

Kwalitatief gebruikersonderzoek

Een **multidisciplinair team** heeft onlangs een kwalitatief **gebruikersonderzoek** gedaan om antwoorden te krijgen op de vragen: Hoe help je zorgprofessionals in de ggz in het gebruik van e-health? Welke tools en ondersteuning hebben zij nodig, waaraan hebben hun cliënten wel of juist geen behoefte en hoe kan een digitaal platform hierbij helpen?

Het team bestond uit een groep van designers, een accountmanager en interventie-ontwikkelaars. Een marketeer interviewde hulpverleners, cliënten en managers in de geestelijke gezondheidszorg.

De resultaten van dit onderzoek vind je hieronder:

Voor de 33 interviews werd een gestructureerde interviewtechniek gebruikt waarbij gevraagd werd naar behoeftes en pijnpunten. Hulpverleners werd bijvoorbeeld gevraagd hoe ze hun dag vormgeven en hoe ze daarbij Minddistrict en andere digitale middelen gebruiken. De interviews zijn kwalitatief geanalyseerd. Op basis van deze resultaten is een vragenlijst opgesteld die bij 281 hulpverleners en managers is afgenomen. De resultaten hiervan zijn kwantitatief geanalyseerd.

Uit alle interessante gesprekken en analyses komen **9 focusgebieden** naar voren. Dit zijn de onderwerpen waar Minddistrict mee aan de slag kan in de komende jaren. Wil je er meer over weten? Hieronder worden ze beknopt toegelicht.

1. **Shared-decision making:** hulpverleners en cliënten willen op gelijkwaardige manier samenwerken in een behandeling. Ehealth kan dit stimuleren.
2. **Overzicht houden en caseload managen:** hulpverleners willen een overzicht van hun caseload zodat ze makkelijk kunnen zien hoe het met hun cliënten gaat. Ze kunnen cliënten dan, indien nodig, aansporen verder te gaan met hun onlinebehandeling.
3. **Het vinden van de juiste content:** hulpverleners willen makkelijk content kunnen vinden, passend bij de doelgroep die ze behandelen.
4. **Zorgroutes maken:** zowel hulpverleners als cliënten willen duidelijkheid en overzicht over wat ze kunnen verwachten in een onlinebehandeling. Het komt implementatie ten goede als hulpverleners worden betrokken bij het vormgeven van die zorgroutes, zodat ze aansluiten bij het werken in de dagelijkse praktijk.
5. **Implementatiestrategieën:** ehealth wordt meer gebruikt als organisaties duidelijk richting geven en leiderschap tonen op het gebied van digitale zorg, zowel op management- als op hulpverlenersniveau.
6. **Netwerkzorg:** managers willen dat zorgorganisaties meer gaan samenwerken om bijvoorbeeld het probleem van wachtlijsten te verminderen, maar zien ook obstakels zoals verschillende digitale systemen die nu nog niet goed samengaan.
7. **Sociale steunnetwerk:** onder hulpverleners en cliënten zien we een behoefte om het sociale steunnetwerk meer te betrekken bij een onlinebehandeling. De huidige functionaliteit op het Minddistrict platform wordt niet voldoende gebruikt of begrepen.
8. **Obstakels bij gewoontevorming:** voor sommige hulpverleners die niet gewend zijn online te behandelen, blijft het lastig om hun gewoontes te veranderen. Het

versterken van het vertrouwen in Minddistrict én ervoor zorgen dat ehealth bijdraagt aan het efficiënter maken van werkprocessen, zou daarbij kunnen helpen.

9. **Communicatie:** hulpverleners hechten waarde aan feedbackmomenten in de modules. Maar tijdens een onlinebehandeling willen ze makkelijker korte berichten naar hun cliënten sturen om ze te motiveren en het therapeutisch contact te voeden.

Tot slot: het onderzoek stopt hier niet!

Intern heeft het onderzoek geleid tot de oprichting van een discovery team binnen Minddistrict, dat de komende jaren de diepte in gaat bij de focusgebieden. “Dat moet synchroon lopen met het ontwikkelen van nieuwe functies, het onderhouden van bestaande functies, het ondersteunen van implementatieteams bij klanten. We noemen dat continuous discovery: structureel samenwerken met partijen die ons platform gebruiken om de deelgebieden uit te diepen en uitdagingen en kansen samen op te pakken.”. Zo verbeteren we ons product stapsgewijs, in lijn met wat hulpverleners en cliënten nodig hebben.