

User interview: research report

Project: werkbaar werk in de zorg
Sid De Munck

Er is gekozen voor een gebruikersinterview omdat het product zo goed mogelijk moet aansluiten bij de behoeften van gebruikers. De beste manier waarop dit inzicht kan worden verkregen is door mensen met relevante ervaring, omstaanders en/of psychologen te interviewen.

Het onderzoek “werkbaar werk in de zorg” richt zich op het ontwikkelen van een zelfhulptool om mensen met paniekstoornissen te ondersteunen, met als doel de druk op de psychologische zorg te verminderen. Het zelfhulpmiddel is bedoeld om gebruikers te helpen symptomen van paniekaanvallen vroegtijdig te herkennen en te verminderen, waardoor het aantal sessies met een hulpverlener kan dalen en de sessies ook efficiënter kunnen verlopen.

Dit onderzoek heeft als doel om inzicht te krijgen in de behoeften en eisen van de doelgroep om een product te kunnen ontwikkelen dat beter zal aansluiten bij hun wensen dan de reeds bestaande oplossingen.

Het volledige interviewprotocol is te vinden in het bestand “Interview – protocol”.

De onderzoeksvraag in dit onderzoek luidt: “Hoe kunnen technologie-gebaseerde zelfhulpmiddelen effectief worden ingezet om mensen met paniekaanvallen beter te ondersteunen en tegelijkertijd de druk op de wachtlijsten voor psychologische hulp te verminderen?”

In dit onderzoek werden drie mensen geïnterviewd. Iemand die al jaren last heeft van paniekaanvallen, een moeder van iemand die regelmatig last heeft van paniekaanvallen en iemand die sinds kort regelmatig te maken heeft met paniekaanvallen. De kenmerken van deze drie deelnemers van het onderzoek zijn weergegeven in Tabel 1.

Naam	Leeftijd	Geslacht	Opleidingsniveau	Achtergrond
Kirsten Hofman	48 jaar	Vrouw	Leerkracht middelbaar onderwijs	Moeder van iemand die regelmatig last heeft van paniekaanvallen
Amélie Van de Vyver	19 jaar	Vrouw	Student	Heeft zelf regelmatig paniekaanvallen
Nan De Munck	16 jaar	Vrouw	Scholier	Sinds afgelopen jaar regelmatig last van paniekaanvallen

Tabel 1: gegevens van deelnemers in onderzoek

Tijdens het interviewen van deze deelnemers werden er live notities gemaakt. Ook werd het gesprek opgenomen met een dictafoon zodanig dat er later nog informatie kon worden opgezocht in de opname. De deelnemers gaven aan in het “informed consent” dat deze data verzameld mocht worden. Dit document is te vinden in het bestand “interview – informed consent”.

Bij het doornemen van de verzamelde data konden volgende belangrijke inzichten worden gevonden:

- Er is nood aan emotionele geruststelling en begeleiding tijdens paniekaanvallen. Omstaanders voelen zich vaak machteloos. Mensen die zelf last hebben van paniekaanvallen hunkeren op dat moment echt naar de aanwezigheid van een vertrouwde persoon. Als deze niet aanwezig zijn is het dus heel moeilijk.

=> een (vertrouwde) stem die je begeleidt met bemoedigende woorden zou effectief kunnen zijn

- Een product moet heel toegankelijk zijn en makkelijk in gebruik. Het hulpmiddel moet snel en eenvoudig kunnen worden ingezet. Ook is het belangrijk dat hulpmiddelen visueel zijn zodanig dat je er tijdens een paniekaanval niet aan moet denken maar je ze meteen ziet staan.
- Discretie blijft ook een belangrijke rol spelen. Momenteel is er nog steeds een soort van taboe aanwezig waardoor de drempel om een hulpmiddel in het openbaar te gebruiken nog heel hoog is.
- Iedereen is anders en gaat ook anders om met paniekaanvallen. De zelfhulptool moet dus gepersonaliseerd worden zodanig dat het kan voldoen aan de behoeften van verschillende mensen. Ademhalingsoefeningen met auditieve ondersteuning en monitoring van hartslag zijn voor Kirsten van belang.
- De prijs van een product speelt natuurlijk ook een grote rol. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in producten waarbij het wetenschappelijk bewezen is dat ze werken en de andere producten. Producten die een wetenschappelijk bewezen werking hebben, zullen een groter budget toegewezen krijgen van de gebruikers/omstaanders. Amélie kwam met het idee van een modulair ontwerp. Op deze manier kan er worden gekozen welke functies het product heeft en blijft de prijs dus verlaagd tot het minimum.
- Naast het gebruiken van een zelfhulptool blijft de nood naar psychologische hulp wel zeker aanwezig. Het kan helpen om te zoeken naar de oorsprong, triggers en het leren omgaan met paniekaanvallen. Wel wordt het hulpmiddel gezien als een bijdrage aan het verlichten van de druk op de psychologische zorg door op momenten van nood de zelfredzaamheid te bevorderen.

“Of een psycholoog een meerwaarde is? Ja, natuurlijk! Je moet al bijzonder sterk zijn om het helemaal alleen aan te kunnen.” – Amélie Van de Vyver

“Ik beschrijf een paniekaanval als een emmer die na een hele dag vol pechmomenten overloopt. Op een bepaald moment lijkt het alsof ‘ik’ niet meer ‘ik’ ben.” – Amélie Van de Vyver

“Ik ben een enorme voorstander van het uittesten van zelfhulpmiddelen, ik hoop ooit een te vinden die perfect is voor mijn dochter.” – Kirsten Hofman

“De impact van het regelmatig hebben van paniekaanvallen op het dagelijks leven is groot.” – Kirsten Hofman

“Ik voel mij vaak heel machteloos, soms weet ik niet meer wat ik nog kan doen om haar te helpen.” – Kirsten Hofman

“Ik durf momenteel nog geen zelfhulpmiddelen in het openbaar te gebruiken. Ik ben heel bang voor de vieze blikken van de mensen op mijn school.” – Nan De Munck

Bij het toepassen van de verkregen informatie op het toekomstige ontwerp van een zelfhulptool is het belangrijk de focus te leggen op de subtiliteit, personaliseren, gebruiksgemak, compactheid en de prijs. Dit zijn de vijf meest belangrijke factoren voor de deelnemers van het onderzoek. Deze interpretatie geeft een veel beter inzicht in de noden en behoeften van mensen met paniekaanvallen.