

# Interview protocol

## Project informatie

**Projectnaam:** Werkbare zorg

Binnen het vak Gebruiksgericht Ontwerpen richt ik mij op mogelijke oplossingen voor het verlichten van de druk op de zorg. Mijn onderzoeksterrein binnen de zorg is de ondersteuning van mensen met paniekstoornissen. De samenleving wordt steeds veeleisender, en dit heeft een directe impact op de mentale gezondheid. Vooral gezien het feit dat psychologen lange wachtlijsten hebben en in sommige gebieden een aanmeldingsstop is, lijkt er een probleem te zijn. Het doel van mijn onderzoek is om product te ontwikkelen dat mensen die aan frequente paniekaanvallen leiden, kunnen gebruiken. Het doel van dit product is om het aantal sessies met een hulpverlener te verminderen en een sessie efficiënter in te delen door de patiënt te helpen de symptomen in een eerder stadium te herkennen en te reguleren.

**Interviewer:** Sid De Munck (sid.demunck@ugent.be), Student Industrieel Ingenieur Industrieel Ontwerpen

## Doelstelling en kadering

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de specifieke noden en behoeften van mensen die last hebben van paniekaanvallen, zodat een effectieve technologie-gebaseerde zelfhulptool kan worden ontwikkeld die kan helpen bij het beter beheersen van paniekaanvallen en met als uiteindelijke doel de druk op de psychologische zorg te verlichten. Het onderzoek richt zich op het identificeren van de belangrijkste functionele en gebruiksgerichte eisen die aan het product gesteld worden door de doelgroep.

Als voorbereiding op de user interviews werd het WWWWWH model ingevuld. Dit is terug te vinden in Tabel 1.

Hoewel er al enkele producten op de markt zijn die gericht zijn op het verminderen van stress, zoals meditatie-apps en ademhalingsstool, voldoen deze nog steeds niet volledig aan de specifieke behoeften. Vaak zijn ze niet makkelijk te integreren in het dagelijks gebruik, heel opvallend of juist heel onhandig.

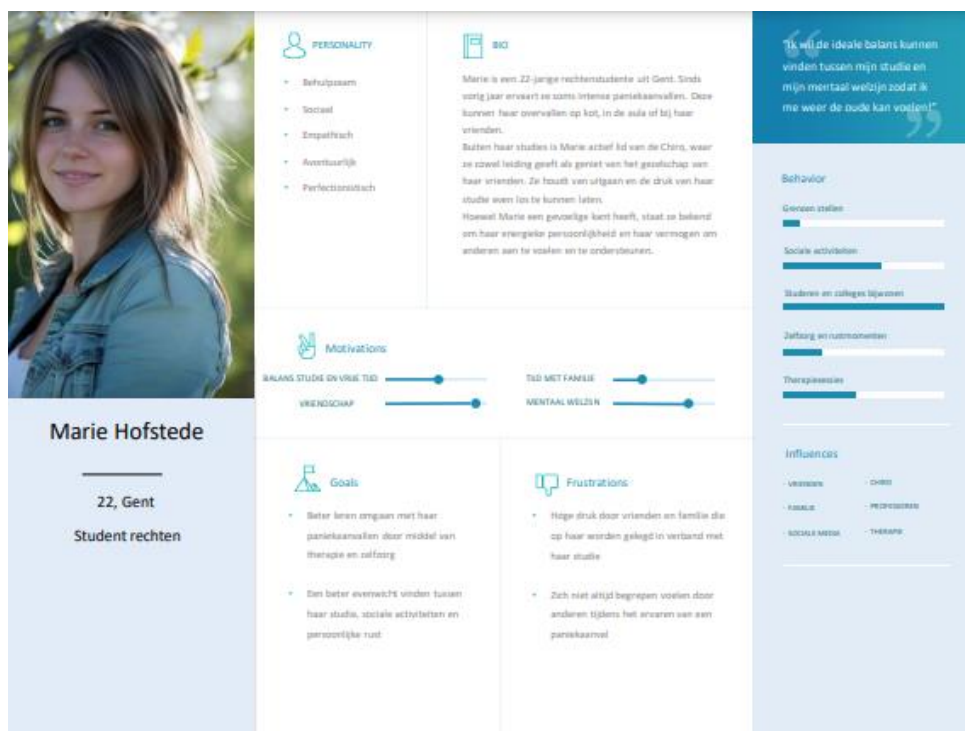
Dit onderzoek richt zich op het krijgen van een beter inzicht in deze doelgroep om op deze manier een diepgaand inzicht te krijgen op wat de doelgroep daadwerkelijk nodig heeft. Met de resultaten van dit onderzoek kan een product worden ontwikkeld dat beter aansluit bij hun behoeften dan de momenteel reeds bestaande oplossingen. De interviews zijn erop gericht de belangrijkste knelpunten en gewenste functies in kaart te brengen, zodat deze kunnen worden verwerkt tot een gebruiksvriendelijk en effectief zelfhulpmiddel. Dit kan bijdragen aan het ontlasten van psychologische zorg en tegelijkertijd de kwaliteit van leven van de gebruikers verbeteren.

<b>WWWWWH model</b>	
Who	Mensen die last hebben van paniekaanvallen, psychologen en omstaanders zijn hierbij betrokken.
What	<p>Probleem:</p> <p>=&gt; Veel mensen krijgen last van paniekstoornis en willen hiervoor terecht bij een psycholoog.</p> <p>=&gt; Het aantal mensen met paniekstoornissen stijgt.</p> <p>=&gt; Steeds meer media-aandacht naar psychologische problemen gegaan waardoor meer mensen zich zullen "outen".</p> <p>=&gt; De wachtlijsten bij psychologen staan vol (soms zelfs patiëntenstop).</p> <p>=&gt; Mensen kunnen niet op tijd geholpen worden waardoor hun toestand misschien zelfs kan escaleren. Sommigen beginnen ook plaatsen en situaties te vermijden. Het wordt altijd moeilijker om hier vanaf te geraken.</p>
Where	Een paniekaanval kan iedereen op elk moment en op elke plaats krijgen.
When	Dit probleem komt voor op heel veel verschillende momenten. Vaak is er een bepaalde aanleiding voor een paniekaanval, soms ook gewoon zomaar. De oorzaak kan stress, vermoeidheid, trauma... zijn. Psychologen zijn maar heel beperkt bij de persoon en zijn er in de meeste gevallen niet bij als ze een paniekaanval hebben.
Why	Er komt steeds meer druk op mensen (school, werk, familie...) waardoor het cijfer altijd maar stijgt. Het aantal psychologen of zorgverleners stijgen niet in dezelfde mate waardoor dit dus voor een probleem zorgt.
How many	12% van de volwassen Vlamingen heeft last van angststoornissen. Slechts 28% van de personen met een psychische stoornis worden binnen het jaar ook effectief behandeld. (Cijfers komen uit Public Health Monitor 2023)

*Tabel 1: WWWWWH model*

## Respondenten

Als voorbereiding op dit onderzoek werd er een persona gemaakt van een mogelijke respondent. Deze is terug te vinden in Figuur 1.



Figuur 1: Persona Marie Hofstede

Voor dit onderzoek wordt er gericht op volgende groepen respondenten:

- Personen die zelf al regelmatig paniekaanvallen hebben doorstaan en al verschillende zelfhulpmiddelen hebben uitgeprobeerd. Hun persoonlijke ervaringen over wat er wel en niet werkt, zullen een waardevolle input leveren voor het ontwerpen van een product dat aansluit op hun specifieke behoeften.
- Familieleden of vrienden van iemand die regelmatig last heeft van paniekaanvallen. Ze kunnen een waardevol perspectief bieden als betrokkenen die de effecten van paniekaanvallen van dichtbij meemaken. Ze kunnen aangeven welke vormen van ondersteuning effectief zijn, zowel voor zichzelf als voor de persoon in kwestie.

De interviews duren 30 minuten en worden afgenomen van 20/10/2024 – 30/10/2024

### Steekproefomschrijving (N = 3)

pseudonym	respondent type	interview datum	interview locatie
Amélie Van de Vyver	Student, zelf al verschillende jaren last van paniekaanvallen	22/10/2024	Gent
Nan De Munck	Scholier, sinds dit jaar opkomt van paniekaanvallen op regelmatige basis	29/10/2024	Telefonisch
Kirsten Hofman	Leerkracht, heeft een dochter die sinds kort last heeft van zware faalangst, gepaard met paniekaanvallen	20/10/2024	Beveren-Waas

## Onderzoeksvragen

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?

Wat zijn de belangrijkste voorwaarden waaraan het product moet voldoen?  
Welke oplossingen bestaan er nu al? En wat is er juist goed/slecht aan?

## Overzicht van de discussiegids en tijdsinschatting

- Deel 1 – Introductie (5')
- Deel 2 – Voorstelling Interviewer (5')
- Deel 3 – Paniekaanvallen (10')
- Deel 4 – Sessie bij een psycholoog (10')
- Deel 5 – Bestaande hulpmiddelen (10')
- Deel 6 – Wrap-up (3')

## Discussiegids

### Introductie (5 minuten)

Bedankt voor je deelname aan dit onderzoek.

Ik zal starten met het project en mezelf kort voor te stellen.

Ik ben Sid De Munck en ik studeer aan de universiteit Gent campus Kortrijk.

Dit interview vindt plaats in het kader van mijn opleiding industrieel ingenieur met afstudeerrichting industrieel ontwerpen, binnen het vak Gebruiksgericht Ontwerpen. In dit vak leer ik hoe ik producten en diensten kan ontwikkelen die effectief inspelen op de behoeften van een specifieke doelgroep. De kennis die ik opdoe tijdens dit interview is essentieel voor het ontwerpen van een product dat mensen met paniekaanvallen beter kan ondersteunen.

Het onderwerp van mijn onderzoek richt zich op een belangrijke uitdaging binnen de gezondheidszorg: de ondersteuning van mensen die regelmatig paniekaanvallen ervaren. Ondanks het feit dat er al enkele hulpmiddelen beschikbaar zijn, blijkt uit de praktijk dat deze vaak niet voldoende zijn afgestemd op de specifieke behoeften van de gebruikers. Bovendien leidt de toename van mensen die hulp zoeken tot een hoge druk op de psychologische zorg waardoor het zoeken naar alternatieve oplossingen steeds belangrijker wordt.

Door dit interview uit te voeren hoop ik meer inzicht te krijgen in de ervaringen van mensen met paniekaanvallen en de professionele inzichten van hulpverleners. De deelname van de respondent is dus van groot belang om uiteindelijk een kwalitatief product te kunnen ontwikkelen dat niet alleen beter zal aansluiten op de behoeftes van de doelgroep, maar ook kan bijdragen aan het verlichten van de druk op de zorgsector.

Tijdens het interview zullen er vragen gesteld worden als "Welke oplossingen zijn hiervoor reeds beschikbaar?", "Waar kan het nog beter?", "Wat hebt u al uitgetest?"... Het doel

bestaat eruit te begrijpen waar de huidige producten te kort zullen schieten en hoe deze kunnen worden verbeterd met behulp van een nieuw product.

De inzichten van de participanten zijn van onschatbare waarde voor dit onderzoek. De feedback zal niet enkel het ontwerp van mijn product richting geven, maar zal ook zorgen dat het daadwerkelijk aansluit op de noden van mijn doelgroep.

Ik ben erg benieuwd naar jouw inzichten en ervaringen. Er zijn geen juiste of foute antwoorden. Ik ben gebaat bij jouw oprechte feedback rond de topics die we zullen behandelen.

Ik wil zeker nog onderstrepen dat alles wat straks in het gesprek aan bod komt in absolute confidentialiteit behandeld wordt. We zijn als studenten aan de Ugent namelijk gebonden aan de Europese privacy richtlijnen. Voor de synthese met de inzichten en aanbevelingen worden individuele meningen sowieso ook geanonimiseerd. Je naam zal met andere woorden niet gekoppeld worden aan specifieke uitspraken. Een meer gedetailleerde beschrijving van onze intenties, verwerking van gegevens, en algemeen beleid kan je nalezen in de 'Informed Consent'. Voor we van start kunnen met het interview, heb ik jouw expliciet akkoord nodig met dit document.

Ten slotte, had ik je ook graag gevraagd of ik straks dit gesprek mag opnemen met een voice recorder, om ons gesprek te kunnen herbeluisteren wanneer de analyse wordt gemaakt. Uiteraard wordt deze opname niet gedeeld met derden, en verwijderd na afloop van het project. Als u hiermee akkoord gaat, stel ik voordat we het interview beginnen.

-----[invullen informed consent & start recording]-----

## Contextuele vragen

### Voorstelling Interviewer (10 minuten)

Alvorens we in de materie duiken, wil ik graag eerst even kennismaken.

- Kan je kort **jezelf voorstellen** en vertellen hoe je betrokken raakte bij het onderwerp van paniekaanvallen?
- Wat waren je eigen ervaringen met paniekaanvallen en hoe hebben die je pad beïnvloed?
- Kan je me iets meer **over je job** vertellen?
  - Hoe zou je je functie omschrijven? En wat houdt je job precies in?
  - Waar ligt voor jou persoonlijk de grootste uitdaging?

### Hoofd vragen (10 minuten)

In dit gebruikersgericht onderzoek wil ik inzetten op de uitdaging "Hoe kunnen we de druk op de zorgsector verlagen?". De specifieke situatie en onderzoeksvraag daarbij 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?". Ik wil graag eerst een stapje terugzetten en kijken wat dit voor jou betekent.

Wat roept deze uitdaging bij jou op? Leg uit.

- Wat denk je dat de rol van technologie en/of AI kan zijn in het ondersteunen van mensen met paniekaanvallen?
- Denk je dat er al voldoende goede oplossingen bestaan?
- Vind je dat dit een belangrijk probleem is waar effectief naar een oplossing moet worden gezocht?
- Welke voordelen zie je in het gebruik van zelfhulpmiddelen voor mensen die last hebben van paniekaanvallen?
- Wat vind je van de huidige mogelijkheden die beschikbaar zijn voor mensen met paniekaanvallen?
- Welke barrières denk je dat mensen momenteel ondervinden als ze gebruik maken van de reeds bestaande zelfhulpmiddelen?
- In hoeverre denk je dat professionele begeleiding nog steeds nodig is als mensen zelfhulpmiddelen gebruiken? Wat zou volgens jou de perfecte balans zijn tussen zelfhulp en professionele hulp?
- Welke ondersteuning zou je zelf nog graag zien naast het gebruik van zelfhulptools?
- Wat zou volgens jou de grootste impact hebben om de effectiviteit van zelfhulpmiddelen voor mensen met paniekaanvallen?

#### **Topic 1: Paniekaanvallen (5 minuten)**

- Wat houdt een paniekaanval juist in? Kun je het beschrijven vanuit jouw ervaring?
- Kan iedereen een paniekaanval krijgen?
- Heb je last gehad van paniekaanvallen? Kan je daar iets meer over vertellen?
- Zijn er specifieke momenten of situatie waarin je je veiliger voelt en minder kans hebt op een paniekaanval?
- Hoe frequent kwamen deze paniekaanvallen voor? Heb je periodes waarin ze vaker of minder vaak voorkwamen?
- Wat kunnen aanleidingen zijn voor het ontstaan van een paniekaanval?
- Waar en in welke situaties komen paniekaanvallen meestal voor?
- Hoe los je momenteel je paniekaanval op?
- Krijg je hulp van anderen als je een paniekaanval hebt?
- Kun je 'genezen' van een angststoornis?
- Is er nog een taboe rond het hebben van paniekaanvallen?
- Hoe belangrijk is het voor jou om je ervaringen met anderen te delen?

#### **Topic 2: Sessie bij een psycholoog (5 minuten)**

- Heb je eerder ervaring gehad met verschillende psychologen?
- Zijn er bepaalde barrières die je hebt ervaren bij het zoeken naar psychologische hulp?
- Vind je sessie bij een psycholoog nuttig?  
Indien ja:
  - Waarom vind je ze nuttig?

- Wat zijn de meest waardevolle aspecten van psychologische hulp?
- Met welke regelmaat zouden sessies met een psycholoog moeten worden ingepland voor een optimaal effect?

Indien nee:

- Waarom vind je ze niet nuttig?
- Denk je dat het noodzakelijk is om in behandeling te gaan bij een psycholoog als je paniekaanvallen ervaart?
- Is elke psycholoog geschikt voor het oplossen van deze problematiek of moet er naar een specifiek opgeleide psycholoog worden gezocht?
- Welke kenmerken vind je belangrijk bij een psycholoog?
- Welk soort therapieën heb je ervaren, en hoe heb je deze beleefd?
- Denk je dat online therapie een effectieve optie kan zijn? Waarom wel of niet?
- Wat zou volgens jou de grootste verandering zijn die nodig is om psychologische hulp toegankelijker en effectiever te maken?

### Topic 3: Bestaande hulpmiddelen (5 minuten)

- Ben je bekend met enkele reeds bestaande zelfhulpmiddelen?  
indien ja:
  - Welke producten ken je al?
  - Heb je deze ooit al aangekocht of gebruikt?
  - Wat zijn je ervaringen met deze producten?
  - Hoe beoordeel je de effectiviteit van de zelfhulpmiddelen die je reeds hebt gebruikt?
- Welke producten herken je en wat zijn de zwakke en sterke punten ervan?



- Ben je een voorstander van deze hulpmiddelen?
- Wat voor type zelfhulpmiddelen gebruik je zelf het meest?
- Hoe vaak gebruik je zelfhulpmiddelen?

- Wat is de maximum prijs die een hulpmiddel mag hebben?
- Wat is de ideale grootte van een hulpmiddel?
- Wat zou jouw ideale oplossing zijn? / Heb je feedback of suggesties voor de ontwikkeling van nieuwe zelfhulpmiddelen?

### **Wrap-up (2 minuten)**

Wenst u zelf nog zaken toe te voegen?

Wat zijn de belangrijkste elementen waarvan u denkt dat ik die het meest zou moeten onthouden?

Bedankt voor je deelname!

Ik wil je enorm bedanken voor de tijd die je genomen hebt om je ervaringen met mij te delen. Dit is heel veel waard en helpt mij enorm in het zoeken naar een effectieve oplossing die mensen die last hebben van paniekaanvallen zou kunnen helpen.

Als je het fijn vindt, kan ik je op de hoogte houden van de resultaten van dit onderzoek. Laat het mij gerust weten!

Fijne dag verder!