years. Insight in the usage of the room should reveal the severity of the room shortage problem.

Conclusion

Interviews show it is important children feel at ease in order to perform a successful session. Children are most nervous for their first appointment because they do not know who and what they can expect. It is important to make them feel at ease this first time, in order to have a successful development of the sessions and make it easier to pay a visit the next time. Several factors have an influence on to what extent the child feels at ease when entering the playroom such as the preparation at home and the waiting room experience. More research needs to be done if more factors could have an influence on this experience and to what extent.

Concerning the functionality of the room, the environment is not suitable for the different activities that take place in it. EMDR and psychological tests require an environment where the child is able to concentrate. Several elements in the room such as the pattern of the curtain and the free-standing objects are distracting the child. However, these are elements that contribute to a stimulant room which is wished for therapeutic sessions. This also contributes to what extent the child feels at ease in the playroom. The tension field between creating a more stimulant free environment and making the child feel at ease should be carefully taken into consideration.

APPENDIX 2: INPUT POSTER

Figure 2.1 and 2.2 show the input the employees of the department gave on the poster. Figure x shows what the employees like about the current playroom and figure x shows what they would like to improve.



Figure 2.2 What employees like about the current playroom.

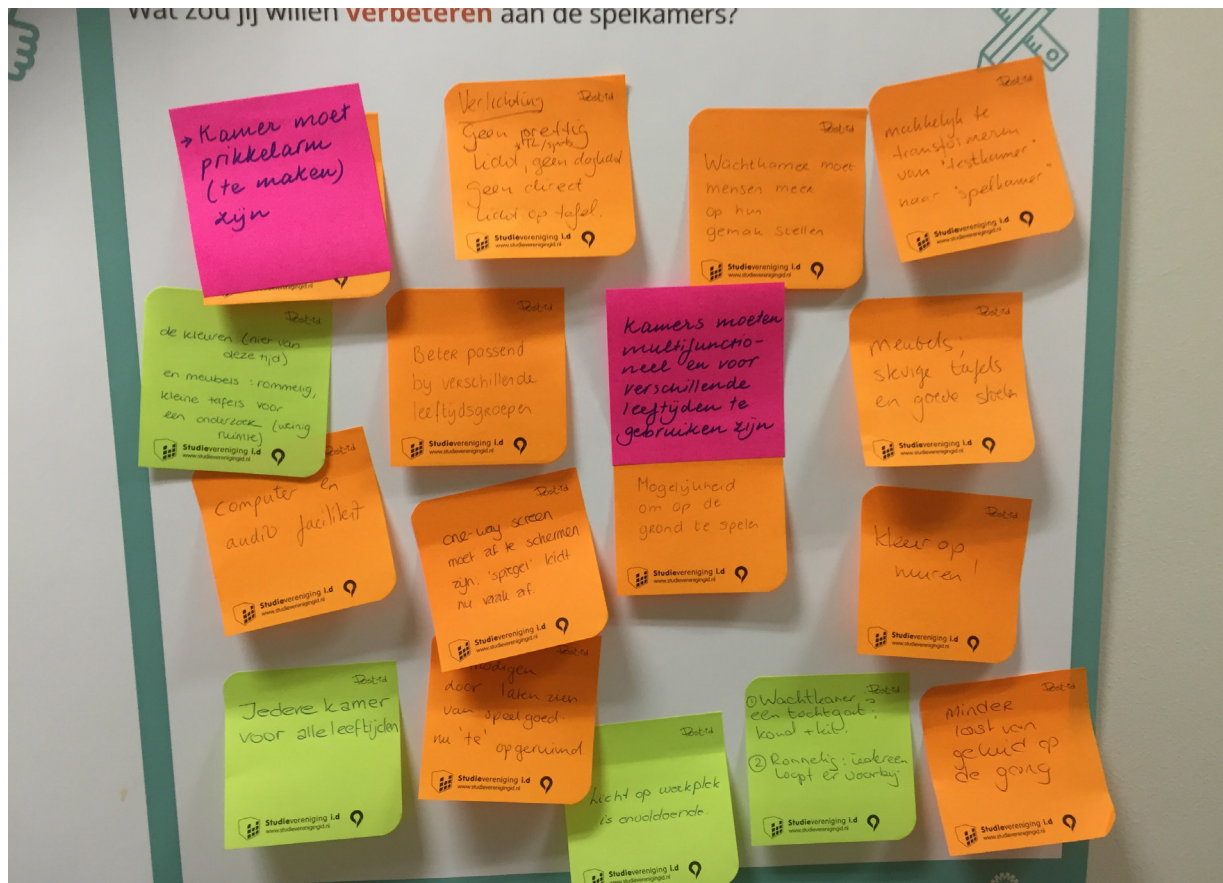


Figure 2.3 What employees would like to improve about the playroom.

APPENDIX 3: INTERVIEWS WITH PARENTS

In this appendix the research set-up will be discussed more in detail and the results per interview will be presented.

Research set-up

The study

Interviews with parents were performed in order to obtain a deeper insight in the journey they have before entering the playroom, how they experience this journey and to what extent this has an influence on the experience of the playroom itself. Besides, insights were gathered how the parents experience playroom.

The method

When children have a therapy session, parents wait 45 minutes to 3 hours in the hallway till the therapy is finished. This was seen as a suitable moment and place to interview the parents. In total 9 parents were

interviewed. Their characteristics are presented in figure 3.1.

Before an interview took place, the reason of the interview was briefly explained. Together with the parent a timeline was created, during the creation of the timeline the conversation emerged. At the end of creating the timeline, the parent was asked to indicate what were positive and negative moments for him/her and the child. Together was worked towards an emotion line in order to indicate how the children feel during the journey.

The interview questions are presented in figure 3.2 on page 14 (in Dutch). The template to support the interview is shown in figure 3.3.

	Mother/Father	Age child(ren)	Problem child	Treatment	Times visited	Visited playroom?
1	Mother	8	Medical anxiety	Therapeutic play sessions	15	Often
2	Father	10	Epilepsy	Psychological tests	2	No
3	Mother	12	Sexual abuse	EMDR & Therapeutic play sessions	2	No
4	Mother	6 & 13	Sexual abuse	EMDR & Therapeutic play sessions	6	No
5	Mother	6	Born too early, developmental obstructions	Psychological tests	1	No
6	Mother	3	Cancer	Therapeutic play sessions	10	Several times
7	Mother	16	Several medical issues, hospitalized for a long time	Therapeutic play sessions	10	No
8	Mother	4	Blood injection anxiety	Therapeutic play sessions	4	Several times
9	Mother	4	Blood injection anxiety	Therapeutic play sessions	4	Several times

Figure 3.1 Characteristics of the participants

► INTERVIEW QUESTIONS

Introductie

Hallo, ik ben Marije Seinen, studente Industrieel Ontwerpen van de TU Delft. Voor mijn afstudeeropdracht kijk ik naar hoe we deze omgeving, de spelkamer en wachtkamer beter kunnen laten aansluiten op de wensen van de therapeut, de kinderen, maar ook de ouders. Zou u het goed vinden als ik u hier wat vragen over stel? En zou u het goed vinden als ik het gesprek even opneem? Op deze manier kan ik het nog even terugluisteren om geen belangrijke details te missen. Er zijn geen oude foute antwoorden, het gaat om uw mening!

Voorstellen

- Wie ben je?
- Voor wie ben je hier?
- Hoe oud is hij/zij?
- Waarvoor is hij/zij hier?
- Voor de hoeveelste keer kom je hier nu?

Tijdljn

Om een beter beeld te krijgen van wat er vooraf gaat aan een afspraak, zou ik graag samen een tijdljn willen maken. Ik wil graag beginnen bij toen je doorverwezen werd...

Tijdens het maken van de tijdljn de volgende vragen aanhalen:

- Hoe ben je voorbereid op de eerste afspraak?
- Hoe heb je je kind voorbereid op de eerste afspraak?
- Hoe zou dit verbeterd kunnen worden?
- Wat doe je in de wachtkamer terwijl je moet wachten op je kind?
- Wat vind je van de wachtkamer?
 - Wat vind je fijn?
 - Wat vind je minder fijn?
- Wat zou er verbeterd kunnen worden (voor ouders en kinderen)?
- Wat vind je van de spelkamer?
 - Wat vind je fijn?
 - Wat vind je minder fijn?
- Wat zou er verbeterd kunnen worden (voor ouders en kinderen)?

Eindig de tijdljn met:

- Wat heb je als positief moment ervaren?
- Wat heb je als negatief moment ervaren?
- Wat denkt u dat uw kind als positief moment ervaren heeft?
- Wat denkt u dat uw kind als negatief moment ervaren heeft?

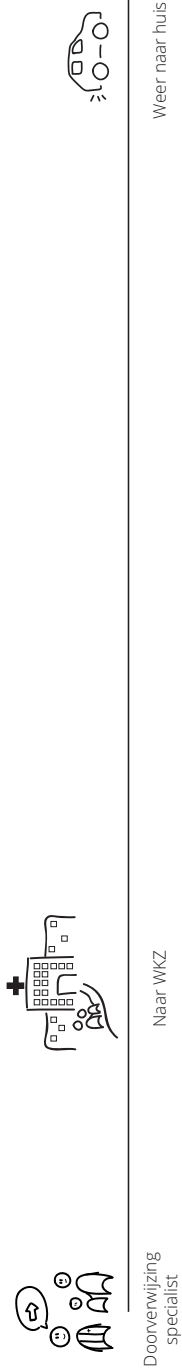
Emotieljn

- Hoe voelde je je gedurende het gehele proces? Teken een lijn die je gevoel representeert.

Figure 3.2 Interview questions (in Dutch)

EEN BEZOEK AAN DE AFDELING MEDISCHE PSYCHOLOGIE EN MAATSCHAPPELIJK WERK

► Eerste bezoek



EMOTIELIJN

► Vervolg bezoeken



EMOTIELIJN

Figure 3.2 Template to create a timeline together with the parents

Results

The results of the research will be presented in this paragraph.

Parent 1

The parent and child are really familiar with the department. They are already visiting the department since the child was a baby. Therefore she had some problems to remember the first time she visited the department. She has to prepare her daughter every time they visit the department. The first time she did not know what to expect herself and therefore she found it hard to explain to her daughter.

"The first time I also did not know what to expect, so it was hard to explain this to her."

"She poses a lot of questions. I have to explain everything over and over again."

Since they are already coming here for such a long time, they do not have any problems anymore to find the department. In the waiting room her daughter plays with the train of the puppet theatre. She indicates that her daughter always hides herself in the puppet theatre when she is really nervous.

"When she is nervous she is going to hide herself in the puppet theatre. She also does not want me around there."

Her daughter likes to play together at the train track, therefore she sometimes places a chair next to it. The stress is increasing while waiting in the waiting room. She often is present in the playroom during the sessions. She thinks it is positive that there are a lot of toys and children can play with what they prefer. She does not like the paintings on the wall and she thinks it looks a bit outdated.

Most positive

- The contact with the psychologist and the contact between the psychologist and the child.
- To see there is progress.

Most negative

- That the child is so nervous before the session.

Parent 2

The parent did not really have an opinion about the environment. While waiting in the waiting room, he and his son sit on their mobile phone. He waits 2 hours while his son has the psychological research,

most of the time he spends in the waiting room, but he also goes to the restaurant to get some coffee. He thinks the waiting room is just a waiting room, nothing positive, nothing negative. He indicates his son is a bit nervous before a session.

"As a parent, you just see that your child is nervous."

Parent 3

When she came here for the first time with her daughter, she noticed her daughter was quite nervous, because she did not know what to expect. She still felt quite nervous when sitting in the waiting room. The psychologists made her feel at ease in the playroom. Before the session, she and her daughter were waiting in the waiting room, where they were playing with their phone. When her daughter has the session, she waits in the hallway, she often takes a book for distraction. However, she is often not able to concentrate due to the busy hallway.

"I am always surprised by the amount of people walking by! Sometimes I go to the main hall, because I want to concentrate on my book and all the people that are walking by are distracting me too much."

Parent 4

When she came here for the first time, her children were a bit nervous because they did not know what to expect. She prepared them by telling why they have the appointment. Her daughter understands this, but her son who is younger does not quite understand this. In the waiting room her daughter is often distracted by her mobile phone and her son is playing with the train. She often takes a magazine with her to kill the time, but now she forgot it this time, so she was entertaining herself with her mobile phone. She does not experience any problem with the waiting room, she likes the fact that it is an open environment.

"My son really likes it here, he often asks 'When do we go back to that talking lady?'."

Parent 5

Her image of the hospital is very positive, everyone is really friendly. She explained her daughter that she had to go to the hospital today to make all kind of small assignments because she was born too early. Her daughter really likes to do assignments, so she was enthusiastic to go to the hospital today and not nervous at all. During the psychological research of 2 hours, she is entertaining herself by getting a coffee in the restaurant and making a walk.

"Waiting is never fun, but the hospital has not to fix everything for me."

Parent 6

She has visited the hospital many times, but when she visited the department for the first time, she had to search a bit. She saw many doors in the hallway and was searching a bit where to register. When she found it, the receptionists did not make her feel welcome. The first time her son was a bit nervous, but after the first time he was happy to go again. She prepared her son by telling him he was going to play and talk with someone, but it did not take away the nervousness. He did not know who to expect, so that made him nervous. After the first time, he knew what to expect and he was less nervous. In the waiting room, they are playing together the Nijntje game, which he really loves. She likes to play with him, because it distracts him and makes the waiting time less long. It helps him to get at ease. She waits in the waiting room when her child has therapy. She distracts herself with her mobile phone. She likes the waiting room, she thinks it is quite relaxing. She attended several sessions in playrooms 2, 3 and 4. She does not like playroom 3, and her son was also disappointed to go there. The psychologist placed some toys in the room to make it look nicer. She thinks the light in playroom 3 is too cool. She is positive about playroom 2, it is nice that there are so many toys. It is only unfortunate that he cannot get it himself, it is too high. She thinks the sand table is a bit sad, without the sand. Her son loved to play with Kapla and calls his psychologist 'Esther Kapla'. Unfortunately the Kapla is not there anymore which is disappointing for the child.

"The waiting room is quite relaxing, I think because the lack of white jackets."

"The first time when I came here I did not feel welcome."

"The Nijntje Memory is a big hit, he loves it!"

Parent 7

She and her daughter have visited the hospital many times due to a complex clinical picture of her daughter. They both always felt comfortable in the WKZ. Her daughter has been also hospitalized for a short period of time in another hospital, but she did not like that: it was so musty and grew. She likes the WKZ because it is so colourful. She has experienced the department Medical Psychology and Social Work as positive. She likes that the women at the reception are really nice and that people say hello when they pass by. She indicates her daughter was not nervous because

she understood why she had to go here and what would happen. For her the most important is that her daughter is helped here, the space is minor to this.

"For me the most important is that my daughter is helped, the space is minor to this."

Parent 8

She prepared her child by telling that they were going to talk with a doctor and that they would go play together and that there was no blood injection. She kept it deliberately a bit vague because she did also not know what to expect and did not want to create wrong expectations. She felt not well prepared by the department, she would have liked to show some pictures to her child. Her oldest child is autistic so she is used to explain everything really visually.

"It would have been nice to have some photos so I could show my son what he could expect."

In the waiting room, they always read something together. Her son does not like the play material in the waiting room. He is a big fan of cars and there are no cars to play with. Her son likes to do something together, but it is also nice for her to comfort her son a bit. At 'Poli Blauw' he really likes to play with the building blocks, that is a good distraction.

"Waiting takes a long time for children and especially when they are nervous."

Her son was especially really nervous when he came her for the first time. He did not know what to expect and he had to go to the hospital where he had bad memories about. The waiting room is making him feel a bit more at ease due to the play material. Now her son is still a bit nervous for every session. He is still afraid they are going to do blood injections. But when he sees Annie, he feels immediately more at ease.

He always takes his Buurman & Buurman cuddly toys to the sessions. They practice the blood injections with the puppets.

"Buurman & Buurman are his heroes, if they are able to do it, he is also able to do it!"

The mother thinks it would be nice if there are nice posters on the wall. It would be nice if this is something that the child is familiar with, such as

Buurman & Buurman for her son. That will make them immediately feel at ease.

"If something familiar would hang at the wall, such as his favourite characters Buurman & Buurman he would immediately feel at ease."

Most positive

- Explanation of what is going to happen during a session
- That the session has such a positive closure with playing. It is nice that you leave the hospital with a positive feeling instead of leaving sad.

Most negative

- Our trip to come here is quite chaotic with the public transport.

Parent 9

Her daughter has already visited the hospital several times and has bad memories about the hospital.

"When we were in the car and she recognized we were in the neighbourhood of the hospital, she is going to cry."

Therefore it was really hard to come to the department for the first time. She prepared her daughter by telling that they were going to the hospital, but only to play and talk. But when she heard the word hospital, she started to cry. She slept bad for several nights and had to cry every night. She had the feeling she got enough information from the department. She has the feeling nothing will help take her daughter's anxiety away.

"I cannot prepare her, she first has to experience it herself before she believes that nobody will hurt her."

When they came to the hospital for the first time, she started crying when she saw the hospital. This did not stop till they were for some time in the playroom. She indicates she thinks the waiting room is not distracting enough and does not communicate that children are only going to play here.

"The waiting room looks like any other waiting room in the hospital. It does show the children that they are only going to play here."

Her daughter was also really scared when he entered the playroom. When she saw a puppet in the playroom she became a bit less scared. She thinks it will be good if children immediately see something that they really like, something like a ball pit in the Mc Donald's.

Now when they visited more times, her daughter is happy when she says they are going to Annie. They now play together in the waiting room. They often make a puzzle or do memory. She likes to play together with her daughter because it comforts her. The puppet theatre is according to her not really appealing now. She misses puppets there.

Most positive

- She is really happy with the therapy and the fact that it helps her daughter so well!
- If you enter the hospital and you walk towards this department, she is happy
- Her daughter is really the boss in the playroom. They only do what she want. Annie takes this really well into account.

Most negative

- If they enter the hospital and when they walk another way than to the department
- When her daughter sees the play material of injection and blood pressures
- When her daughter sees people in white jackets
- When someone else enters the room

APPENDIX 4: INTERVIEWS WITH CHILDREN

In this appendix the research set-up will be discussed more in detail and the results per interview will be presented.

Research set-up

The study

Children were interviewed in order to obtain insight into how they experience the playroom (RQ 4)

The method

The interview questions are shown in figure 4.1. Characteristics of the interviewed children are shown in figure 4.2. The drawing template that was used to facilitate the interviews is shown in figure 4.3 on page 20.

Results

Some results were gathered. These will be presented in this paragraph.

Child 1

She is in treatment because she has blood pressure anxiety. She visited the department for the first time when she was much younger. Now she is back for therapy since a long time. She cannot remember the playroom well, so it is hard for her to say what she likes and does not like. During the interview the child is drawing. She has drawn a doctor's suitcase, because she likes to play with doctor's equipment, she even dressed up as a nurse for carnival. She also draws a doll and a dolls bed. She hopes that there are a lot of dolls in the room. She likes to come here, but she is also nervous because she cannot remember what her psychologist looks like. Together with her mother she looked at the board with images to find the photo of the psychologists. Her mother indicates that the board with photos is placed too high for young children.

"I was nervous because I could not remember who was going to treat me."

The child took the drawing, because she wanted to make it prettier and bring it next time.

Child 2

She was very nervous when she visited the department for the first time. Now she feels more at ease. She likes to play with the sand table, because she does not have this at home. She also likes to do handicrafts. The drawing she made of her ideal playroom is shown in figure 4.4.

Child 3

He visits the department because he has blood injection phobia. He visits the department for the fourth time. He is not nervous anymore and does not have problems to say goodbye to his parents. At the end of a session, he likes to play with the wooden crane and wooden dolls (doctors, fire men, police). He has a lot of fantasy and makes up his own stories.

The child was really tired and more interesting in playing.

Child 4

This child made a drawing at home (figure 4.5), because he was too tired.

► INTERVIEW QUESTIONS

Voorstellen

- Hoe heet je?
- Hoe oud ben je?
- Voor de hoeveelste keer kom je hier al?
- Waarvoor ben je hier?
- Met wie ben je hier?

Voorafgaand aan de therapie

- Hoe vond je het om hier naar het ziekenhuis te komen?
- Wat heb je allemaal gedaan in de wachtkamer?
- Wat vond je leuk aan de wachtkamer?
- Wat vond je niet zo leuk aan de wachtkamer?

In de spelkamer

Zou jij voor mij de spelkamer willen tekenen zoals jij deze graag zou willen zien? Je mag 'm helemaal zo maken zoals jij wil, niks is fout!

Aandachtspunten

- Wat vind je leuk aan de behandeling?
- Wat vind je niet zo leuk aan een behandeling?
- Wat viel je allemaal op in de kamer?
- Waar heb je allemaal mee gespeeld?
- Wat vind je leuk aan de kamer?
 - Waarom?
- Wat vind je niet zo leuk aan de kamer?
 - Waarom?
- Wat vind je een leuk element in de kamer? •Waarom?
- Wat vind je een minder leuk element in de kamer?
 - Waarom?

Figure 4.1 Interview questions children

	Gender	Age	Treatment	Research method
1	Girl	8	Therapeutic play	Interview graduation student
2	Girl	5	Therapeutic play	Interview Irene Dorrestijn
3	Boy	4	Therapeutic play	Interview Irene Dorrestijn
4	Boy	5	Therapeutic play	Only a drawing was made

Figure 4.2 Characteristics participants

TEKEN JOUW IDEALE SPELKAMER!

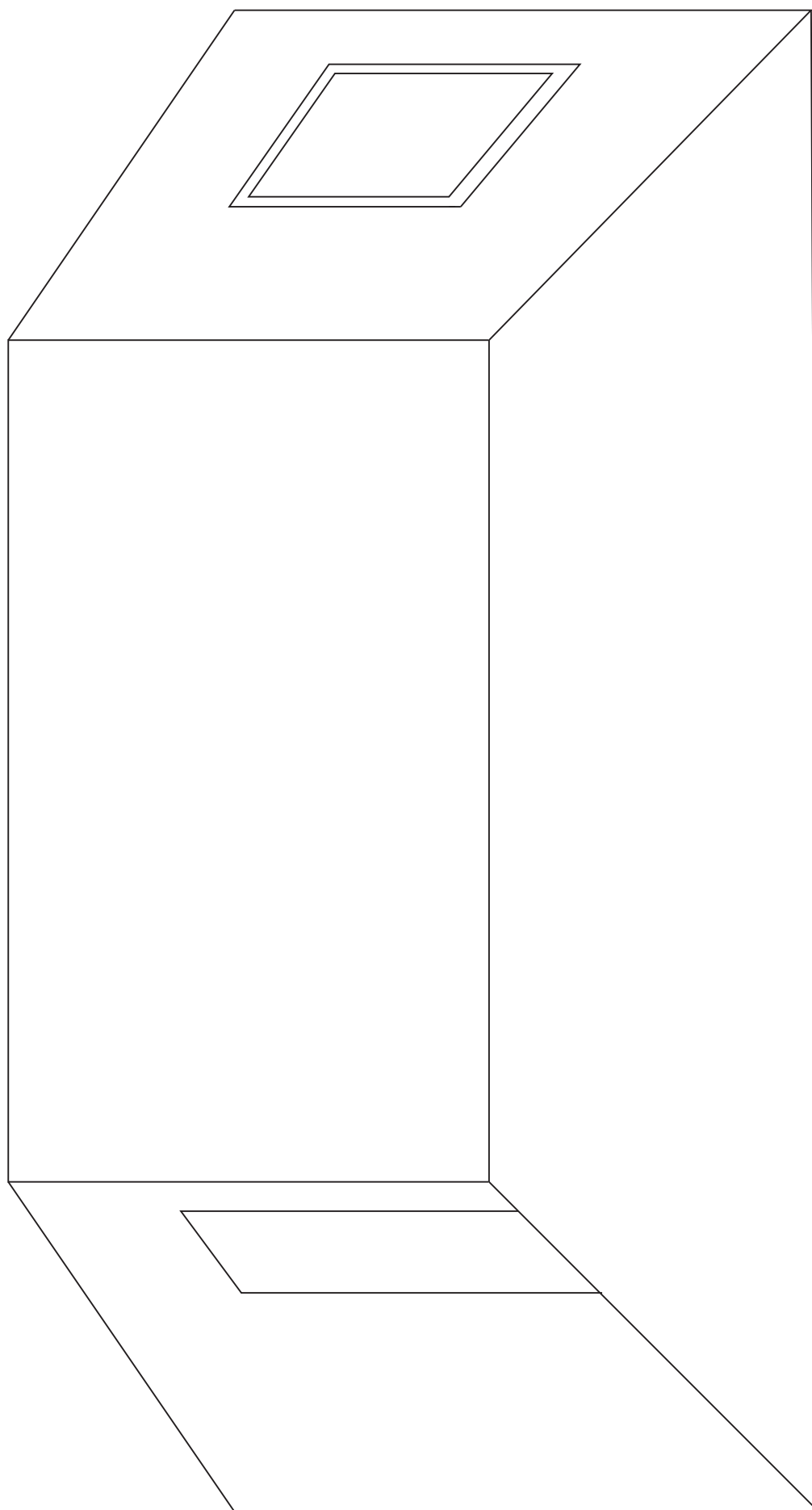


Figure 4.3 Drawing template created to support the interviews with children

TEKEN JOUW IDEALE SPELKAMER!

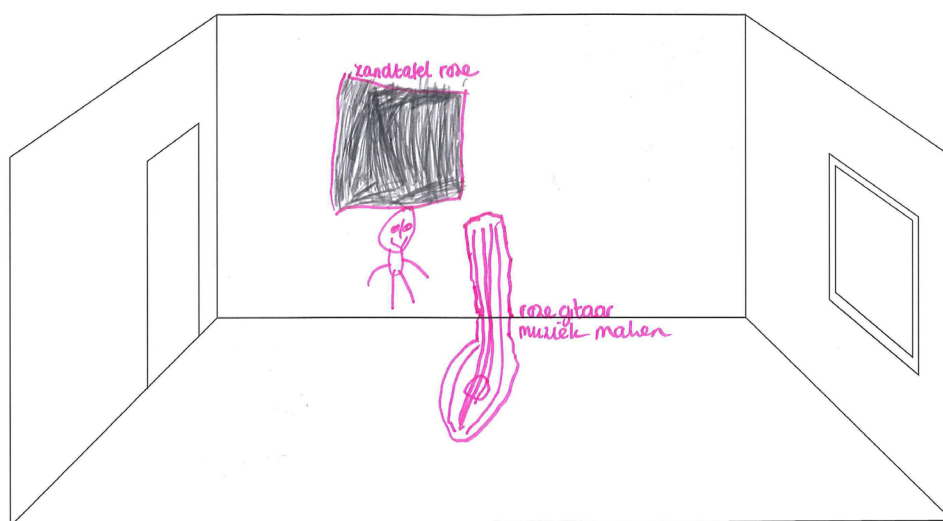


Figure 4.4 Drawing of a 4 year old girl with medical anxiety

TEKEN JOUW IDEALE SPELKAMER!



Figure 4.4 Drawing of a 5 year old boy with medical anxiety

APPENDIX 5: OBSERVATIONS PLAYROOM

Observations in the therapy environment were conducted in order to obtain insight in how the current environment supports psychologists in the different activities they perform here (RQ 4&5).

In total 7 sessions were observed. In order to get a complete overview it was tried to observe sessions with children from different ages with different conditions. An overview of the observed sessions could be found in table 5.1.

The observation form that was created to keep track of all the observations is shown in figure 5.2 on page 23.

	Therapy	Live/ recording	Age child	Gender	Problem
1	EMDR	Recording	4	Boy	Medical anxiety
2	EMDR	Recording	5	Girl	Medical anxiety
3	Intake session	Live	5	Girl	Medical anxiety
4	Therapeutic play	Live	8	Girl	Medical anxiety + developmental obstructions
5	Psychological test	Recording	4	Girl	Developmental obstructions
6	Psychological test	Recording	5	Boy	Developmental obstructions
7	EMDR +Therapeutic play	Live	9	Girl	Heart problems, problems dealing with missing a thumb

Figure 5.1 Characteristics of the observed sessions

Observatieformulier

Soort sessie	
Duur sessie	
Therapeut	
Leeftijd kind	
Geslacht	
Karakteristieken	

Nr.	Activiteit	Elementen	Doel	Interactie (houding kind & specialist)	Duur

Opvallend

Figure 5.2 Observation form

APPENDIX 6: OBSERVATIONS WAITING ROOM

In this appendix the main observations of observations in the playroom will be presented.

Main observations

- Sounds from the playroom could be heard in the in waiting room (yelling, laughing, crying).
- Children want to play with their parents, but the waiting room does not facilitate this. Parents are sitting on the ground, sitting on their knees or standing next to the play elements.
- The puppet theatre are hiding in the puppet theatre, they are closing the curtains and withdraw themselves.
- Children are immediately attracted to the Nijntje game and the Train track.
- Children are running around and climbing on the benches, Nijntje game and train track. They do not seem to have a way to release their energy.
- Children were not observed playing together.
- When parents are waiting, they are most of the time on their mobile phone or reading.
- Children from 12 years on are distracting themselves with their mobile phones while waiting.

APPENDIX 7: JCI RULES

The WKZ provided its employees with guidelines concerning the suitability of play material, safety and cleaning of the materials. The guidelines that are most relevant for this project will be presented. These guidelines were used during the detailing of the design in the waiting room.

Suitability

- It is important to offer a wide range of play materials at the department or/and in the waiting room. Play material should be suitable for children of different ages and with different interests. In addition, the play material should stimulate the development of the child in different fields (motor skills, cognitive skills, creativity, social/emotional experience, language, play). Besides, play material should be available for children that experience mental or physical constraints.

Safety

- Make sure that young children cannot reach play material that is not suitable for their age.
- Play material should have a CE quality label. By this the play material fulfils the European requirements considering the safety of play material for children.
- When buying play materials for young children, pay attention to the warning "Not suitable for children underneath 3 years old".

Not suitable for children underneath 3 years old:

- Play material with small or removable parts. Children can put this in their mouth which can cause choking.
- Play material with cords or strings (from which the ends can be reached by children and are longer than 22 cm).
- Play material where a finger of a child can get stuck in.
- Play material which consists of wood that can splinter.
- Play material which consists of plastics that can easily break, through which sharp edges can form.
- Not properly finished play material with sharp edges.
- Play material that produces noise
- Teething rings, rattles and dummies that are made before the year 2000. These could contain toxic plasticisers.

Cleaning

- In order to prevent the spread of bacteria, the play material should allow proper cleaning. Pay attention the material: play material that can be cleaned in the dishwasher or washing machine is preferred. Not allowed:
 - play material with unprocessed wood
 - play material that is made of textile (with the exception of dressing up attributes and dolls that can be washed)
 - Cuddly toys, only cuddly toys children bring from their homes are allowed
 - Bath toys
- The play material must be cleaned every week with a disposable cleaning cloth.
- Play materials that come in contact with spittle or snot should be disinfected immediately with alcohol.

APPENDIX 8: USAGE OF THE ROOM

An analysis was made of the usage of the playroom during different types of sessions. The analysis is presented in figure 8.1.

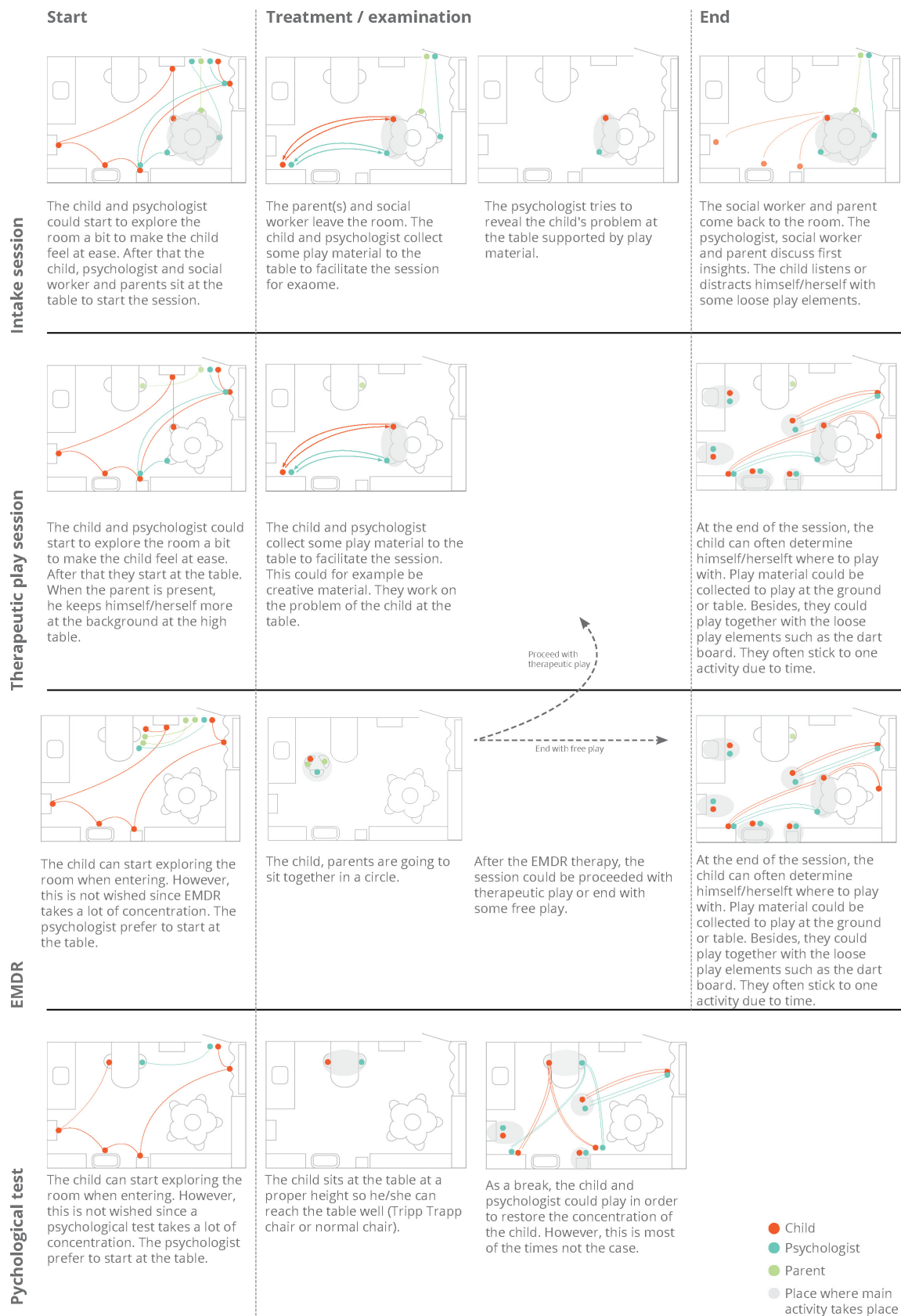


Figure 8.1 Analysis of the playroom per type of session

APPENDIX X: WORKSHOP 'FEELING AT EASE'

In this appendix the research set-up of the workshop 'feeling at ease' will be discussed more in detail (figure 9.1). Furthermore, the templates created for the session can be found (figure 9.2 and 9.3). The results of the session will be presented per group (page 30 to 36).

Planning

	Tijd	Activiteit
1	3 min	Introductie (wie ben ik & doel van de workshop)
2	3 min	Sensitizing - Bedenk 3 dingen of situaties die jou op je gemak stellen.
3	5 min	Sensitizing - Bedenk waarom dit jou op je gemak stelt.
4	4 Min	Patiënt reis presenteren.
5	7 min	In groepjes van 3 mensen werken aan de patiënt reis template. Iedere groep focused op een specifiek deel. Stap 1: Wat stelt het kind nu op zijn gemak in elke stap?
5	7 min	Stap 2: Ideeën bedenken hoe het kind zich meer op zijn gemak kan voelen in elke stap.
7	5 min	Stap 3: Selecteer de 3 beste ideeën en leg uit waarom je deze goed vindt.
8	10 min	Elke groep presenteert kort de geselecteerde ideeën aan de rest van de groep (2 min. per groep)
9	1 min	Afsluiten en plannen voor de komende tijd vertellen.

Benodigdheden

- Post-its
- Pennen & stiften
- 'Wat stelt jou op je gemak' templates (page x)
- Patiënt reis templates (page x)
- Camera
- Tripod

Script

1. Introductie

Hallo ik ben Marije Seinen. Jullie hebben mij misschien al rond zien lopen, op de poster in de keuken gespot en met enkelen van jullie heb ik al gesproken. Ik zal me nog even kort voorstellen en vertellen wat we gaan doen vandaag.

Ik studeer Industrieel Ontwerpen, de master Design for Interaction aan de TU Delft. Bij deze Master stellen we de gebruiker centraal in het ontwerpproces. Door achter de behoeften en wensen van de gebruiker te komen, kunnen we tot een waardevol product komen. Voor mijn afstudeeropdracht richt ik mij op een nieuw concept voor de spelkamers en daar kan ik jullie hulp goed bij gebruiken!

Tijdens de interviews, die ik met enkelen van jullie heb gehad, kwam het belang naar voren dat kinderen zich op hun gemak voelen in de spelkamers. Maar de spelkamer is natuurlijk geen geïsoleerde omgeving, voorafgaand aan het binnen stappen van de spelkamer vinden er ook allerlei dingen plaats die invloed kunnen hebben in welke mate het kind zich op zijn gemak voelt.

Zoals jullie misschien al gezien hebben neem ik deze sessie op zodat ik geen details mis. De beelden zullen alleen gebruikt worden voor dit onderzoek.

2. Wat stelt jou op je gemak?

We beginnen met een korte opdracht om jullie om een beetje op te warmen [papieren uitdelen]. Ik wil jullie graag vragen om 3 dingen te bedenken die jou op je gemak stellen. Dit kunnen mensen, situaties, producten, omgevingen etc. zijn. Om jullie een beetje op weg te helpen heb ik dit zelf ook even gedaan. Dit kan bijvoorbeeld zijn wanneer je een knuffel van een vriend krijgt, je lievelingsbroek aan hebt of een kopje koffie op de bank drinkt.

3. Waarom stelt dit je op je gemak?

Hebben jullie er 3? Dan wil ik jullie nu vragen om te bedenken waarom dit jou op je gemak stelt. Ik gaf net al 3 voorbeelden. Ik zal er zelf eentje uitwerken. Dus bijvoorbeeld een knuffel van een vriend: het voelt vertrouwd, warm, je voelt je geliefd en het voelt beschermend. Probeer dit zelf ook te doen. Voel je ook vrij om het even met degene die naast je zit te bespreken.

Als iedereen klaar is, gaan we door naar de volgende stap. [uitdelen journey templates]

4. Reis van het kind bespreken en opdracht uitleggen

Voor je zie je stap voor de stap de reis die het kind aflegt wanneer hij of zij een eerste afspraak heeft op de afdeling. Ik weet dat er verschillen zijn in de reis die het kind doorloopt en de specifieke behandeling waarvoor

deze komt, leeftijd en zelfs karaktereigenschappen. Ik heb de reis daarom zo algemeen mogelijk geprobeerd te houden, maar probeer straks in de opdrachten deze variabelen mee te nemen.

Met behulp van deze reis gaan we 3 stappen doorlopen. We gaan eerst kijken wat er in elke stap nu het kind op zijn gemak stelt. Daarna gaan we kijken we ideeën bedenken hoe dit verbeterd kan worden. We selecteren de 3 beste ideeën en gaan deze daarna kort aan elkaar presenteren.

Ik wil jullie aanmoedigen om alles op te schrijven wat er in je op komt, niks is fout. Probeer ook open te staan voor wat je groepsgenoten zeggen.

5. Stap 1: Wat stelt het kind nu op zijn gemak in elke stap?

We beginnen met de eerste stap: wat stelt het kind nu op zijn gemak en wat niet? Denk hierbij aan de omgeving, producten, sfeer, interactie met mensen.

6. Stap 2: Ideeën bedenken om het kind nog meer op zijn gemak te laten voelen in elke stap.

Hoe kan dit anders of verbeterd worden? Bedenk per stap ideeën om kinderen meer op hun gemak te laten voelen.

Suggesties wanneer mensen vast lopen:

- Kijk eens naar waarom bepaalde dingen jou op je gemak laten voelen. Kun je dit verwerken in een idee?
- Heb je al nagedacht over verschillende leeftijden?
- Heb je al nagedacht over verschillende sessies?
- Heb je al nagedacht over verschillende karaktereigenschappen van kinderen?

7. Stap 3: Beste ideeën selecteren

Jullie hebben nu al flink wat ideeën opgeschreven, heel goed! Ik wil jullie nu vragen om de 3 beste ideeën te selecteren en onderaan de poster op te schrijven. Schrijf hier ook op welk moment dit idee in de reis past, als dit meerdere momenten zijn, schrijf dit dan ook op. Schrijf ook op of het idee misschien heel geschikt is voor een bepaalde groep kinderen.

8. Beste ideeën presenteren

Nu wil ik van elke groep vragen of er één iemand even de 3 geselecteerde ideeën kort wil presenteren.

Bij tijdsgebrek kan elke groep 1 idee presenteren.

9. Afsluiten

Bedankt voor al jullie goede ideeën, ik ga deze resultaten nog meenemen in mijn onderzoek en start dan binnenkort met het bedenken van ideeën. Ik houd jullie op de hoogte.

Figure 9.1 Research set-up (Planning, script and necessities)

Wat stelt jou op je gemak & waarom?

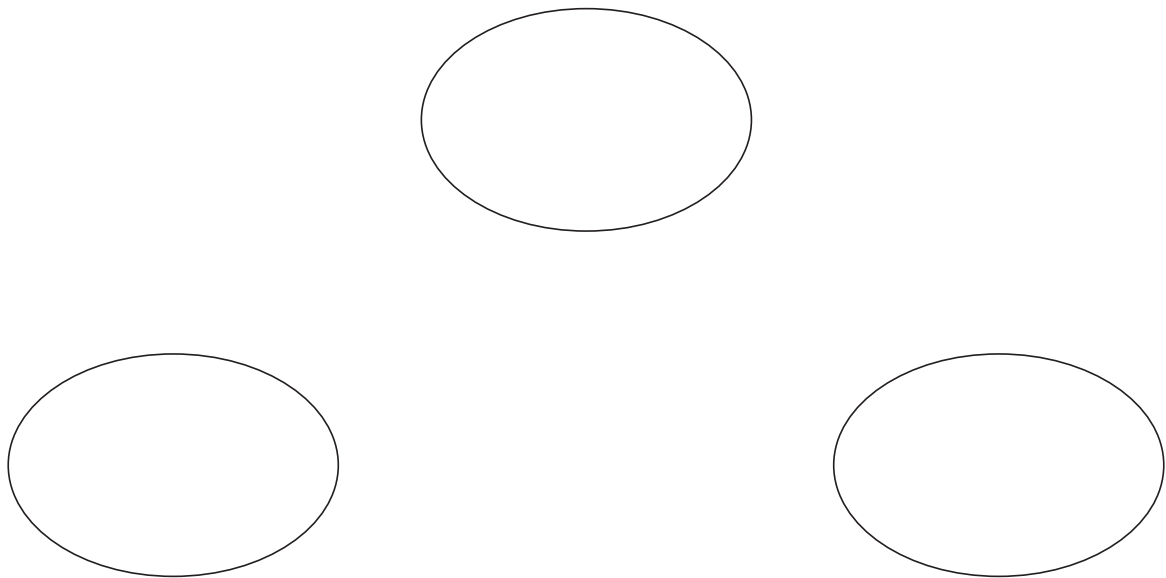


Figure 9.2 Template 'What makes you feel at ease?'

REIS VAN HET KIND - DE EERSTE AFSPRAAK



Stap 1

Wat stelt het kind op dit moment op zijn gemak in elke stap? En wat niet? Is iets alleen van toepassing voor een kind van een bepaalde leeftijd, een bepaalde karaktereigenschap of een bepaalde therapie, vermeld dit dan.

Stap 2

Hoe zouden we ervoor kunnen zorgen dat het kind zich nog meer op zijn gemak voelt? Bedenk voor elke stap ideeën.

MEDISCHE PSYCHOLOGIE
& MAATSCHAPPELIJK WERK



Stap 3

Selecteer de 3 ideeën die jullie het meest inspirerend vinden. Beschrijf kort het idee, op welk moment in de reis dit idee van toepassing is en voor wie (specifieke leeftijd of probleem).

1

Moment:

Idee:

Voor wie:

Figure 9.3 Template 'Patient journey'



De juiste afdeling zoeken



Melden bij de receptie



Wachten en/of spelen in de wachtkamer



Het kind (en ouder) worden opgehaald door medewerker



Binnenkomst spelkamer



Sessie in de spelkamer (praten, spelen, EMDR, psychologische test)



Afscheid nemen, tot de volgende keer!

2

Moment:

Idee:

Voor wie:

3

Moment:

Idee:

Voor wie:

Tip!
Kijk nog eens terug naar waarom bepaalde dingen jou op je gemak stellen. Kun je dit verwerken in een idee?

Results

In this section the results of the journey templates will be shown: what is currently making the child feel at ease (step 1), what can be improved (step 2) and a selection of the most interesting ideas (step 3). In addition, transcripts are provided of the idea presentations.

Result template 'patient journey'

Groep 1 Jet, Merel, Harmke						
	Verwijzing door specialist	Een brief met een afspraak ontvangen	Ouder bereidt kind voor op afspraak	Op weg naar het WKZ	Binnenkomst WKZ	De juiste afdeling zoeken
Stap 1			- Rust bij de ouder	- Op tijd weg gaan - Muziekje - Niet te lange reistijd - Parkeerservice		
Stap 2	Goede uitleg	- Duidelijkheid - Uitleg over inhoud afspraak - Betere brief	- Folder voor kind - Uitleg WKZ kind site	- Genoeg parkeerplek	- Heldere bewegwijzering - Kindvriendelijker - Iemand die je ontvangt	Eenduidigheid: wij willen ook een dieren naam (papegaai)
	Melden bij de receptie	Wachten en/of spelen in de wachtkamer	Het kind (en ouder) worden opgehaald	Binnenkomst spelkamer	Sessie in de spelkamer	Afscheid nemen, tot de volgende keer!
Stap 1		- Speelgoed	- Voorstellen - Omlaag voor het kind - Niet te hard naam noemen - Uitleggen wat je gaat doen	- Licht aan - Spullen neerzetten	- Licht aan	
Stap 2	- Lagere balie zodat kinderen zich zelf kunnen melden - Secretariaresses moeten opstaan om mensen te begroeten - Meer privacy	- Meer afgeschermd ruimte - Kamer ipv gang - Meer privacy		- Niet te veel volwassenen binnen	- Nagebootst daglicht - Andere tafel, niet éénpotig	

Step 3

Kans 1	Kans 2
Moment: Melden bij de receptie en wachtkamer Idee: Lagere balie en meer privacy door o.a. kamer creëren i.p.v. gang en een meer afgeschermd ruimte. Meer speelgoed, spellen, afgestemd leesmateriaal. Voor wie: Iedereen	Moment: Sessie spelkamer Idee: Andere kleuren en belichting Voor wie: Iedereen

Transcript idea presentation

[00:07:40.26] Marije: Oké Merel gaat beginnen en houd bij je presentatie in gedachte dat het ook vooral belangrijk dat het belangrijk is waarom iets een kind op zijn gemak stelt. Dus zoals we eerst ook deden: iets stelt jou op je gemak maar waarom stelt dit jou nou op je gemak.
 [00:07:58.18] Merel: Wij hebben het idee voor als kinderen en ouders zich melden bij de receptie dat er een lagere balie moet zijn zodat ook kinderen zichzelf kunnen melden en de receptioniste in de ogen kunnen kijken en we hebben dat ook een beetje samengenomen met wachtkamer dat we ook in het geheel vinden dat een beetje meer een kamer moet zijn in plaats van een lang gerekte gang waar je soms wel 4x langs de patiënt moet. Dus dat is zowel voor onszelf als voor de patiënt zelf ongemakkelijk. En dat het ook wat meer privacy zou moeten geven en er wat kindvriendelijker materiaal zou moeten staan wat afgestemd en nieuw leesmateriaal. Dat is eigenlijk het enige. Oja voor wie: zowel voor ouders als medewerkers als kinderen.
 [00:08:47.27] Merel: We hadden als tweede moment de sessie in de spelkamer, we vonden het met name belangrijk dat er een andere kleur op de muur komt en andere belichting. En je zou natuurlijk het allerliefst daglicht willen in de kamer, maar je hebt ook van dat nagebootst daglicht. Nou dan dat. Want je hebt nu snoezel of heel klinisch. Is ook voor iedereen prettig.
 [00:09:07.01] Merel: Als derde moment hadden we bij het zoeken van de

juiste afdeling is dat het eigenlijk gek is dat er in het ziekenhuis geen eenduidigheid is hoe ze afdelingen noemen. Je hebt dieren of voor de poli's kleuren maar zouden wij niet papegaai kunnen zijn in plaats van medische psychologie en maatschappelijk werk. Omdat het fijner is om te vinden, makkelijker voor kinderen is om te noemen.
 [00:09:29.19] Marije: En waarom zou het papegaai moeten zijn?
 Gelach
 [00:09:30.28] Merel: Ja praten. Naja iets, een dier noem maar wat.
 Gelach
 [00:09:42.06] Marije: En in de wachtkamer gaf je privacy aan, waarom is dat belangrijk?
 [00:09:50.16] Merel: Naja nu op die gang, vooral op dinsdagen als het super druk is, dan zitten er en heel veel mensen en medewerkers lopen af en aan en dan moeten ze zich gaan melden en zeggen wie ze zijn en waarvoor ze komen, je ziet het ongemak gewoon aan ze.
 [00:09:59.24] Marije: Oké ja
 Of als een kind is overleden
 [00:10:07.21] Merel: Nouja het kan pijnlijk en ongemakkelijk zijn en er is geen mogelijkheid om dat iets zachter, op dinsdag moet je het gewoon bijna schreeuwen, dan zitten er wel veertien kinderen in de wachtkamer. Dus dat.
 [00:10:18.28] Marije: Iemand hier iets aan toe te voegen?
 Leuke ideeën.

Result template 'patient journey'

Groep 2 Henriette, Mijntje, Natalie						
	Verwijzing door specialist	Een brief met een afspraak ontvangen	Ouder bereidt kind voor op afspraak	Op weg naar het WKZ	Binnenkomst WKZ	De juiste afdeling zoeken
Stap 1	- Goede uitleg aan ouders en kind - Reden van doorverwijzing	- Wanneer moet ik waar zijn	- Zorgen dat ouders goed geïnformeerd zijn over wat er gaat komen	- Ontspanning - Geen stress hebben over te laat vertrekken	- Een goede ontvangst - Duidelijke bewegwijzering	
Stap 2	Dit stappenplan!			Voldoende parkeergelegenheid -> minder gestreste ouder betekent een minder gestrest kind		
	Melden bij de receptie	Wachten en/of spelen in de wachtkamer	Het kind (en ouder) worden opgehaald	Binnenkomst spelkamer	Sessie in de spelkamer	Afscheid nemen, tot de volgende keer!
Stap 1		Speelgoed	Vertellen wat er gaat gebeuren			
Stap 2	Het is kindvriendelijker als het op ooghoogte van het kind is	- Voldoende zitgelegenheid, ook voor kinderen. - Speelgoed en boekjes voor verschillende leeftijden - Kunst kindvriendelijker - Privéplek om vragenlijsten in te vullen.	- Bij splitsen laten zien waar ouders gaan zitten.	- Minder vol - Soms te groot voor het doel (testen)		

Step 3

Kans 1	Kans 2	Kans 3
Moment: Brief met afspraak Idee: Stappenplan met pictogrammen voor jonge kinderen. Pictogrammen kunnen daarna ook als herkenningspunten op de afdeling en in het ziekenhuis gebruikt worden. Voor wie: Ouders en kinderen	Moment: Wachtruimte Idee: Opmerkingen stap 2	Moment: Spelkamer Idee: - Lichtvoorzieningen - Minder vol - Minder prikkels

Transcript idea presentation

[00:10:33.02] Henriette: Wij hadden in ieder geval ook bij de brief en de afspraak ontvangen, heel belangrijk moment, dat het voor de ouders heel duidelijk is wat er precies gaat gebeuren zodat zij dit zo goed mogelijk aan het kind kunnen overdragen en bijvoorbeeld zou je eens stappenplan, zoals je dat hier ook al een beetje hebt gepresenteerd inclusief picto's met name voor jonge kinderen in kunnen gebruiken. Zodat het duidelijker is wat kinderen en ouders kunnen verwachten en hoe ouders kinderen op de komst naar het ziekenhuis kunnen voorbereiden. Bedoeld voor ouders en kinderen en dat wel een beetje aanpassen aan de leeftijd van kinderen.
 [00:11:07.04] Henriette: Nou als tweede hadden wij ook de wachtruimte en het ontvangst, dat is heel statisch. Ehm... ja er staan best veel spullen van vroeger waarvan wij denken dat kan best iets moderner. Ook het idee ooghoogte. Kinderen verdwijnen nu onder de balie. Meer prive mogelijkheden om ook de vragenlijsten in te vullen, heel vaak zitten ouders vragenlijsten in te vullen op de bank naast andere ouders, dat geeft niet echt het gevoel dat je rustig de vragen in

kunt vullen. Speelgoedhoekjes voor de kinderen, wat meer aanpassen aan de leeftijden en nou misschien ook het idee van de leestafel. Van mij mogen er ook meer bloemen, maarja dat ben ik. En naja de spelkamers minder vol, betere belichting, daglicht zou fijn zijn, maar dat is heel lastig. Kamers zijn soms ook te groot voor het doel, voor testen is het een te grote ruimte waar ook best veel prikkels zijn, dus daar... Dat zijn eigenlijk de 3 dingen.
 [00:12:33.20] Marije: Ooghoogte van de balie komt nou voor de tweede keer terug wat is daar zo belangrijk aan.
 [00:12:38.04] Henriette: Nou omdat het kind daar komt en de ouders mee, maar het kind is het belangrijkste. En het voor het kind ook belangrijk is dat ze aangesproken kunnen worden. Zeker die kleintjes komen amper boven de balie uit. Op de poliklinieken daar hebben ze, daar zitten ze lager en dat werkt wel veel beter. Omdat je dan aan het kind ook dingen kunt vragen in plaats van de ouder.
 [00:13:05.00] Marije: Oke duidelijk, dan gaan we door naar de volgende groep.

Result template 'patient journey'

Groep 3 Irene, Annie						
	Verwijzing door specialist	Een brief met een afspraak ontvangen	Ouder bereidt kind voor op afspraak	Op weg naar het WKZ	Binnenkomst WKZ	De juiste afdeling zoeken
Stap 1	Wel: - Iemand gaat je helpen Niet: - Het onbekende kan onveilig aanvoelen, wie, wat, waar	Wel: - Duidelijkheid wanneer Niet: - Alleen naam psycholoog, staat niet in wat voor een soort afspraak. - Veel extra info niet kindvriendelijk of ouder vriendelijk.	Wel: - Het zijn geen dokters Niet: - Ouders weten ook niet zo goed wat ze moeten verwachten	Wel: - Je kent het ziekenhuis al Niet: - Als je bang bent voor het ziekenhuis heb je een negatieve associatie	Wel: - Het winkeltje - De glazen lift - Speelattributen - Grote Nijntjes Niet: - Rondlopende artsen	Wel: - Receptioniste in de hal aardig - Voor jonge kinderen is zoeken leuk. Niet: - Wegbewijzing is onduidelijk.
Stap 2	Beter bespreken waarom deze verwijzing	Brief gericht aan het kind met uitleg over wie wij zijn	- Up to date maken van info over de afdeling op de website. - Folder meesturen			
	Melden bij de receptie	Wachten en/of spelen in de wachtkamer	Het kind (en ouder) worden opgehaald	Binnenkomst spelkamer	Sessie in de spelkamer	Afscheid nemen, tot de volgende keer!
Stap 1	Wel: - Vriendelijke ontvangst Niet: - Balie te hoog - Mensen worden van achter het bureau te woord gestaan.	Wel: - Nijntje, trein, boekjes, verstopplek. Leuk tot 7 jaar Niet: - Gang is geen goede wachtruimte - Iedereen loopt langs - Schilderijen niet passend, eng	Wel: - Geen witte jas aan - Even voorstellen Niet: - Soms met veel mensen te gelijk			
Stap 2	- Trappetje voor de kinderen - Lagere balie - Iemand die direct achter de balie zit/staat	- Meer mee met de tijd - Geschikter voor oudere kinderen	- Drinken aanbieden 'gastvrouw'			

Step 3

Kans 1	Kans 2	Kans 3
Moment: Wachten op onze gang Idee: Meer aandacht voor de jongeren en oudere basisschool kinderen, tijdschriften, lagere balie Voor wie: Jongeren, oudere lagere school kinderen	Moment: Binnenkomst spelkamer Idee: Kleur en licht	Moment: Sessie in spelkamer Idee: Andere kleuren, andere schilderijen, ander licht, verschillende doeleinden (prikkelend/prikkelarm) Voor wie: Iedereen

Transcript idea presentation

[00:13:09.17] Irene: Wij hadden als moment het wachten in de gang, dat er ook wat meer aandacht zou moeten zijn voor de jongeren en de wat oudere basisschoolleeftijden, de tijdschriften meer up to date maken en een lagere balie of een trappetje. Dat je als jong kind er ook bij kan. Dat vonden we niet alleen hier, maar ook bij binnenkomst in de hal bij de balie. Oja en de kunst aan de muur hadden we ook nog.

Welke kunst?

Er hangen wel schilderijen, beetje enge dingen hangen er.

[00:14:04.06] Alda: Het zal wel kunst zijn, maar voor kinderen slaat het niet altijd aan

[00:14:00.11] Marije: En hoe zou kunst kinderen dan wel op hun gemak kunnen stellen?

[00:14:10.24] Irene: Nou zover waren we nog niet, maar we dachten wel dat ligt ook een beetje aan hoe je dat dan in gaat delen en welke kleuren je dan gaat gebruiken, dat het wel rustige kleuren zijn niet schreeuwend. Ik denk dat kleurgebruik wel heel bepalend is.

[00:14:32.23] Irene: Oja en ook nog in de gang, dat was ik nog vergeten hoe je kinderen al iets meer op hun gemak kan stellen, is door kinderen daar al wat te drinken aan te bieden of iemand dat doet.

Scheelt ook veel tijd.

[00:14:52.17] Irene: Een gastvrouw, iemand die ze daar al op hun gemak stelt. Of dat je ergens kunt halen.

[00:15:12.08] Irene: Ik denk dat als je dat aangeboden krijgt, dat er al wat aandacht voor je is en het al wat gezelliger is dan dat je dat niet krijgt, scheelt ons ook in tijd.

[00:15:26.00] Marije: Oké goede dingen door naar de volgende groep.

[00:15:29.02] Irene: Nou we hadden nog een dingetje

[00:15:29.02] Marije: Nou doe er dan nog maar eentje

[00:15:29.05] Irene: We hadden ook nog bij binnenkomst dat we andere kleuren op de muren en ander licht en dan vooral licht boven de tafel, dat je dan beter licht hebt bij onderzoeken. Ook weer andere schilderijen. Prikkelarm als je onderzoek doet en prikkels hebt als je gebruik maakt van spel en dat dat allebei aanwezig moet zijn in de kamer en dat je makkelijk kunt schakelen daartussen. Geen tijd gehad om daar verder over na te denken. Dus dat waren de ideeën die we hadden.

Result template 'patient journey'

Groep 4 Olga, Donna						
	Verwijzing door specialist	Een brief met een afspraak ontvangen	Ouder bereidt kind voor op afspraak	Op weg naar het WKZ	Binnenkomst WKZ	De juiste afdeling zoeken
Stap 1	Wel: - Dat er hulp komt - Dat er wordt geluisterd - Begripen erkenning Niet: - Gedachte 'ik ben gek, er is iets mis met mij.'	Het wordt opgepakt	Vertrouwen van de ouder		Niet direct een ziekenhuisgevoel	
Stap 2		Kindvriendelijke brief waarin in duidelijke taal wordt uitgelegd wat het kind te wachten staat.			- Warmer (veel tocht) - Knusser	- Bij binnenkomst ook een zuil met afdelingen en recepties. - Lijnen volgen
	Melden bij de receptie	Wachten en/of spelen in de wachtkamer	Het kind (en ouder) worden opgehaald	Binnenkomst spelkamer	Sessie in de spelkamer	Afscheid nemen, tot de volgende keer!
Stap 1	- Vriendelijke dames die je hartelijk ontvangen	Er staat speelgoed	- Ze zien een gezicht - Drinken aanbieden		Wel: - Speelgoed - Veel kleur Niet: - Rommelig	- Compliment
Stap 2		- Speelgoed voor meer leeftijden (vooral ouder dan 6) - Minder statisch: iedereen zit naast elkaar - Sfeer (kussen/kunst) - Meer eenheid in inrichting			- Licht (meer lijkend op daglicht) - Huiselijke sfeer (rustigere kleuren, kledje, minder rommelig)	

Transcript idea presentation

[00:16:25.28] Donna: We hadden eigenlijk niet zoveel nieuws meer, inderdaad de wachtkamer. Wat jullie ook al aangaven, meer eenheid daarin doormiddel van kleur bijvoorbeeld, rust, meer speelgoed voor meer leeftijden, vooral ouder dan zes nu is het voornamelijk op het jonge kind gefocust. Minder statisch, iedereen zit naast elkaar, zou leuk zijn als je meer een wachtkamer kan creëren. Ook de spelkamer, daglicht zou fijn zijn, daar heb je wel mogelijkheden voor, huiselijk sfeer en minder rommelig. Ehm... Ja rustige kleuren bijvoorbeeld. En dan hadden we nog de brief, dan vonden we het ook wel een leuk idee, meer een brief voor het kind, waarin wat meer wordt uitgelegd wat ze komen doen. Want die is nu heel droog.

[00:17:46.03] Marije: Want die is nu aan de ouders gericht?

[00:17:46.03] Donna: Ja

[00:17:47.25] Marije: Oké duidelijk

Result template 'patient journey'

Groep 5 Evangeline, Nikol, Lotte					
Verwijzing door specialist	Een brief met een afspraak ontvangen	Ouder bereidt kind voor op afspraak	Op weg naar het WKZ	Binnenkomst WKZ	De juiste afdeling zoeken
Wel: Ouders/specialist stellen het kind gerust - Kind staat er zelf achter. Niet: - Kind wordt er niet bij betrokken	Wel: Concretiseren van afspraak: datum en tijd Niet: Zelf geen inspraak in planning	Wel: - Gesprek met ouders over hoe en wat. - Mogelijkheid geven om vragen te stellen. - Bespreekbaar maken op het niveau van het kind. Niet: - Alleen mede delen	Wel: - Goed voorbereid en in rustige hoedanigheid op pad gaan - Rust uitstralen Niet: Stress, tijdsdruk	Wel: - Tijd nemen om het kind te laten wennen aan de omgeving - Kindvriendelijke uitstraling Niet: Ziekenhuis/medische uitstraling in de hal	
					Route naar de afdeling in het ziekenhuis moet duidelijker aangegeven worden.
Melden bij de receptie	Wachten en/of spelen in de wachtkamer	Het kind (en ouder) worden opgehaald	Binnenkomst spelkamer	Sessie in de spelkamer	Afscheid nemen, tot de volgende keer!
	Kindvriendelijke/ huiselijke sfeer				
	- Nieuwe inrichting - Digitaal scherm voor spellen - Spellenspel meer voor alle leeftijden				

Step 3

Kans 1	Kans 2
Moment: Wachten en/of spelen in de wachtkamer Idee: Warmere/modernere inrichting met mogelijk voor verschillende leeftijdsgroepen om te kunnen spelen. Voor wie: Kinderen van alle leeftijden	Moment: Sessie in spelkamer Idee: Kamer testspullen storend voor mensen in spelkamer.

Transcript idea presentation

[00:17:50.00] Nikol: We hebben ook niet heel veel aanvulling meer, maar we vonden het wel echt een belangrijk punt dat bij het wachten in de wachtkamer dat we ook willen dat het meer op de leeftijden aansluit omdat je nu memorie en ehm... een soort puzzel, dat is allemaal voor hele jonge kinderen en dat het ook wat moderner kan. We dachten misschien zo'n soort bord waar ze spelletjes op kunnen doen, zo'n digitaal bord. Is wel heel prijzig, maar zou wel heel leuk zijn. Ehm... We hebben nog als extra punt wat niet echt genoemd is is dat wij in die observatieruimte dat we dat wel storend vinden, als daar iemand zit te observeren dat je dan iemand stoort en dat die dan open gaat met lichtinval. Misschien dat het handig is om de testspullen op te bergen.

[00:18:51.04] Marije: Waarom stelt dat niet op het gemak?

[00:19:00.01] Nikol: Nou omdat kinderen vaak niet door hebben dat daar iemand zit en je hebt niet door dat daar iemand zit. En je ziet het licht.

[00:19:16.00] Alda: En je zit er ook wel eens met een ouder en dan excuseer ik me voor hoe het eruit ziet.

[00:19:35.14] Nikol: Misschien handig als je aan de buitenkant kan zien dat er iemand zit, dat zou heel handig zijn

[00:19:39.17] Marije: Ja goede punten

Result template 'patient journey'

Groep 6 Alda, Monika, Carolien					
Verwijzing door specialist	Een brief met een afspraak ontvangen	Ouder bereidt kind voor op afspraak	Op weg naar het WKZ	Binnenkomst WKZ	De juiste afdeling zoeken
Informatie (mondeling) met uitleg reden verwijzing	Informatiefolder over de afdeling		Wel: Vaak gaan beide ouders mee + knuffel Niet: Het parkeren geeft stress	Wel: - Prettige hal - Koffiegeur - Vrolijk winkeltje - Tablets om op te spelen - Speelringen	Niet: Afdeling niet duidelijk aangegeven
	- De brief moet snel verstuurd worden - Een wachtlijstbrief als mensen langer moeten wachten voor een afspraak.		- Goede bewegwijzering - Betere parkeermogelijkheden	Meer speeltoestellen	Betere bewegwijzering
Melden bij de receptie	Wachten en/of spelen in de wachtkamer	Het kind (en ouder) worden opgehaald	Binnenkomst spelkamer	Sessie in de spelkamer	Afscheid nemen, tot de volgende keer!
Wel: Aardige secretaresses	Wel: Trein en memorie	Niet: Het ophalen van het kind met meer is vaak overweldigend	Wel: Bij afscheid nemen ouders even mee laten komen naar spelkamer		
		Één iemand haalt op, de ander zit al in de spelkamer	- De omgeving beter laten aansluiten bij leeftijd kind - Kwaliteit van de belichting verbeteren	Temperatuur moet goed zijn	

Step 3

Kans 1	Kans 2	Kans 3
Moment: Wachten op onze gang Idee: Poppenhuis voor spelkamers naar gang Voor wie: Kinderen tot ongeveer 12 jaar	Moment: Binnenkomst spelkamer Idee: De omgeving moet aansluiten bij leeftijd kind	Moment: Binnenkomst spelkamer Idee: Betere verlichting

Transcript idea presentation

[00:19:44.29] Alda: We hadden graag nog twee uur de tijd gehad, want we zijn nog lang niet klaar. We hadden wel wat dingen die nog niet genoemd zijn. Wat we als nieuwe dingen hebben is dat we de enorm mooie poppenvilla op de gang kunnen zetten, zodat deze toegankelijk is voor iedereen. Wat betreft de spelkamers vinden we licht en kleur heel belangrijk. Qua licht zou het fijn zijn als je kunt schakelen tussen een prettige en comfortable sfeer om te praten en wat meer klinische sfeer tijdens het testen. Kamer vier kun je van alles doen met het licht, dat vind ik heel fijn. Dat vonden wij belangrijk. We hebben het ook gehad over de brieven. Soms moeten mensen lang wachten voor ze kunnen komen, dan lijkt het ons goed om een wachtlijstbrief te sturen, dan weten ze waar ze aan toe zijn, dat is beter dan een lange tijd niets horen.

[00:20:54.11] Marije: Oke

Monika: En bij de uitnodigingsbrief, informatie aangepast op de informatie van het kind

Jet: Ook de website up to date, staan helemaal geen foto's van de afdeling

[00:21:17.01] Marije: Waarom is dat zo belangrijk

[00:21:32.28] Merel: Als een kind weet wat hem te wachten staat, voelt hij zich meer op zijn gemak.

We hadden nog een punt, dat kinderen soms worden opgehaald met heel veel mensen. Dat je kunt zorgen dat je met maximaal één collega het kind gaat ophalen en daar niet met vijf mensen aankomt, beetje overweldigend.

[00:22:01.28] Marije: Hele waardevolle input denk ik zo

APPENDIX 10: WORKSHOP STIMULANT VS. STIMULANT FREE

In this appendix the research set-up of the workshop 'stimulant vs. stimulant free' will be presented more in detail (figure 10.1). The following results will be presented: a transcript of the session (page 38), the outcome of the brainstorm on the terms stimulant

and stimulant free (page 45) and the outcome of the analysis of the elements in the playroom that are positive or negative for a stimulant (free) environment (page 47).

Planning

	Tijd	Activiteit
1	5 min	Introductie (Bevindingen onderzoek & doel workshop)
2	15 min	Context probleem verkennen
3	10 min	Analyseren spelkamer (wat draagt bij, wat belemmert en waarom?)
4	15 min	Moodboards maken en kort toelichten

Benodigheden

- Camera
- Tripod
- Pennen en stiften
- Post-its
- Scharen
- Lijm
- Tijdschriften
- A4 papier
- Templates brainstorm
- Brown papers

Script

1. Introductie

Hallo allemaal, fijn dat jullie er zijn en dat jullie mij weer willen helpen om een stapje verder te komen met mijn afstudeeropdracht.

Voor dit project heb ik met 6 psychologen gesproken om meer te leren over hoe zij de huidige spelkamers ervaren. Hierin kwam sterk naar voren dat voor de verschillende sessies en activiteiten die uitgevoerd worden in de kamer een specifieke omgeving nodig is. Voor intake sessies en therapeutische sessies is een prikkelende omgeving gewenst. Voor EMDR en psychologische testen is een meer prikkelarme omgeving gewenst. De psychologen gaven aan dat op dit moment beide omgevingen niet optimaal zijn en daardoor de verschillende sessies niet optimaal ondersteund worden in de huidige spelkamers.

Tijdens de workshop van vandaag wil ik graag beter inzicht verkrijgen in dit probleem en beter inzicht krijgen in de precieze betekenis van 'prikkelend' en 'prikkelarm'. Op dit moment zijn deze termen nog erg vaag en kunnen ze op meerdere manieren geïnterpreteerd worden. Dus daar kan ik jullie hulp goed bij gebruiken.

Eerst wil ik het probleem iets beter verkennen, dus waarom is dit nou een probleem, op welke momenten en voor wie. Daarna gaan we naar de huidige kamer kijken en welke elementen bijdragen aan een prikkelende en niet prikkelende omgeving of dit juist belemmert. We eindigen met het maken van moodboards waarmee jullie kunnen laten zien hoe welke sfeer een prikkelende en niet prikkelende omgeving zou moeten hebben.

Tijdens dit project richt ik me specifiek op spelkamer 1. Dus tijdens de sessie van vandaag zullen we ons ook daar op concentreren, maar voel je vrij om te refereren naar de andere spelkamers.

Zoals jullie misschien al gezien hebben neem ik deze sessie op zodat ik geen details mis. De beelden zullen alleen gebruikt worden voor dit onderzoek. Ook maak ik enkele foto's, deze zullen ook alleen ten behoeve van het project gebruikt worden.

2. Context probleem verkennen (hele groep)

Eerst wil ik graag met jullie iets beter het probleem verkennen.

• Wat?

Zouden jullie voor mij eerst op een post-it willen schrijven wat jullie onder een prikkelende ruimte verstaan?

[verzamelen, ophangen, voorlezen en doorvragen].

Zouden jullie voor mij op een post-it willen schrijven wat jullie onder een prikkelarme ruimte verstaan?

[verzamelen, ophangen, voorlezen en doorvragen].

• Waarom?

Waarom is het nou zo belangrijk dat een kamer prikkelend is?

Welk hoger doel kun je bereiken met een prikkelende kamer?

Eventueel: Zou je die doelen ook nog op een andere manier kunnen

bereiken? Zijn er ook nog andere dingen van belang om deze doelen te bereiken?

Waarom is het nou zo belangrijk dat een kamer prikkelarm is?
Welk hoger doel kun je bereiken met een prikkelarme kamer?

• Wanneer?

Tijdens de interviews kwam dus naar voren dat het voornamelijk belangrijk is gedurende therapeutische sessies en intake sessies om een prikkelende ruimte te hebben en een meer prikkelarme ruimte gedurende EMDR en psychologische testen. Klopt dit volgens jullie?

Is het even belangrijk om voor een intake sessies als therapeutische sessie een prikkelende ruimte te hebben? Of zit hier verschil tussen?

Is het even belangrijk om voor een EMDR als psychologische testen een prikkelende ruimte te hebben? Of zit hier verschil tussen?

Op welke momenten gedurende een sessie is een prikkelende / prikkelarme ruimte het meest belangrijk?

• Voor wie?

Voor welke kinderen is een prikkelende ruimte nou echt belangrijk? Denk aan karaktereigenschappen, het probleem waarvoor ze komen, leeftijd etc.

Wat moet vermeden worden?

Stel je maakt een erg prikkelende kamer, wat is het gevaar?

Stel je maakt een hele prikkelarme kamer, wat is het gevaar?

3. Analyseren huidige spelkamer (groepen 2-3 personen)

[Papieren uitdelen]

We gaan nu verder met het analyseren van de huidige spelkamer. Omdat we niet in de spelkamer zitten, heb ik ook even wat foto's uitgeprint. Welke elementen / factoren dragen bij aan een prikkelende / prikkelarme omgeving en welke niet?

Ik wil jullie eerst vragen om op te schrijven wat bijdraagt en dit tot een steeds hoger niveau te trekken. Dus bijvoorbeeld: [leg voorbeeld uit]. Doe dit even kort in groepjes van 2.

Nu wil ik jullie vragen om hetzelfde te doen om te kijken wat belemmert. Weer even kort om hier over na te denken.

4. Moodboards maken (groepen 2-3 personen)

Nu ben ik benieuwd hoe jullie de sfeer in de toekomstige spelkamer voor je zien. Ik wil jullie vragen om een moodboard te maken van de sfeer van een prikkelende ruimte en een prikkelarme ruimte zoals deze voor jullie en de kinderen geschikt zou zijn. Dus pak de tijdschriften erbij en knip plaatjes uit waarvan jullie denken: dit is zoals ik de sfeer voor me zie.

Figure 10.1 Research set-up

Results

A transcript of the entire session will be presented. In addition, the results of exploring the context of 'stimulant' and 'stimulant free' will be presented. Furthermore, the analysis the participants made of the current playroom concerning 'stimulant' and stimlant free' will be presented.

Transcript session

[00:04:02.15] Marije: [introductie, onderzoeksresultaten uitleggen]

[00:05:16.29] Marije: De termen prikkelarm en prikkelend, werden vrij veel, eigenlijk in elk interview gebruikt. Alleen dit zijn nog vrij onduidelijke termen, dus ik wou vandaag deze sessie met jullie gebruiken om daar iets meer grip op te krijgen en wat beter een idee te krijgen wat iedereen nou bedoeld met prikkelend en prikkelarm. Ehm... dus eerst wil ik met jullie dit probleem nog wat verder verkennen, op welk moment dit nou een probleem is en voor wie. Daarna gaan we kijken naar welke elementen in de kamer nou bijvoorbeeld bijdragen aan zo'n prikkelende omgeving en wat belemmert. En op het laatst wil ik jullie vragen om een moodboard te maken om te laten zien welke sfeer jullie in de kamer zouden willen.

[00:06:04.04] Marije: Dus laten we beginnen met het probleem wat beter inkaderen, dat kan met taart. [haha]. Ik wil jullie vragen om posters en penningen te pakken en te vragen op te schrijven wat jullie definitie is van een prikkelende omgeving. En het is fijn als je dat even voor jezelf doet, zodat iedereen er even alleen over nadenkt. [gemurmel]

[00:07:12.13] Irene: Alleen nu even wat je er zelf onder verstaat?

[00:07:12.13] Marije: Ja wat jij er onder verstaat. Wat versta jij onder prikkelend. Kan ook zijn dat het wat uitgebreidere uitleg nodig heeft. Ligt het dan vooral even toe.

[00:07:56.24] Marije: Als je klaar bent, kom ik de post-it halen en hang ik 'm op het grote vel.

[00:08:03.24] Harmke: Moet je het op verschillende post-its?

[00:08:03.24] Marije: Maakt niet zoveel uit, wat je wil. Mag ook allemaal bij elkaar.

[00:14:07.01] Marije: Wanneer is nou die prikkelende omgeving echt belangrijk. Tijdens

de interviews kwam al naar voren, tijdens intake sessies en therapeutische sessies. Is het bij de één nog belangrijker dan bij de ander?

[00:14:23.14] Marije: Op welke momenten is het echt belangrijk?

[00:14:33.02] Lisa: Ik denk bij de speltherapie. Ik doe het niet maar ik denk het wel.

[00:14:33.02] Marije: Wat bedoel je met ik doe het niet?

[00:14:33.02] Lisa: Ooh sorry ik geef geen speltherapie.

[00:14:34.29] Marije: Aaah oke

[00:14:39.19] Marije: Is het vooral aan het begin belangrijk of tijdens de therapie zelf of aan het eind.

[00:14:47.17] Annie: Ja het is een beetje en en, want ik vind bijvoorbeeld bij een therapie, als kinderen het gevoel hebben ik mag hier heel veel spelen en ze moeten eerst werken zeg maar voor prikangst ofzo, dan willen kinderen ook het moeilijke ontwijken en gewoon spelen. Dus dan zou je het eigenlijk ook een beetje willen scheiden. Ik doe bijvoorbeeld nu met een kind ga ik in 2 kamers zitten. Eén is om te werken en de ander is om te spelen. Niet dat het werkt bij haar... Maar dat was de bedoeling. Dan snapt ze beter dat ze ook dingen moet doen die ze niet leuk of lastig vind.

[00:15:27.26] Marije: En dan aan het begin ga je in de kamer zitten waar je gaat werken. En doe je dan nog meer aan het begin om het kind te prikkelen of op z'n gemak te laten voelen?

[00:15:47.28] Annie: Dan start ik wel echt met werken.

[00:15:56.02] Annie: Ook als je soms met een therapie bezig bent, dat je dan later nog iets kunt pakken om mee te spelen.

[00:16:03.20] Marije: En wanneer is een prikkelende ruimte dan wel belangrijk.

[00:16:09.17] Annie: Voor ontspanning en zodat een kind eigen gedrag kan laten zien, dat ze zoveel mogelijk zichzelf kunnen zijn.

[00:16:25.11] Irene: Ik heb ook een meisje die heel angstig is voor prikken en daar moet ik echt eerst mee gaan spelen voordat ik iets kan, andersom eigenlijk. Het spel is dan geen beloning op het einde, maar meer een ingang.

[00:16:41.17] Marije: Hoe draagt de omgeving daar dan in bij?

[00:16:48.24] Irene: Ik spreek altijd aan het einde van de sessie af wat we de volgende keer gaan

doen en dan zet ik dat de volgende keer al klaar.

[00:16:53.03] Marije: Oja

[00:16:56.07] Irene: En dan is zij daar thuis al heel erg mee bezig, van ooh als ik de volgende keer weer kom dan mag ik dit of dit doen. Dat geeft haar heel veel houvast en dan gaan we aan tafel beginnen met wat ze gekozen heeft en dat heb ik dan al klaargezet en dat is dan wel prikkelend. Want normaal doe ik het altijd andersom, dan pak ik pas op het laatst iets om mee te spelen.

[00:17:23.06] Marije: En jij zei iets over dat het kind meer de leiding heeft?

[00:17:23.06] Harmke: Ja bij spel ga je meer uit van wat het kind laat zien en volg je het kind meer, en bij EMDR of een test of wat dan ook dan bepaal jij wat gebeurt. Dan stuur je meer.

[00:17:39.07] Marije: Bij therapeutische sessies is dat minder?

[00:17:40.12] Harmke: Ja dan laat je het meer aan het kind over.

[00:17:45.09] Marije: Ook bij prikangst sessies?

[00:17:49.03] Harmke: Ja en nee

[00:17:49.03] Marije: Dus wel dat de controle wat meer... dat het initiatief bij het kind ligt

[00:18:03.04] Harmke: Bij de prikangst ben jij wel de gene die, zelf wel de gene die bepaald wat er gebeurt, maar bij het stukje spelen. Dus dat is dan binnen één sessie. Ik vind het wel slim dat jij aparte kamers gebruikt, daar moeten we misschien ook wel over nadenken of we dat meer willen scheiden. Dat je meer een werkkamer hebt en een speelkamer.

[00:18:24.15] Annie: Maar opzich de meeste kinderen kunnen dat wel vind ik.

[00:18:28.13] Harmke: Ja maar het werkt niet dat als je gaat testen dat er dan heel veel speelgoed ofzo ligt.

[00:18:36.13] Annie: Ja want dat is heel erg bij dat prikkelarme, dan heb je alleen een tafel en een stoel.

[00:18:41.28] Judith: Ik denk dat als iedereen dat zo zou willen doen dat dat praktisch niet haalbaar is met het reserveren van kamers enzo.

[00:18:46.14] Irene: Zeker niet op dinsdag.

[00:18:46.04] Harmke: Nee maar we hebben natuurlijk nu ook dat het achter een gordijn ligt, dus er zijn wel manieren.

[00:18:55.08] Judith: Ja maar ik denk dat het altijd boeken van twee aparte kamers dat dat niet mogelijk is.

[gemurmel nee]

[00:19:02.02] Marije: En voor wie is het nou echt belangrijk dat de kamer prikkelend is. Kinderen met bepaalde karaktereigenschappen of een bepaalde leeftijd.

[00:19:11.18] Lisa: Vanuit het psychotrauma centrum zie ik wel dat echt de jongere kinderen, dus een jaar 4,5,6, 7 misschien tot 8. Dat die het wel echt nodig hebben om naar een spelkamer te gaan. Uitgenodigd worden door de kleuren en de warmte. En ook dat er wordt gezegd, we gaan eerst praten en daarna spelen. En dan zie je een kind daar al wel meer vertrouwen in hebben dan wanneer ze in een spreekkamer moeten zitten met een vreemde mevrouw.

[00:19:45.15] Marije: Dat de omgeving dat al uitstraald dat ze daar gaan spelen.

[00:19:50.00] Annie: Dat ze ook zien dat het een ruimte is om te spelen en ze zich daar op hun gemak voelen.

[00:19:59.17] Marije: Dus de jongere kinderen bij het psychotrauma centrum hebben het echt nodig, nog andere kinderen die het echt nodig hebben?

[00:20:04.11] Irene: Kinderen waar je anders moeilijk contact kan maken en dan kan spel of een prikkelende omgeving helpen om toch met deze kinderen in contact te komen. Dat maakt het makkelijker om met een kind te gaan werken.

[00:20:19.08] Marije: Dus dat het maakt het wat laagdrempeliger.

[00:20:19.08] Irene: Ja!

[00:20:23.03] Marije: Oke

[00:20:25.19] Irene: Wekt vertrouwen

[00:20:26.17] Annie: Bij een intake gesprek is het ook heel belangrijk, dat kinderen denken oja het is toch wel heel anders dan bij de dokter.

[00:20:32.06] Marije: Ja precies

[00:20:36.10] Marije: Nou laten we gauw verder gaan met het volgende gedeelte: wat versta je onder prikkelarm. En probeer dan wel te denken in de context van de spelkamer. Dus zoals je het hier zou willen zien.

[00:20:58.19] Lisa: Ik had het al opgeschreven.

[00:21:04.21] Marije: Oke top

[00:21:04.21] Lisa: Je hebt kaal opgeschreven, vind je het dan belangrijk dat het helemaal een steriele kamer is.

[00:21:15.15] Lisa: Nee, maar nu hangt er bijvoorbeeld een gordijn wat allemaal kleine dingetjes allemaal heeft. En dan zou er een kaal

gordijn moeten hangen.

[00:22:22.25] Marije: Ondertussen gaan we door naar het volgende: wederom is een middel om een doel te bereiken. Dus wat is nou het doel van een prikkelarme kamer? Waar helpt het je bij?

[00:24:01.12] Marije: Hoe kan de prikkelarme ruimte voor de ouders rust bieden?

[00:24:11.28] Annie: Ik denk dat dat hetzelfde is, dat je niet allemaal andere prikkels om je heen hebt. Dat je je op een gesprek kan focussen.

[00:24:28.00] Marije: Tijdens EMDR?

[00:24:28.00] Annie: Ja of gewoon tijdens een gesprek.

[00:24:47.22] Marije: Wanneer is het nou belangrijk? In de interviews kwam naar voren EMDR en psychologische testen. Is het bij de één belangrijker dan bij de ander?

[00:24:47.22] Annie: Bij allebei even belangrijk [instemmend gemurmel]

[00:24:51.19] Harmke: Denk ik ook.

[00:24:55.16] Marije: Op specifieke momenten nog belangrijk?

[00:25:03.26] Annie: Uiteindelijk heeft het heel erg te maken met dat wij als professionals een beetje zouden willen doseren, dat je een beetje invloed kunt hebben op hoeveel prikkeling je aanbied of hoeveel je weg wil nemen. Volgens mij zit het 'm daar ook wel heel erg in.

[00:25:21.09] Irene: Dat verschilt denk ik ook wel heel erg per kind denk ik.

[00:25:24.05] Annie: De één heeft veel meer nodig om uitgelokt te worden, bij de ander zet je twee dingen klaar en het kind gaat meteen spelen.

[00:25:31.13] Marije: Dus daarom zou je er ook meer controle over willen hebben, omdat ieder kind verschillend is?

[00:25:34.10] Annie: Ja ja

[00:25:36.01] Marije: Oke, dus misschien is het iets minder zwart-wit dan echt prikkelend en prikkelarm als twee uitersten?

[00:25:41.14] Annie: Jaja

[00:25:46.22] Judith: Ik denk wat jij zegt is een hele goeie, je hebt wel die twee uitersten maar als therapeut zijnde ben jij degene die daar flexibel mee omgaat om zowel het kind die prikkelende als niet prikkelende omgeving te bieden in die ruimte.

[00:26:06.06] Irene: En ook binnen die tijd, dus je moet ook nog kunnen switchen van omgeving.

[00:26:13.08] Marije: Ja dat is dus bij EMDR dus het

geval?

[00:26:21.04] Annie: Ja bij testen ga je eigenlijk nooit spelen.

[00:26:23.14] Marije: Dus daar hoeft je niet te switchen?

[00:26:23.14] Annie: Nee nee

[00:26:28.10] Annie: Daarbij is het voornamelijk belangrijk dat er een fijne sfeer is, dat het rustig is, dat het voor een kind niet al te uitnodigend is om andere dingen te gaan doen. Het is toch soort van een laboratorium situatie he.

[00:26:41.08] Marije: Ja oke

[00:26:44.21] Marije: En is het voor bepaalde kinderen nog belangrijker dan voor anderen. Ik check ondertussen even de camera.

[00:26:50.12] Judith: Ja voor jonge kinderen vind ik het wel belangrijk. Oudere kinderen laten zich minder snel afleiden in het algemeen. En jonge kinderen zien dan meteen dat speelgoed en gaan er meteen op af. Dus voor die kleintjes is het belangrijk dat er niets in het zicht staat.

[00:00:12.15] Marije: Oke maar Lisa gaf bijvoorbeeld net aan dat het voor jonge kinderen wel belangrijk is om een prikkelende omgeving te hebben.

[00:00:22.26] Judith: Ja ik denk dus over het algemeen dat het meer uitmaakt voor een jonger kind hoe de omgeving eruit ziet dan voor een ouder kind.

[00:00:23.23] Annie: Hoewel een ouder kind zich soms ook niet serieus genomen voelt als je, ik vind het soms heel vervelend om met een 14-15 jarige in spelkamer 1 of 2 te gaan zitten.

[00:00:39.12] Judith: Vaak leg ik dat ook gewoon even uit. Zij kunnen zich er over het algemeen wel makkelijker voor afsluiten.

[00:00:49.08] Annie: Ik merk over het algemeen wel soort van een 'oke, nouja, blijkbaar hebben ze niet beter.'

[00:01:00.10] Zakaria: Vooruit dan maar

[00:01:00.10] Harmke: Denk je dat dat echt heel storend is?

[00:01:05.29] Judith: Ik denk dat wanneer je het benoemd...

[ja gemurmel]

[00:01:09.22] Judith: Als je ziet dat het kind denkt 'naja' en je benoemd het, want zo werkt opzich wel het hele ziekenhuis, in de wachtkamer liggen ook meer dingen voor jongere kinderen. Omdat die

het ook moeilijk vinden om even stil te zitten in de wachtkamer.

[00:01:25.10] Annie: Ja en die oudere hebben hun telefoon wel bij zich. Maarja als je commentaar krijgt over de ruimte dan is het altijd van grotere, van jongeren. Laatst hadden wij een uitslaggesprek met een ouders en een meisje van 12-13 in spelkamer 2 gedaan, de uitslag viel sowieso niet zo goed, maar mensen vonden het ook gewoon geen fijne ruimte. Die mensen zeiden letterlijk 'we vonden het gewoon echt een koelkast'. Het is daar koud, de opstelling, je zit daar voor dat raam.

[00:02:07.10] Marije: Dat was met een ouder kind?

[00:02:07.10] Annie: Ja en met de ouders

[00:02:07.10] Marije: Gebeurt het vaker dat jullie met een jonger kind in spelkamer 1 of 2 moeten zitten.

[00:02:15.12] Irene: Soms wel

[00:02:15.12] Annie: Best regelmatig

[00:02:15.12] Irene: Je moet ruimtes reserveren en als het andere vol is, dan moet je wel naar die kamer.

[00:02:25.06] Marije: En waarom kies je dan toch spelkamer 1 of 2 boven een spreekkamer.

[00:02:28.18] Annie: Pure noodzaak.

[00:02:33.00] Irene: Ja dan is dat andere gewoon volgeboekt.

[00:02:40.03] Marije: Oke duidelijk

[00:02:40.03] Annie: Ja ook spelkamer 3, dat was ooit bedacht als jongere kamer, nu met dat poppenhuis erbij is het nog minder.

[00:02:50.16] Lisa: Ja maar die vind ik wel heel prikkelarm.

[00:02:54.15] Irene: Ja dan zet ik het kind ook altijd van het poppenhuis af, met het gezicht de andere kant op

[00:02:58.29] Lisa: Ja

[00:03:01.01] Harmke: Ik vind persoonlijk die spiegelwand heel irritant. Ik snap dat ouders dat ook heel irritant vinden. Als je een slecht nieuws gesprek hebt en je ziet jezelf ook nog eens in de spiegel. Wij kunnen ons er wel voor afsluiten, maar voor ouders is het intimiderend.

[00:03:21.01] Irene: Ook zeker voor tieners.

[00:03:24.06] Marije: Zullen we door naar het volgende onderdeel. Ik hoor al wat elementen uit de kamer voorbij komen en daar gaat ook precies het volgende onderdeel over. Want ik wil jullie vragen om te kijken welke elementen er nou in de kamer bijdragen aan een prikkelende omgeving of

een prikkelarme omgeving. Ik wil jullie vragen om in groepjes van 2 te werken. 2 groepen focussen zich dan op een prikkelende omgeving en 2 op een prikkelarme omgeving. Ik zal even de blaadjes erbij pakken.

[gemurmel]

[00:04:24.00] Marije: Ik zal nog iets duidelijker uitleggen wat de bedoeling is. Wat draagt nou bij aan een prikkelende omgeving, kan een element zijn maar ook een interactie. En dan steeds even bij jezelf na te gaan: waarom is dat nou prikkelend. Dus even doordenken waarom je denkt dat die elementen prikkelend of prikkelarm zijn.

[overleg in groepen]

[00:05:52.11] Irene: Is het handig als we even uitgaan van spelkamer 1 en 2?

[00:05:52.11] Marije: Ja goede opmerking. Ga uit van spelkamer 1 bij het invullen.

Tape 2

[00:20:34.25] Lisa: Heel even iets: ik heb wel eens dat ik door de gang loop en dan die clowns zie hangen of dat met die hoorns.

[00:20:42.11] Irene: Scary he

[00:20:45.08] Lisa: Als wij kindjes krijgen die best wel iets heftigs hebben meegemaakt, ja misschien kijken zij er wel niet naar.

[00:20:51.24] Manouk: Ik heb het nog nooit gezien.

[00:20:56.01] Lisa: Clown zonder ogen

[00:21:00.17] Zakaria: Clown ken ik niet.

[00:21:05.20] Judith: Dat is voor je eigen werk zorgen, moeten ze terugkomen voor EMDR.

[00:21:13.25] Irene: Ik heb een keer een moeder die zei er wat over en toen dacht ik wel oei: heb maar gezegd dat het uit de kunstcollectie van het UMC kwam.

[00:21:23.20] Annie: In het bonnofanten museum hangt die hele collectie.

[00:21:28.21] Irene: Het is gewoon een hele dure kunstcollectie zelfs

[gelach]

[00:21:35.07] Annie: Het was toch op eekhoorn, dat allerlei illustratoren daar hebben geschilderd.

[00:21:42.05] Irene: Philip Hofman

[00:21:42.05] Annie: Ja nee daarvoor was een andere, toen stond er ook een duiveltje op. Dat was vanuit geloofsovertuigingen ook wel echt een probleem. Dus dat heeft er wel jaren opgezeten, maar dat is wel weggehaald.

[00:22:01.10] Marije: Oke we gaan door naar het volgende onderdeel. Ik wil jullie vragen om creatief

te worden.

[00:22:08.12] Annie: Jaaa leuk

[00:22:12.11] Marije: We gaan moodboards maken, hoe je de sfeer in de kamer zou willen hebben en dan gefocused op hoe een prikkelende ruimte eruit zou zien en een prikkelarme ruimte. Maar je kunt ook nog kijken of er een combinatie te maken valt.

Ik heb wat tijdschriften, ik heb niet genoeg scharen, maar ga lekker scheuren.

[00:22:53.01] Irene: Wat leuk!

[00:22:55.15] Lisa: Ik hou hier echt van!

[00:23:20.10] Marije: Probeer de tijdschriften ook maar een beetje door te geven.

[werken aan collage]

Tape 3

[00:20:34.25] Lisa: Heel even iets: ik heb wel eens dat ik door de gang loop en dan die clowns zie hangen of dat met die hoorns.

[00:20:42.11] Irene: Scary he

[00:20:45.08] Lisa: Als wij kindjes krijgen die best wel iets heftigs hebben meegemaakt, ja misschien kijken zij er wel niet naar.

[00:20:51.24] Manouk: Ik heb het nog nooit gezien.

[00:20:56.01] Lisa: Clown zonder ogen

[00:21:00.17] Zakaria: Clown ken ik niet.

[00:21:05.20] Judith: Dat is voor je eigen werk zorgen, moeten ze terugkomen voor EMDR.

[00:21:13.25] Irene: Ik heb een keer een moeder die zei er wat over en toen dacht ik wel oei: heb maar gezegd dat het uit de kunstcollectie van het UMC kwam.

[00:21:23.20] Annie: In het bonnofanten museum hangt die hele collectie.

[00:21:28.21] Irene: Het is gewoon een hele dure kunstcollectie zelfs

[gelach]

[00:21:35.07] Annie: Het was toch op eekhoorn, dat allerlei illustratoren daar hebben geschilderd.

[00:21:42.05] Irene: Philip Hofman

[00:21:42.05] Annie: Ja nee daarvoor was een andere, toen stond er ook een duiveltje op. Dat was vanuit geloofsovertuigingen ook wel echt een probleem. Dus dat heeft er wel jaren opgezeten, maar dat is wel weggehaald.

[00:22:01.10] Marije: Oke we gaan door naar het volgende onderdeel. Ik wil jullie vragen om creatief te worden.

[00:22:08.12] Annie: Jaaa leuk

[00:22:12.11] Marije: We gaan moodboards maken, hoe je de sfeer in de kamer zou willen hebben en dan

gefocused op hoe een prikkelende ruimte eruit zou zien en een prikkelarme ruimte. Maar je kunt ook nog kijken of er een combinatie te maken valt.

Ik heb wat tijdschriften, ik heb niet genoeg scharen, maar ga lekker scheuren.

[00:22:53.01] Irene: Wat leuk!

[00:22:55.15] Lisa: Ik hou hier echt van!

[00:23:20.10] Marije: Probeer de tijdschriften ook maar een beetje door te geven.

[werken aan collage]

Presentaties collages

[00:04:59.13] Harmke: Mogen wij onze creatie tonen?

[00:05:01.00] Irene: Oh wow

[00:05:01.00] Lisa: wow

[00:05:01.00] Irene: Dat hebben jullie snel mooi gedaan.

[00:05:10.17] Lisa: Ah en dan is dat prikkelend en dat prikkelarm.

[00:05:12.18] Marije: Willen jullie iets meer toelichten.

[00:05:16.07] Harmke: Nou ik denk hier [wijst naar prikkelarme collage] vooral warme en rustige kleuren. Niet druk of veel. En hier juist wel [wijst naar prikkelende collage], prikkelend, uitnodigend. Wel een beetje hyper wel, toch iets te druk, iets te prikkelend.

[00:05:39.01] Marije: Toch te prikkelend.

[00:05:40.21] Harmke: Ja hier wordt je wel een beetje onrustig van.

[00:05:43.15] Judith: Epeleptische aanval van de kamer

[gelach]

[00:05:50.00] Annie: Maar kijk we hebben bij allebei een blij kind, we denken dat ook in een prikkelarme omgeving het kind op z'n gemak, blij en lekker voelt en dit is een foto van een dekbed. En ik denk ook dat een prikkelrijke omgeving je fantasie prikkelt.

[00:06:16.19] Marije: Ja, oke leuk

[00:06:24.09] Marije: Dus die linker is te prikkelend geworden.

[00:06:26.01] Harmke: Ja die is te heftig, maar we werden iets te enthousiast.

[00:06:33.10] Marije: Dus er moet ook wel rust in zitten, maar misschien op een andere manier?

[00:06:33.10] Harmke: Jaja

[00:06:37.29] Annie: Ja

[00:06:40.26] Marije: Zijn er al meer mensen die tevreden zijn over hun collage en er wat over willen

vertellen?

[00:06:42.27] Lisa: Ja wij wel toch?

[00:06:42.27] Staigaire: Wij hebben de balans geprobeert te vinden.

[00:06:53.14] Lisa: Wij zijn uitgegaan van het kind [wijst naar legopoppetje op collage] het kind centraal, heel erg WKZ gericht [gelach]. En verder hadden we bedacht, dat zoals ook al werd gezegd ja de therapeut moet de keuze kunnen maken tussen wel of geen speelgoed [opent kast en gordijn op collage]. Maar er moet ook veiligheid zijn, tijd om te ontspannen. In een lekkere stoel ofzo, in spelkamer 4 heb je wel die mogelijkheid, wat meer chill. En bijvoorbeeld Iva die gebruikt ook wel eens dat huisje om ook soort van veilig plekje te hebben voor het kind. En verder hebben we rustige kleuren, dit is ons kleuren pallet wat we hebben bedacht.

[00:07:55.28] Marije: Nou heel mooi, leuk gedaan, creatief. Iemand anders?

[00:08:08.14] Judith: Ja we hebben het nog niet opgeplakt...

[00:08:08.14] Marije: Dat maakt niet uit, je hebt het al wel mooi gerangschikt. Wel lastig om omhoog te houden.

[00:08:10.25] Judith: Precies... Kunnen jullie het zo zien...

[00:08:19.23] Judith: Beetje zachte kleuren voor de muren, niet wit, niet te steriel, maar gewoon beetje zacht. Ik kan er niet zoveel over zeggen, dit is zoals de sfeer moet zijn. Sereen en in balans.

[00:08:43.24] Judith: Oja wacht deze was voor de prikkelrijke kamer [pakt uitgeknipte quote] prikkels zijn prima als de afwisseling met rust maar in balans is.

[00:08:44.18] Irene: Oh mooi

[00:08:52.02] Marije: Vinden jullie dat ook toepasselijk voor de spelkamers?

[00:08:55.25] Judith: Ja en dat sluit dan misschien aan op dat, dat ik denk dat het wel belangrijk is dat er prikkels zijn, maar als je kijkt naar kleuren, denk ik dat het ook in de prikkelrijke kamers ook die rustigere kleuren hebt, dat je de prikkels wel hebt in de vorm van speelgoed enzo, maar dat het niet schreeuwerig wordt.

[00:09:15.11] Marije: Oke

[00:09:16.25] Judith: Dat denk ik

[00:09:21.03] Marije: Hadden jullie ook nog gewerkt aan een prikkelende omgeving?

[00:09:25.28] Zakaria: We hadden speelgoed en

een schaar, ook voor het knutselen en onze mooie quote.

[00:09:38.01] Judith: Ja dus wat ik net voor las.

[00:09:38.01] Zakaria: En niet te schreeuwerige kleuren, maar in balans.

[00:09:40.23] Marije: Oke helemaal goed.

[00:09:46.22] Marije: Het opgespliste team.

[gelach]

[00:09:55.29] Annie: Willen jullie er over praten?

[gelach]

[00:09:58.13] Irene: Ik ben heel benieuwd naar die van jou Manouk.

[00:10:01.21] Manouk: Ja die is toch prikkelarm geworden.

[00:10:02.24] Irene: Ooh

[00:10:07.09] Manouk: Ik vond een prikkelende omgeving heel moeilijk omdat ik voornamelijk test onderzoek doe en dan is het gewoon zo rustig mogelijk. Ik kan me voorstellen dat het fijn is om het achter kasten te doen. Maar ik weet het ook niet zo goed. Dus ik had me maar op de kleuren gericht: dat het voornamelijk natuurlijk en rustig is. Rustig houden qua kleuren.

[00:10:37.14] Irene: Ik had ook prikkelarm gedaan, maar ik mis vooral eenheid in de kamers. Dus ik ben vooral op zoek gegaan naar meer eenheid en dan heb ik gewoon gekozen voor de kleur groen omdat ik dat een rustige kleur vind en het zit natuurlijk ook in planten. En planten geven ook weer een gevoel van gezelligheid, het moet wel gezellig zijn. Maar ehm.. ja ook wat speelgoed erbij, maar wel dat het wat meer eenheid wordt.

[00:11:06.00] Marije: Hoe mis je die eenheid?

[00:11:06.00] Irene: Ik vind het nu echt een bij elkaar geraapte bende. Een bende. Het is allemaal gedateerd, niets is hetzelfde, zelfs de stoelen niet. Dat oogt al onrustig. De kleur van de vloer matcht niet met de kleur van de muren, eigenlijk past niks bij elkaar. En ik... ja... ik vind dat zelf eigenlijk het belangrijkste. Dat je binnenkomt, dat het klopt ofzo. En dat is nu niet. En dat maakt onrustig.

[00:11:40.10] Marije: En die eenheid is zowel voor de prikkelende als de prikkelarme omgeving belangrijk?

[00:11:40.10] Irene: Ja ja

[00:11:41.18] Marije: Oke

[00:11:44.23] Annie: Ja dat hebben wij ook nog opgeschreven, dat het een beetje eigentijds is, dat het allemaal wel erg gedateerd is nu.

[00:11:48.15] Irene: Het mag moderner.

[00:11:52.01] Lisa: En het is niet zo herkenbaar voor kinderen. Wat ik ook wel vaak merk is dat kinderen denken 'oh hier was ik de vorige keer ook, maar huh het is helemaal anders'. Ik weet, ik weet niet, wat je ook wel vaak ziet is dat er dan bepaalde kleur schokeringen zijn per kamer ofzo, dus wat jij zegt, dat je een rode kamer hebt en een groene of gele ofzo.

[00:12:13.29] Irene: Ja ze hebben dat bijvoorbeeld op de Kameleon. De behandelkamers zijn op kleur. Dus je gaat of naar de oranje behandelkamer en de kleur oranje is dan wel aanwezig, maar het straalt echt rust en eenheid uit. En dat mis je bij ons. De kinderen onthouden daar heel goed waar ze de vorige keer gezeten hebben. Oja de vorige keer zat ik in de oranje behandelkamer.

[00:12:40.18] Marije: Is dat ook belangrijk dat ze het gevoel hebben 'oh hier was ik de vorige keer ook'

[00:12:44.03] Irene: Ja herkenning geeft vertrouwen en veiligheid. Dat is vooral belangrijk.

[00:12:52.17] Marije: Ik ben blij met de resultaten bedankt voor jullie hulp.

100%

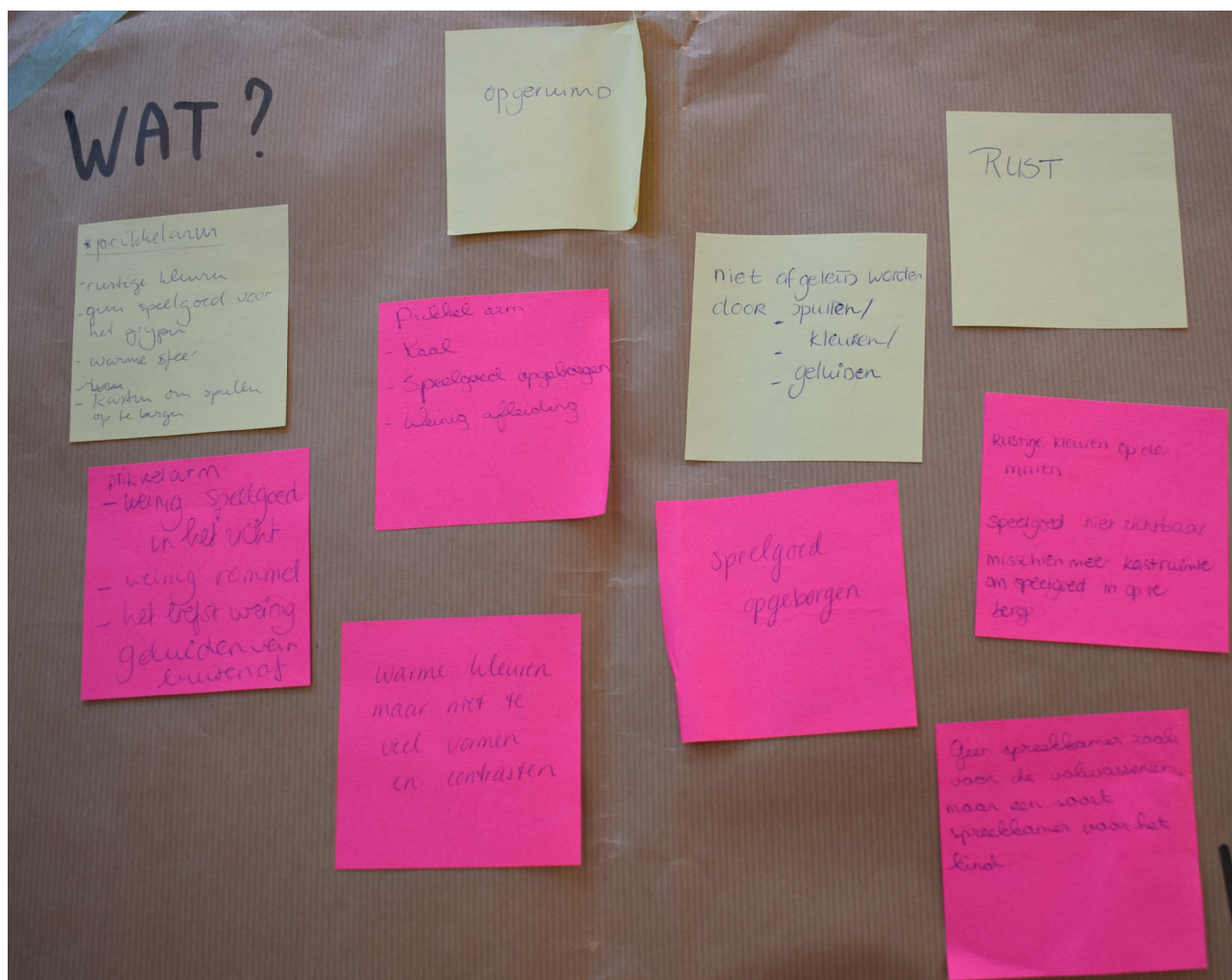


Figure 10.2 What stimulant free means according to the participants

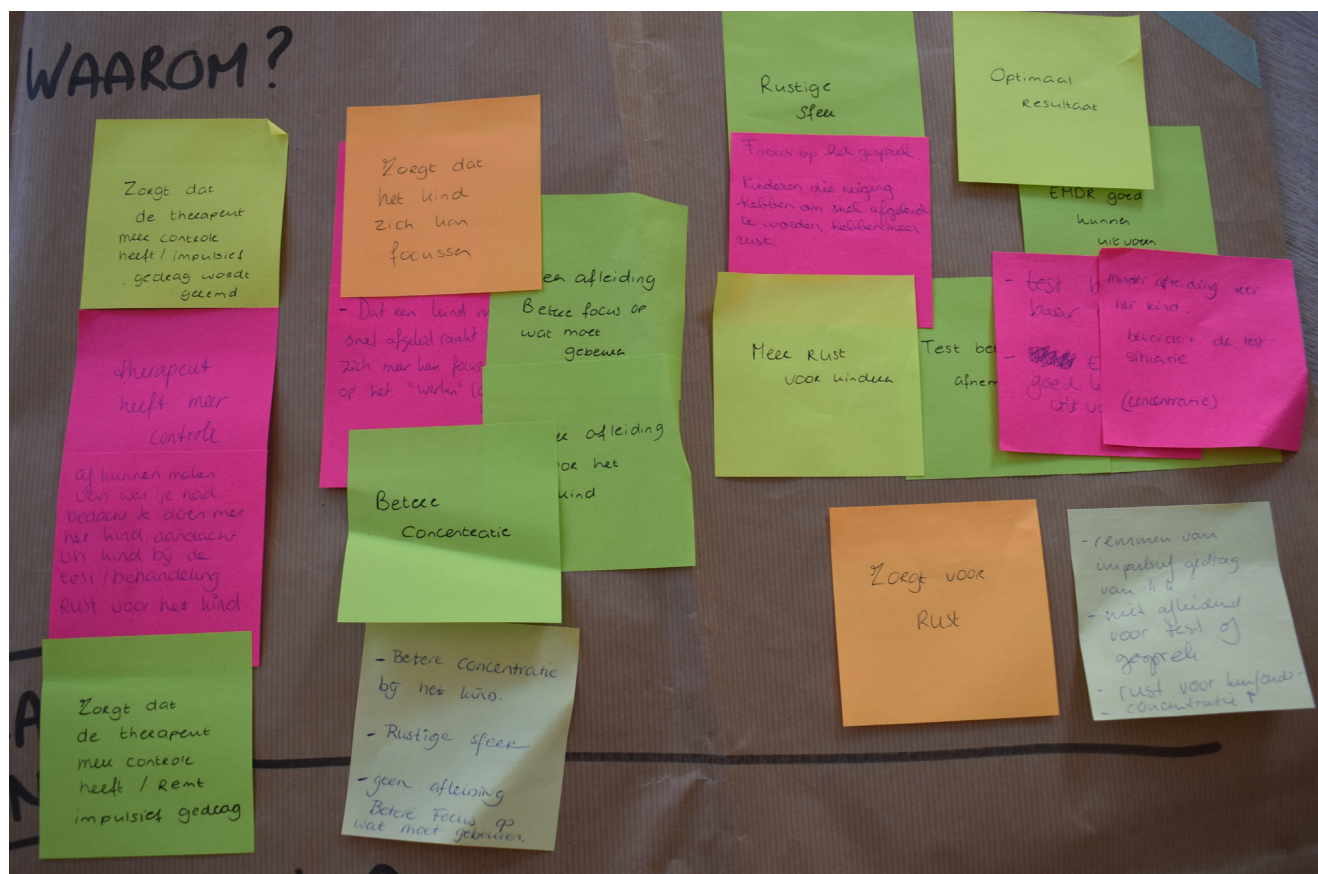


Figure 10.3 Why it is important to have a stimulant free environment according to the participants

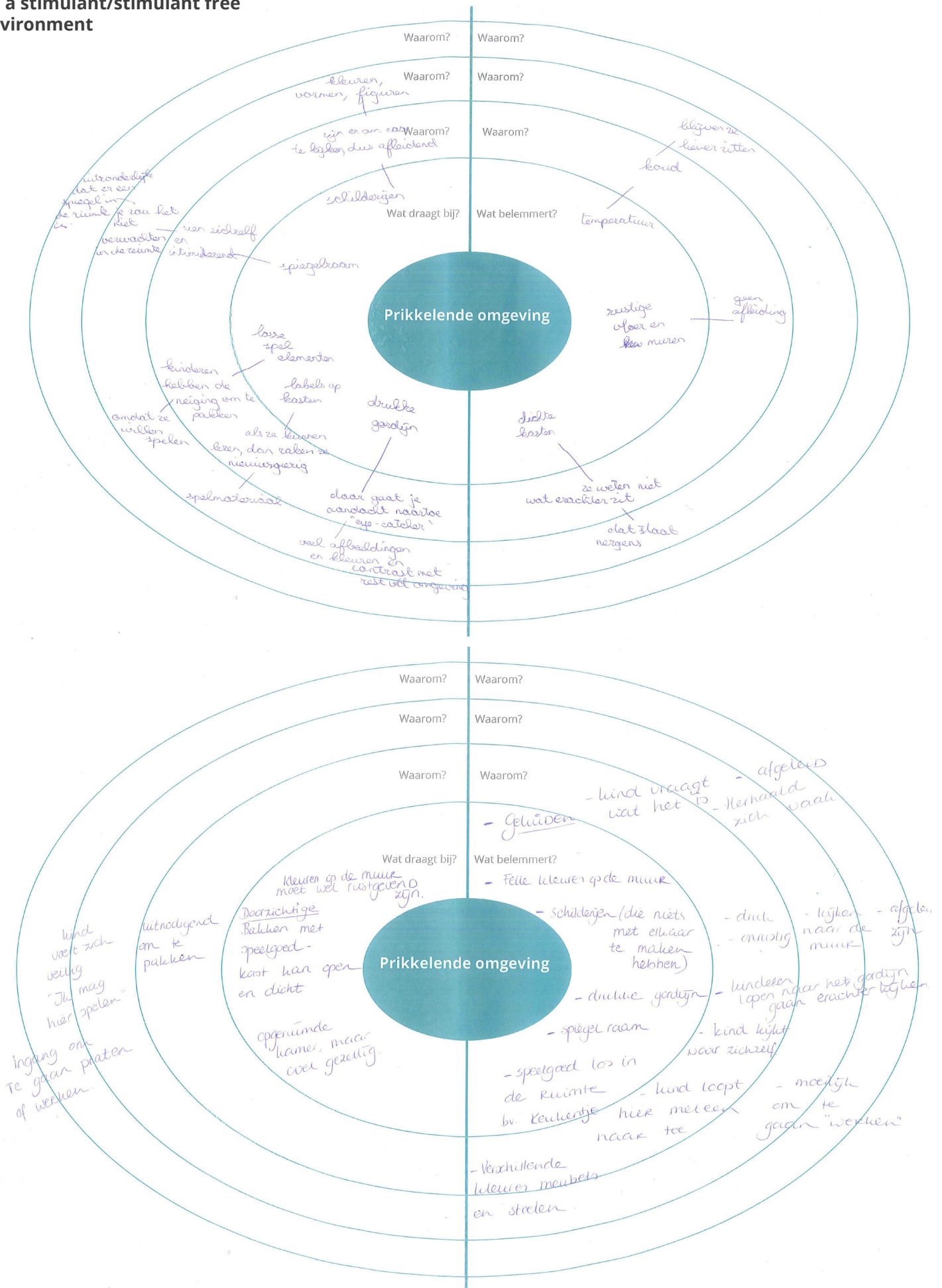
WAT?

- * prikkelend
 - Alles in de kamer verschillend
 - Veel impulsen
 - Verschil in kleur-gebruik
 - Uitsluitend spel materiaal
- * uitnodigend tot spel of activiteit
- * Het kind voelt zich vrij om te gaan spelen.
- * Prikkelend omgeving
 - Speelgoed in de kamer
 - Vrije/open ruimte
 - Kleuren
- * Snel afleidbaar
- * uitnodigend om te spelen
- * uitnodigend/leuk spelgoed, makkelijk toegankelijk dat 't kind uitnodigt tot verschillende soorten spel
- * Veel vormen + veel kleuren
- * Speelgoed zichtbaar/uitnodigend
 - Kleuren
 - Stoel / tafel klaar zetten
- * prikkelend
 - uitnodigend om te spelen
 - speelgoed in het zicht

WAAROM?

- Zelf en kind zich op zijn gemak voelt
- Kind op gemak
- Kind/ouders voelen zich op hun gemak
- Het kind voelt zich vrij en veilig om tot spel / activiteit te komen
- Een prikkelende omgeving is een middel om het kind op zijn gemak te laten voelen
- Doordat kinderen zich op hun gemak voelen kunnen ze tot spel komen
- Duidelijk dat het om spel gaat (niet werken)
- Een prikkelende ruimte geeft de boodschap dat het een ruimte is om te spelen
- Verlaagd de drempel (voor gesprek / activiteit)
- Prikkelende omgeving nodigt kinderen uit tot spel
- Laten natuurlijk gedrag zien. Gedrag dat ook op school / thuis te zien is
- Observatie
- Gesprek ondersteunend
- Afleiding moedigt gesprek
- Snel tot spel komen
- Wet Vertrouwen
- Kinders laagdrempelig uitnodigen tot spel

Analysis of elements that have a positive or negative influence on a stimulant/stimulant free environment



APPENDIX 11: CREATIVE SESSION

A creative session was organised with four Master students of the faculty Industrial Design Engineering in order to broaden the idea space. Figure x shows the characteristics of the participants. In this appendix the outline of the session will be presented (figure x) and the results of the session.

	Name	Master	Relevant experience
1	Mirte Vendel	Integrated Product Design	Performed a project for the Princess Maxima Centre (minor)
2	Thomas Zwart	Integrated Product Design	Owner of an outdoor leisure park for children
3	Lot van Touw	Design for Interaction	Has worked as an au pair
4	Noëlle Lugtenburg	Design for Interaction	Performed a project for the Princess Maxima Centre (minor)

Figure 11.1 Characteristics participants

	Tijd	Activiteit	Procedure
1	5 min	Introductie Uitleg project, onderzoeksresultaten en doel sessie	
2	5 min	Sensitizing & warming up <i>Wat vond jij het aller leukste om te doen toen je kind was?</i> <i>Waar was jij bang voor als kind?</i>	Iedereen deelt kort zijn/haar verhaal met de rest van de groep.
3	10 min	Brainstorm - Ideeën bedenken voor Masterplan HKJ verschillende omgevingen creëren in 1 ruimte (en hier gemakkelijk tussen wisselen)?	Uitleg brainstormregels: - Stel kritiek uit - Kwaliteit boven kwantiteit - Sta open voor elkaars ideeën en bouw hier op voort - Durf ook gekke ideeën te bedenken De HKJ op een groot blad zetten. Iedereen heeft post-its en kan zijn/haar ideeën hier op zetten. De facilitator verzamelt de ideeën en leest ze voor. Tijdens het ophangen kan er al een beetje geclusterd worden.
4	5 min	Uitleg en informatie 'Gradual introduction playroom'	
5	12 min (4x3 min)	Brainwriting - Ideeën bedenken voor 'Gradual introduction playroom' - HKJ kinderen meer zekerheid geven en zich meer ontspannen laten voelen over de afspraak wanneer zij nog thuis zijn? - HKJ kinderen meer zelfverzekerdheid en ontspanning geven wanneer zij het ziekenhuis binnen stappen? - HKJ kinderen meer zelfverzekerdheid en ontspanning geven wanneer zij moeten wachten in de wachtkamer? - HKJ het ijs breken wanneer het kind voor het eerst de spelkamer binnenkomt?	HKJ's staan op losse blaadjes. Deze blaadjes worden elke 3 minuten doorgegeven.
6	12 min (4x3 min)	Tweede ronde brainwriting met random woord	Eerst wordt het blad kort aangevuld met nieuwe gedachten. Na een minuut wordt er een random woord in gegooit met behulp van een online random woord generator.
7	10 min	Pauze / Energizer	
8	5 min	Selecteren ideeën	Iedereen kiest van elk vel 2 ideeën die hij/zij interessant vindt om iets mee te doen. Probeer te vermijden dat iedereen hetzelfde kiest om een zo groot mogelijke variatie te krijgen. Het is ook mogelijk om met 1 of 2 ideeën een complete journey te vormen. Dit is geen probleem, maar zorg dat de hele journey wordt gecoverd in het idee.
9	20 min	Concepten uitwerken	Iedereen werkt 2 concepten uit door de verschillende ideeën die per deel van de journey gegenereerd zijn te gebruiken.
10	10 min	Presenteren concepten + reflecteren	Iedereen presenteert kort zijn/haar concepten. Met de groep wordt hier kort op gereageerd.

Figure 11.1 Workshop set-up

In this paragraph the results of the session are presented.

During the session, ideas were generated how to create two atmospheres in one room and make it possible to easily switch between these. The ideas were clustered by the graduation student. The clusters are presented in figure 11.2. The name that was added to the cluster is written on the light yellow post-it.

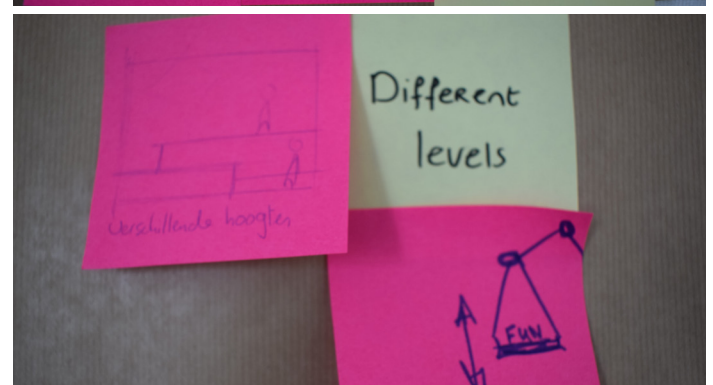
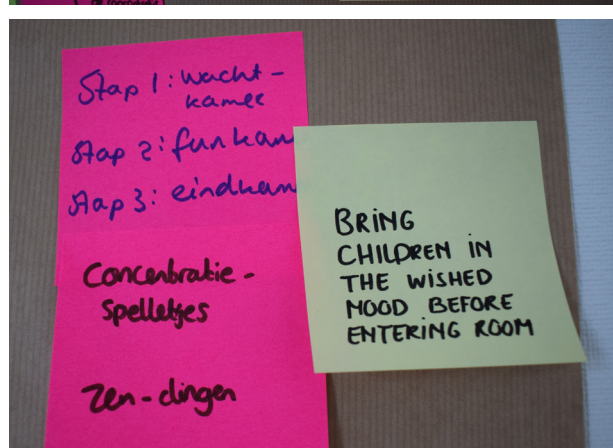


Figure 11.2 Outcome of "How to create two environments in one room?"

- **Outcome HOW-TOs**

Figure 11.3 to 11.6 show the ideas that were generated for the HOW-TOs.



Figure 11.3 Outcome of "How to provide children with a feeling of confidence and make them feel relaxed before the appointment at home?"

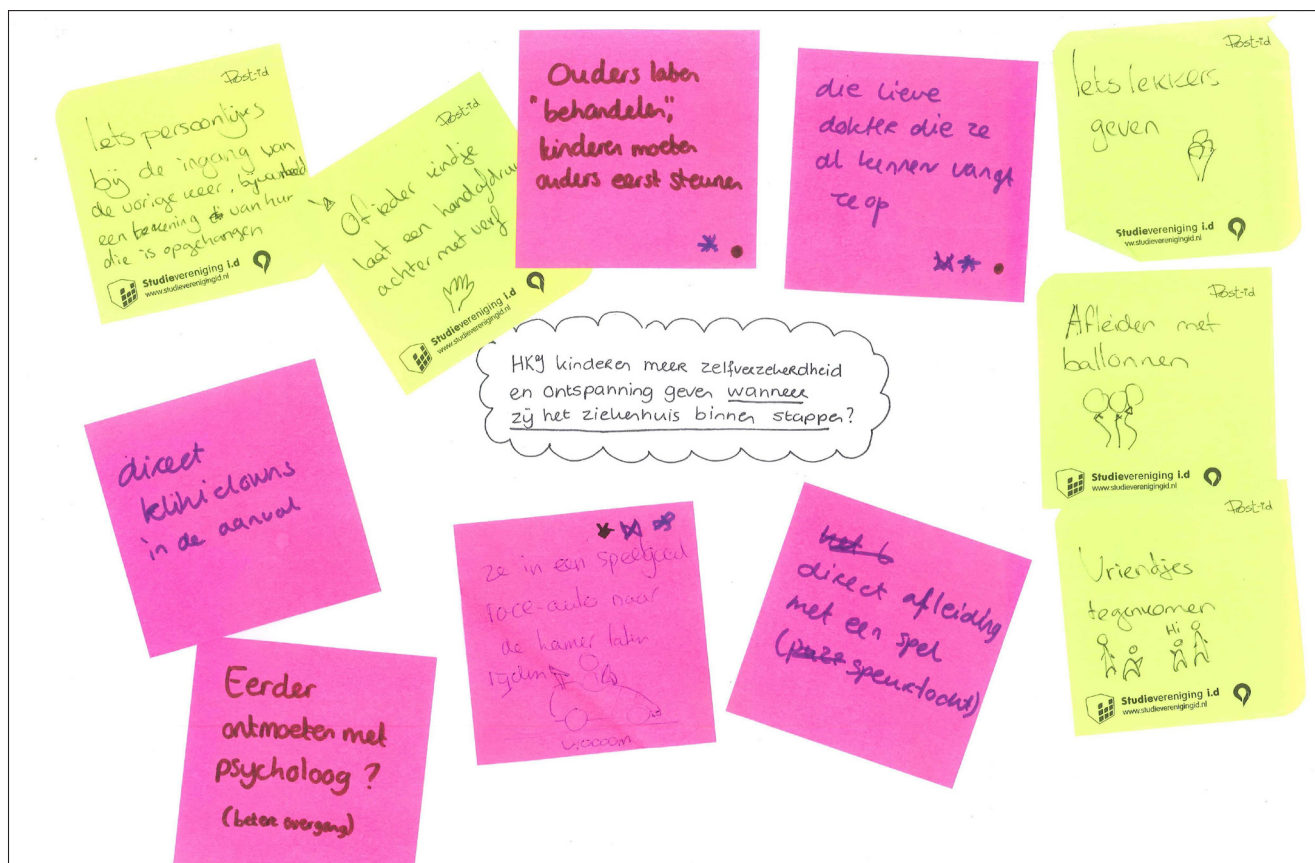


Figure 11.4 Outcome of "How to provide children with a feeling of confidence and make them feel relaxed when entering the hospital?"



Figure 11.5 Outcome of "How to provide children with a feeling of confidence and make them feel relaxed in the waiting room?"



Figure 11.6 Outcome of "How to break the ice when entering the playroom?"

• Concepts

The concepts that are generated by the participants are presented in figure 11.7.

Concept naam: Lot & BB
Met je knuffel op pad

Dit concept is een combinatie van de volgende ideeën:

Thuis	Binnenkomst WKZ	Wachtkamer	Binnenkomst spelkamer
Neem knuffel mee	Uitnodiging voor kind & knuffel	Strip of korte filmpjes te zien van favoriete programma's	Ryze herinneringen of muziek.

Uitwerking concept:

Ouders geven vervoeren favoriet tv programma, muziek en of superheld op. En geef naam & foto van knuffel door.

Lot & BB met knuffel naar ziekenhuis

Thuis

Aankomst

persoonlijke welkomst kaart of naam kaartjes voor Lot en voor BB

Begin met vertellen over de knuffel of favoriete muziek.

Behandelkamer

Pano filmpjes

Wachtkamer

Goed aan dit concept:

Brengt vertrouwelijke van thuis mee

Meer aandacht op de knuffel

Droet ybrieker

Moet nog verbeterd worden:

Wel als ze geen knuffel mee willen.

Het wachtkamer aspect kan nog sterker

Concept naam: Audio tour! Volg het verhaal

Dit concept is een combinatie van de volgende ideeën:

Thuis	Binnenkomst WKZ	Wachtkamer	Binnenkomst spelkamer
Wilt voor auto + app download	Start van verhaal	interactief deel van verhaal	voorbereiden op gesprek

Uitwerking concept:

verhaal begint binnenkomst

→ of ouders leren uit boekje

→ of audio tour

verhaal leidt naar wachtkamer d.m.v. bekende figuren die iets vertellen over de locatie?

kinderen kunnen verhaal beïnvloeden door spellen in wachtkamer?

verhaal neemt rustige wending om kinderen voor te bereiden op gesprek. De psycholoog is held uit het verhaal?

Goed aan dit concept:

stemming van kind kan beïnvloed worden.

verhaal leidt af van eigentijde doel.

Moet nog verbeterd worden:

hoe het verhaal verteld wordt, het kan welke thema's leuk zijn.

Concept naam: Lett's goe doll! 1991!
Lett's goe doll! 1991!

Dit concept is een combinatie van de volgende ideeën:

Thuis	Binnenkomst WKZ	Wachtkamer	Binnenkomst spelkamer
Boek voor lezen met over het ziekenhuis	Kaartjes staan ee	laatste pagina inkleuren kleuren van de tekening	speelkamer heeft de inkleuren kleuren van de tekening

Uitwerking concept:

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

Goed aan dit concept:

Bonding ouders/kind is de het namaken informeren ouders Realistische verhaal

Moet nog verbeterd worden:

van een kinddekening wel Realistisch

Concept naam: Story mix

Dit concept is een combinatie van de volgende ideeën:

Thuis	Binnenkomst WKZ	Wachtkamer	Binnenkomst spelkamer
uitnodiging van psycholoog	ouders laten behandelen	herkenning van thuis	boek voorlezen

Uitwerking concept:

1. Thuis: Boek + uitnodiging

2. Binnenkomst WKZ: leuke foto psycholoog (niet serieus)

3. Wachtkamer: herkenning

4. Eerst ouders behandelen op een of andere manier... zelfde als stripfiguur

5. Strijfiguren van boek op muren/vloer zkh en wachtkamer

6. Boek voorlezen waarin bekend stripfiguur zelfde meemaakt

7. leiden naar wachtkamer

Goed aan dit concept:

Het boek met verhaal en dat terug laten komen in het WKZ, door stripfiguur voelt kind zich ook sterk

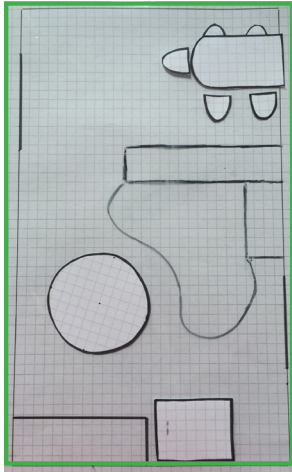
Moet nog verbeterd worden:

Behandelen van ouders is best mogelijk en ook stressvol voor ouders

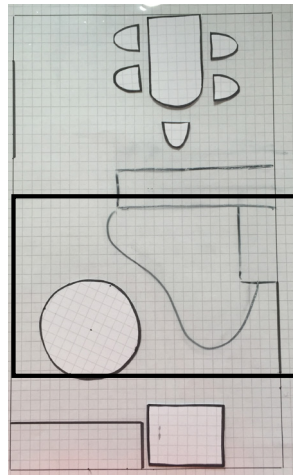
Figure 11.7 Concepts created by the participants

APPENDIX 12: EXPLORATION COMPOSITION OF THE PLAYROOM

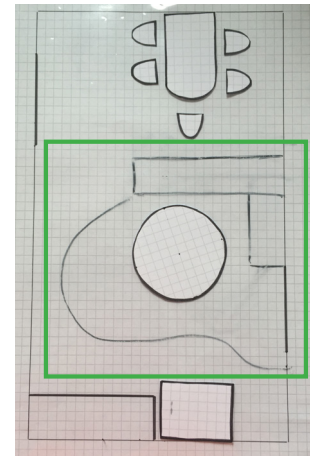
In this appendix an exploration on the composition of the playroom will be shown. This was used as basis for the design of the playroom. Compositions that were considered interesting are highlighted with green.



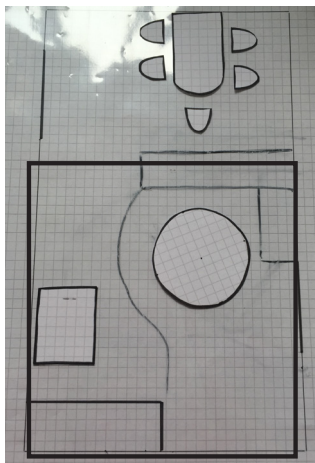
- + The more stimulant free area is close to the door. So, when an activity needs to be done where full focus is required, this is not diminished by a tour through the room.
- + You get a glimpse of the stimulant environment, but not too much.
- + Feels open
- + Enough space to sit around the table for EMDR.
- + Enough space for ground play
- + Sight of child is focused on wall or partition. So it is possible to sit on both sides.
- + Playing on the ground next to closets with play material, feels sheltered.
- + Water / sand table next to kitchen counter, so easy to get water for the table.



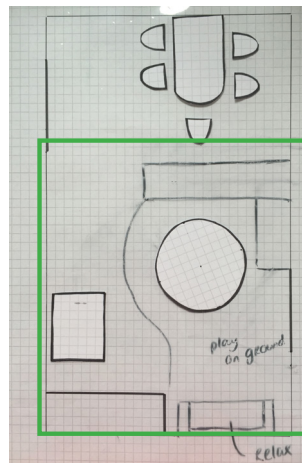
- Less spacious than option 1. When performing EMDR, you will have too much sight on the stimulant area.



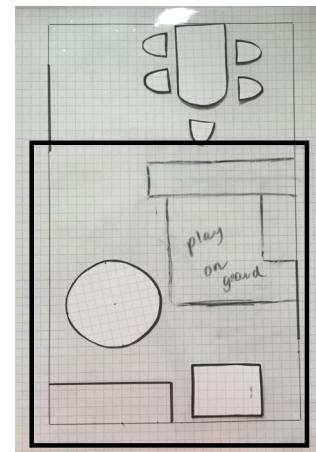
- + Table is placed in a way that it feels sheltered, not so open in the space. This could help to make children feel safe.
- + Table next to play material, so easily accessible.
- + When placing a coloured area underneath the table, it is clear that this is the play area.
- + Round shapes on floor are friendly and playful
- Bit less space to play on the ground.
- Space used a bit less efficient, since one wall is not used.



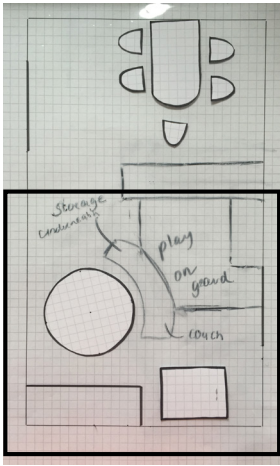
- + A bit more space to play at the ground
- Not most convenient place for water/sand table. A bit in the way of the kitchen counter.



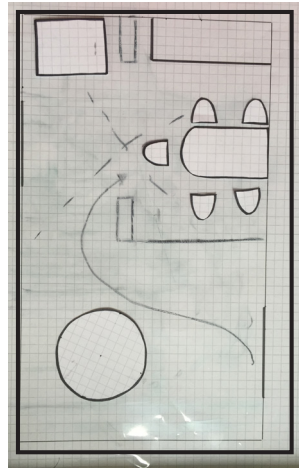
- + Place to talk in a different configuration.



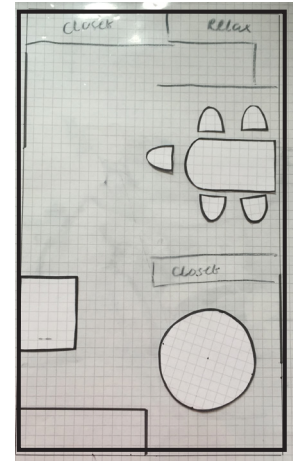
- Squared forms are less friendly.



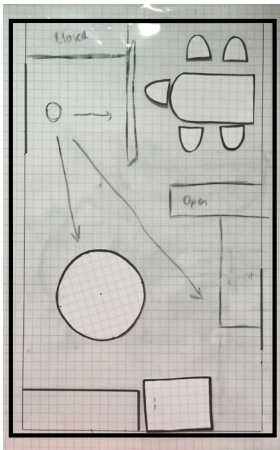
+/- Round shape bench is playful, but requires quite some space. Maybe interesting to explore further.



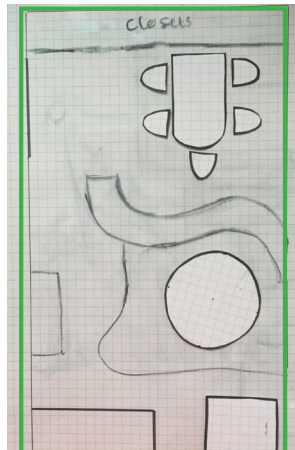
- You enter directly the stimulant part which could distract children like it does now.
- Concentration place has view on one way mirror.
- Bit weird that the kitchen is in the 'concentration bubble'. Kitchen belongs more to the part where is played.



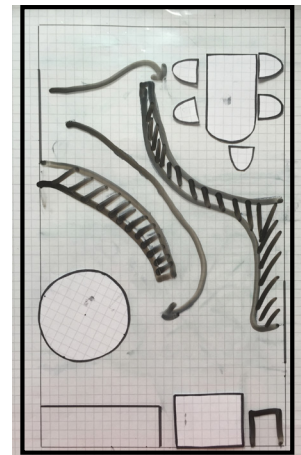
- By placing the concentration place in the middle, three parts originate. This makes the room a bit poky.



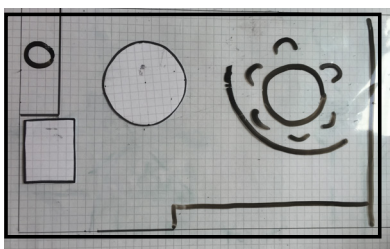
+ Sheltered space for concentration part, really a bubble
+ it could be nice so see something nice at the partition when you enter the room.
-/+ Not that much space for EMDR (can be created)
-/+ Feels a bit closed (but depends on how high the partitions are made)
- Really open view in play part.



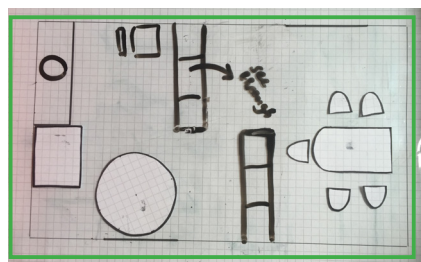
+ Round shapes more friendly and playful.
+ When the partition is an open closet, the play material will not be visible directly when entering the room.
+ Closet near high table provides place to store test material.
- Closets more needed in play part.
- Room used less efficient



- Too crowded and too closed.



+ It does not really feel like a separate part of the room.
- Feels really crowded when you enter the room.

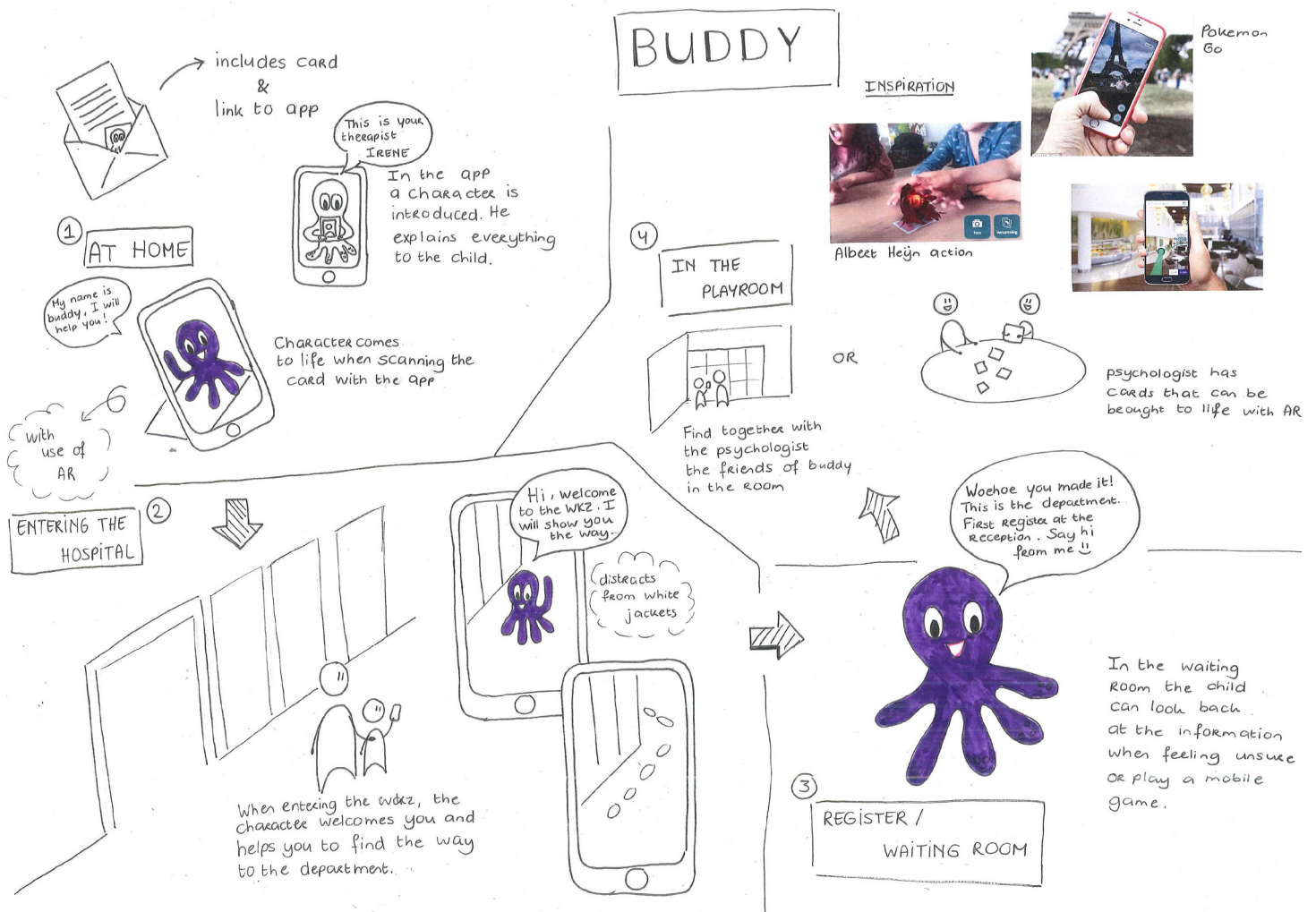


+ Partition gives playful feeling
+ When you enter the room, you do not see everything, there is possibility to hide some things and only see it when you are in the stimulant part.

- More closed than option 1

APPENDIX 13: CONCEPTS

This appendix shows the concepts that were created next to the 'Submarine Concept'.



STORYTELLING

① AT HOME



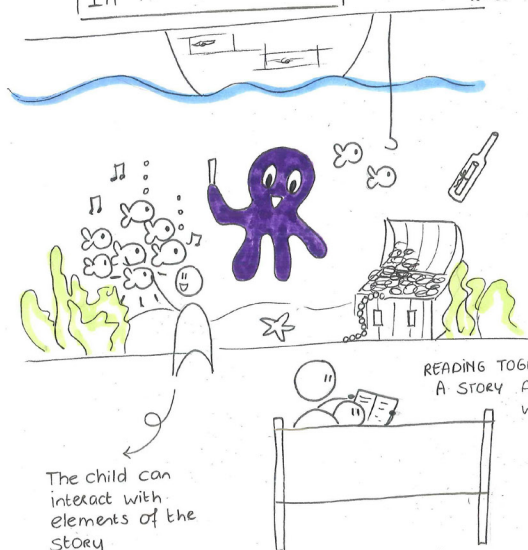
The child receives a letter which introduces the start of a story

INSPIRATION



③ IN THE WAITING ROOM

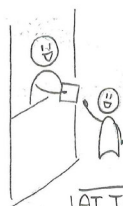
INTERACTIVE WALL PAINTING



The child can interact with elements of the story

When the child enters the waiting room he sees the characters that were introduced in the story

②



The child receives the continuation of the story at the reception

AT THE RECEPTION

IN THE PLAYROOM

The psychologist has the last part of the story. This will be read together as ice breaking activity



READING TOGETHER A STORY ABOUT THE WALL PAINTING



APPENDIX 14: EVALUATION STUDY

In this appendix a more detailed research set-up of the evaluation study will be provided.

The study

Main research question

Does the child feel quicker at ease when entering the playroom than in the current situation?

At home

- Does the child have a clear idea what and who he/she can expect?
- Does the child have a positive attitude towards the appointment?

Waiting room

- Does the design distract the child in a positive way during the waiting?
- Does the child feel prepared for the appointment?

Playroom

- Does the design support the psychologist support in making the child feel quickly at ease at the start of a session?

The method

The different steps of the improved patient journey were tested with help of interviews with the different stakeholders and observations.

Procedure

On forehand, it is important to instruct the psychologists and receptionists about the research and what is expected from them in order to make sure the research can be conducted smoothly.

The child and parent will be approached in the waiting room if they want to participate in a small research. When the child and parent arrive 15 minutes or more before the appointment, it will be possible to test the elements in chronological order. So first the child and parent can look together to the letter and some questions can be asked after which the child can search for the seahorses. When the child and parent arrive less than 10 minutes before, the letter will be skipped and the child can start playing in order to be able to say something about the transition towards the playroom. The letter can be discussed with the parents during the therapy session of the child. Possibly the letter can be discussed with the child after their session.

The transition towards the playroom will be observed as well as the start of therapy session. During the session a brief interview will be conducted with the parents about what they think of the improved patient journey as a whole. After each session the transition to the playroom and ice breaking activity will be discussed with the psychologist in order to see how if they notice a difference when children when they enter the room and if they feel more supported. If the parent and child have some time after the appointment, some questions about the experience of the child can be asked.

The script and interview questions are presented in figure 14.1. Since the research was conducted in Dutch, this outline is in Dutch.

If pictures were made during the session, the parents were asked to sign a consent form. This form is presented in figure 14.2 on page 60.

Introductie

Hallo, ik ben Marije Seinen en ik studeer Industrieel Ontwerpen aan de TU Delft. Ik doe op dit moment mijn afstudeeropdracht voor deze afdeling en vandaag ben ik bezig met het evalueren van een idee dat ik bedacht heb voor deze afdeling. Zouden jullie het misschien leuk vinden om mij hier bij te helpen?

De evaluatie bestaat uit drie onderdelen: een brief voor jou, iets waar je mee kunt spelen verderop in de wachtkamer en een klein spelletje aan het begin van je afspraak.

1. Brief

Methode

Interviewen en observeren

Introductie

Laten we beginnen met het eerste onderdeelje de brief. Deze zouden kinderen die hier voor de eerste keer komen thuisgestuurd krijgen. Jullie zijn hier natuurlijk al een paar keer geweest, maar toch ben ik benieuwd wat jullie er van vinden. Lees hem eerst maar even samen op jullie gemak door en dan wil ik er daarna graag een paar vragen over stellen.

Punten om op te letten tijdens observeren

- Ondersteunt de brief de ouders in hun uitleg over de afspraak.
Wordt er gebruik gemaakt van de afbeeldingen bij het voorlezen?
- Is het kind ook geïnteresseerd in het lezen van de brief?
Kan het kind zijn aandacht erbij houden of is hij erg afgeleid?
- Wordt het kind al een beetje nieuwsgierig?
Wil het kind graag gaan ontdekken wat hij gaat doen?

Interview vragen

Ouders

- Hoe heeft u uw zoon/dochter voorbereid voor de eerste afspraak?
- Was uw zoon/dochter zenuwachtig? Waarom?
- Denk je dat deze speciale brief je kind geholpen zou hebben in de voorbereiding op de afspraak? Waarom?
- Hoe zou deze brief jou ondersteunen in het uitleggen van wat er gaat gebeuren? Waarom?
- Welk beeld krijg je van de afdeling als je deze brief ziet?
- Wat vind je goed aan de brief?
- Mis je nog iets? Wat zijn verbeterpunten?

Kind

- Dit gaat dus over de eerste keer dat je hier komt. Zou je aan mij kunnen uitleggen wat je dan allemaal gaat doen en zien als je hier voor het eerst komt?
- Heb je misschien nog een vraag over iets wat je niet in de brief gezien of gelezen hebt, maar wel graag zou willen weten?
- Waar ben je benieuwd naar geworden door het lezen van deze brief?
- Wat denk je dat je in de spelkamer gaat vinden?
- Wat vind je leuk aan deze brief?

Psychologen

- Brengt de brief de juiste boodschap over?
- In hoeverre denken jullie dat deze brief kan bijdragen aan het op het gemak stellen van het kind? Waarom?
- Wat vind je goed aan de brief?
- Wat zijn verbeterpunten?

2. Wachtkamer beleving

Methode

Interviewen en observeren

Introductie

Oké dan gaan we naar het volgende onderdeel waar je mag gaan spelen. Maar zoals je misschien al in de brief gelezen had, krijg je hiervoor een speciaal lampje, die kun je ophalen bij de balie en dan mag je daar gaan spelen.

Punten om op te letten tijdens observeren

- Nodigt het uit om te gaan spelen? Beginnen kinderen direct met spelen?
- Snappen ze wat ze moeten doen? Of hebben ze hulp van de ouders nodig?
- Vermaakt het de kinderen? Lachen ze bijvoorbeeld of stralen ze enthousiasme uit?
- Is er interactie tussen ouder en kind?
- Ondersteunen de vragen hierin?
- Is er interactie tussen kinderen onderling?
- Blijft het kind geïnteresseerd?
- Kan het kind gemakkelijk stoppen als de psycholoog komt voor de afspraak?
- In hoeverre stelt het zien van foto's van de psycholoog en de spelkamer het kind op zijn gemak?

Interview vragen

Er zullen geen vragen aan het kind gesteld worden voor de afspraak om goed te kunnen observeren hoe de nieuwe overgang naar de spelkamer verloopt. Als het kind in de spelkamer is, kunnen er vragen aan de ouders gesteld worden. Op dit moment kan ook gevraagd worden of er nog wat vragen na de afspraak aan het kind gesteld mogen worden.

3. Transition to the playroom

Methode

Interviews & observeren

Punten om op te letten tijdens observeren

- Hoe creëren de psychologen de overgang naar de spelkamer? Is dit elke keer hetzelfde of kunnen ze ook hun eigen creativiteit hier in kwijt?
- Hoe ervaart het kind de overgang naar de spelkamer? Zijn ze enthousiast en nieuwsgierig?

Interview vragen

Ouders

- Zie je verschil met andere keren dat je de afdeling bezocht hebt?
- Denk je dat je kind de eerste afspraak anders had ervaren met deze nieuwe aanloop naar de afspraak?
- Hoe zou je deze nieuwe aanloop naar de afspraak beschrijven?
- Jij moet natuurlijk vaak een tijdje wachten in de wachtkamer, wat vind jij ervan als dit aan de muur komt?

4. Ijsbreker in de spelkamer

Methode

Interview & observeren

Interview vragen

Psychologen

- Hoe heb je de overgang naar de spelkamer ervaren?
- Hoe denk je dat het kind dit ervaren heeft?
- Heb je het gevoel dat dit de overgang naar de spelkamer voor kinderen makkelijker maakt?
- Merkte je een verschil met andere keren dat het kind de kamer binnen kwam?
- Hoe heb jij de ijsbreker ervaren?
Was de tijd die het in beslag nam goed?
- Was het daarna makkelijk om te beginnen met de therapie?
- Hoe heb je de interactie met het kind ervaren tijdens de ijsbreker?
- Hoe heeft het kind de ijsbreker volgens jou ervaren?
- Wat zijn nog verbeterpunten volgens jou (voor zowel overgang naar de spelkamer als ijsbreker)?

Vragen achteraf voor het kind

- Hoe vond je het allemaal? Wat vond je nou het leukst?
- Hoe vond je het om naar de spelkamer te gaan?
- Als je nou de volgende keer weer komt, wat zou je dan willen doen?

Figure 14.1 Script and interview questions evaluation study

Consent form

Toestemming gebruik foto's voor afstudeeropdracht

Beste ouder,

Ik vraag u doormiddel van dit formulier toestemming voor het gebruik van foto's van u en uw zoon of dochter. Deze foto's zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van dit project om het gebruik van het nieuwe ontwerp te illustreren. Graag zou ik de foto's gebruiken in mijn verslag en in presentaties. Mocht u liever niet willen dat u of uw kind herkenbaar is op de foto's, dan zal ik zorgen dat het gezicht niet zichtbaar is op de foto's of dat het gezicht onzichtbaar gemaakt zal worden.

Met vriendelijke groet,
Marije Seinen
Studente TU Delft

Hierbij verklaart de ondergetekende dat foto's gebruikt mogen worden voor het afstudeerproject van Marije Seinen, studente aan de TU Delft. Op deze mogen ik en mijn kind...

- ☐ Allebei herkenbaar zijn in de foto
- ☐ Allebei niet herkenbaar zijn in de foto
- ☐ Mijn kind mag herkenbaar zijn en ik niet
- ☐ Mijn kind mag niet herkenbaar zijn en ik wel

Datum:

Naam ouder/verzorger:

Handtekening ouder/verzorger:
.....

Figure 14.2 Consent form for taking pictures during the evaluation

APPENDIX 15: THE FLYER WITH TWO PSYCHOLOGISTS



Wilhelmina Kinderziekenhuis

Hoi!

Wat goed dat je binnenkort naar onze afdeling komt! De dokter heeft ons gevraagd je te helpen omdat je dingen moeilijk vindt. Wij willen je graag zo goed mogelijk helpen hier een oplossing voor te vinden.

Wat gaan we doen?

De eerste keer dat je hier komt willen wij jou graag beter leren kennen. Samen met jou en jouw vader en moeder praten we over dingen die jou bezig houden, ook de moeilijke dingen. Daarna gaan we kijken wat het beste voor jou is.

Ik ben Annie



Ik ben Carolien



Wat ga je zien?

Onze afdeling heet 'Zeepaardje' en daarom zijn er bij ons heel veel zeepaardjes te zien. Ben je benieuwd wat je nog meer tegenkomt als je bij ons op bezoek komt? Neem dan een kijkje op de achterkant.



