

Qualitative Nutzerbefragung

Ein multidisziplinäres Team hat kürzlich eine qualitative Nutzerbefragung durchgeführt, um die folgenden Fragen zu beantworten: Wie helfen Sie Gesundheitsfachkräften in der psychiatrischen Versorgung bei der Nutzung von E-Health? Welche Tools und Unterstützung brauchen sie? Was brauchen ihre Kunden (nicht) und wie kann eine digitale Plattform dabei helfen?

Das Team bestand aus einer Gruppe von Designern, einem Kundenbetreuer und Interventionsentwicklern. Interviewt wurden Fachleute für psychische Gesundheit, Kunden und Manager. Dies sind die Ergebnisse der Untersuchung:

In den 33 Interviews wurde nach Bedürfnissen und Problempunkten gefragt. Beispielsweise wurden Pflegedienstleister gefragt, wie sie ihren Tag organisieren und wie sie Minddistrict und andere digitale Ressourcen nutzen. Die Interviews wurden qualitativ ausgewertet. Basierend auf diesen Ergebnissen wurde ein Fragebogen erstellt, der 281 Leistungserbringern und Führungskräften vorgelegt wurde. Die Ergebnisse wurden quantitativ analysiert.

Aus all den interessanten Gesprächen und Analysen kristallisieren sich neun Schwerpunkte heraus - Themen, an denen Minddistrict in den nächsten Jahren arbeiten wird. Möchten Sie mehr darüber erfahren? Hier sind einige Erläuterungen:

1. **Gemeinsame Entscheidungsfindung:** Leistungserbringer und Patienten wollen in einer Behandlung auf gleicher Ebene zusammenarbeiten. E-Health kann dies ermöglichen.
2. **Überblick behalten und Fallzahlen verwalten:** Leistungserbringer möchten einen Überblick über ihre Fallzahlen haben, damit sie leichter sehen können, wie es ihren Patient:innen geht. Sie können die Patient:innen ermutigen, bei Bedarf mit ihrer Online-Behandlung fortzufahren.
3. **Den richtigen Inhalt finden:** Gesundheitsdienstleister möchten in der Lage sein, leicht Inhalte zu finden, die zu der von ihnen behandelten Zielgruppe passen.
4. **Pflegewege erstellen:** Sowohl Leistungserbringer als auch Patient:innen wollen Klarheit und einen Überblick darüber, was sie in einer Online-Behandlung erwarten können. Es nützt der Umsetzung, wenn Leistungserbringer diese Versorgungswege so mitgestalten, dass sie zu ihrer Arbeit in der täglichen Praxis passen.
5. **Umsetzungsstrategien:** E-Health wird stärker genutzt, wenn Organisationen eine klare Richtung vorgeben und Führung in der digitalen Versorgung zeigen, sowohl auf Management- als auch auf Therapeutenebene.
6. **Netzwerkpflege:** Manager wünschen sich eine stärkere Zusammenarbeit von Pflegeorganisationen, um beispielsweise das Problem der Wartelisten zu reduzieren. Hier sehen sie aber Hindernisse wie unterschiedliche digitale Systeme, die noch nicht gut zusammenarbeiten.
7. **Soziales Unterstützungsnetzwerk:** Bei Gesundheitsdienstleistern und Patient:innen sehen wir die Notwendigkeit, das soziale Umfeld stärker in eine Online-Behandlung einzubeziehen. Die aktuelle Funktionalität auf der Minddistrict-Plattform wird auf diesem Gebiet nicht ausreichend genutzt oder verstanden.
8. **Hindernisse für die Gewohnheitsbildung:** Für einige Therapierende, die es nicht gewohnt sind, online zu behandeln, bleibt es schwierig, ihre Gewohnheiten zu ändern. Dabei könnte es helfen, das Vertrauen in Minddistrict zu stärken und dafür zu sorgen, dass E-Health dazu beiträgt, Arbeitsprozesse effizienter zu gestalten.

9. **Kommunikation:** Leistungserbringer schätzen Feedbackmomente in den Modulen. Aber während einer Online-Behandlung möchten sie ihren Patient:innen einfacher kurze Nachrichten senden, um sie zu motivieren und den therapeutischen Kontakt zu pflegen.

... und hier hört die Forschung nicht auf!

Intern hat die Forschung zur Gründung eines Teams innerhalb von Minddistrict geführt, das sich in den kommenden Jahren mit den Schwerpunktbereichen befassen wird. „Das muss synchronisiert werden mit der Entwicklung neuer Funktionen, der Pflege bestehender Funktionen und der Unterstützung von Implementierungsteams bei Kunden. Wir nennen das kontinuierliche Entdeckung: Strukturelle Zusammenarbeit mit Parteien, die unsere Plattform nutzen, um die Teilbereiche zu vertiefen und Herausforderungen und Chancen gemeinsam anzugehen.“ Auf diese Weise verbessern wir unser Produkt Schritt für Schritt entsprechend den Bedürfnissen von Leistungserbringern und Kunden.