

## Audit 1 – PsychHelp

---

Im Rahmen des Entwicklungsprojektes – Perspektive Social Computing

Vorgelegt von:

- Yasmin Ziegler
- Seyedeh Elaheh Kolahi
- Zoe Maus

Eingereicht bei:

- Prof. Dr. Mirjam Blümm
- Uwe Müsse
- Simon Schulte



Der Name „PsychHelp“ ist eine erste Version eines möglichen Namens, jedoch noch nicht zwingend final. Der Name ist ein Wortspiel aus den Wörtern „Psyche“ und „Help“.

## Inhaltsverzeichnis

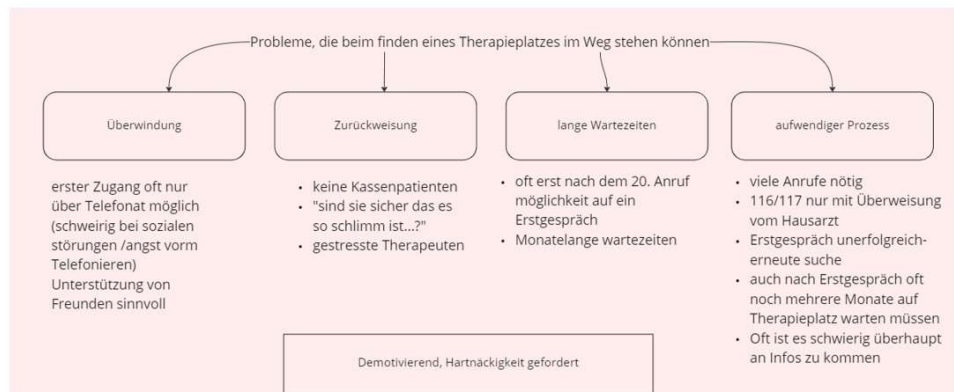
---

1. Problemstellung
2. Zielsetzung mit Herleitung
3. Domänenmodell Version 1.0
4. Stakeholder (Erste Überlegungen)
5. Anforderungen
6. Umfrageergebnisse
7. Risiken (Erste Überlegungen)



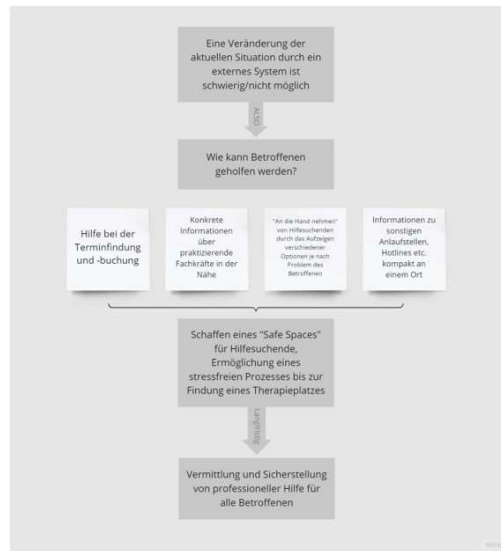
## Problemstellung

- Der Zugang zu psychologischer Hilfe ist oft, trotz hoher Nachfrage, sehr kompliziert/anstrengend, obwohl es vielen Menschen gerade in diesem Themenbereich sehr schwer fällt sich Hilfe zu suchen



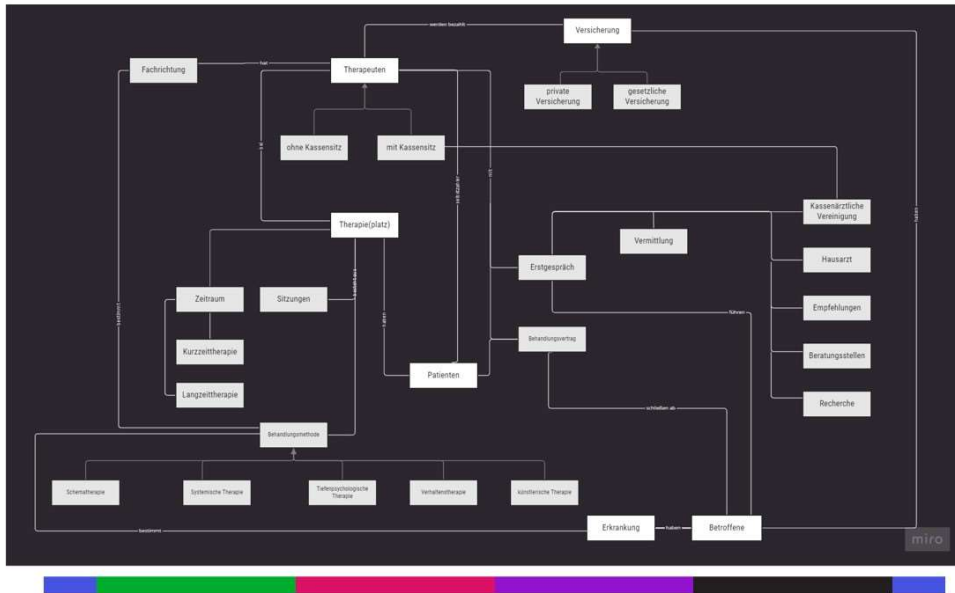
Um einen besseren Überblick über die Problemdomäne zu bekommen, wurde ein simplifiziertes Modell erstellt. Hieraus ergeben sich vier Hauptprobleme: eigene Überwindung, Zurückweisung, lange Wartezeiten und ein aufwendiger Prozess bzw. ein überforderndes Angebot.

## Zielsetzung mit Herleitung



Da es sich bei der Problemdomäne um ein sehr komplexes gesellschaftliches Thema handelt, ist es nahezu unmöglich dieses durch ein externes, relativ simples System zu lösen. Wichtig war es hier eine Schnittstelle zu finden, an der man „eingreifen“ kann, um zumindest ein Teilproblem in Angriff zu nehmen. Wie zuvor schon erwähnt, wurden vier Hauptprobleme aus der Problemdomäne herausgearbeitet. An den Wartezeiten oder der Ablehnung, gerade wenn diese aufgrund einer gesetzlichen Krankenversicherung beruht, etwas zu ändern, würde sich sehr schwer gestalten. Aus diesem Grund wurde sich im Projektkontext auf die eigene Überwindung, sowie die Vereinfachung des Suchprozesses fokussiert.

## Domänenmodell Version 1,0



Das Domänenmodell wurde erstellt um sich einen Überblick über die Entitäten/Faktoren zu verschaffen, die in der Problemdomäne eine Rolle spielen.

Herausgearbeitet wurden unter anderem erste Stakeholder (siehe nächste Folie) und verschiedene einflussreiche Faktoren wie Abrechnungsarten und verschiedene Arten von Hilfestellungen für die Betroffenen. Dies ist wichtig, um weiterhin planen zu können, wie der Prozess vereinfacht werden kann.

### **Stakeholder (Erste Überlegungen)**

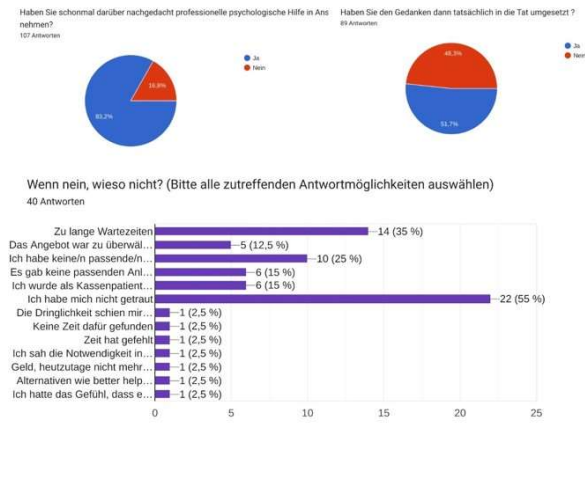
---

- Betroffene
- Therapeuten
- Krankenkassen
- Kassenärztliche Vereinigung



Hier handelt es sich nur um eine erste Übersicht und keine Stakeholder Analyse (Diese folgt später).  
Sie wurden aus dem Domänenmodell abgeleitet.

## Umfrageergebnisse



Um die Relevanz des Projektkontextes zu bestätigen, wurde zunächst eine allgemeine, anonyme Umfrage in Umlauf gebracht.

Anhand der hier erkennbaren (vorläufigen) Ergebnisse wird deutlich, dass zwar über 80% der etwa 100 Befragten schon einmal darüber nachgedacht haben sich professionelle Hilfe zu holen, sich davon aber nur etwa die Hälfte wirklich darum gekümmert hat. Die Gründe hierfür lassen sich grob in zwei Teile einordnen. Zum einen geht aus der Umfrage hervor, dass organisatorische Gründe wie lange Wartezeiten, ein fehlendes Angebot oder Ablehnung eine große Rolle spielen. Zum anderen finden 12,5% der bisher Befragten das Angebot zu überwältigend und 55% berichten sich nicht getraut zu haben. Gründe wie fehlende Zeit waren fast nie ein entscheidender Faktor.

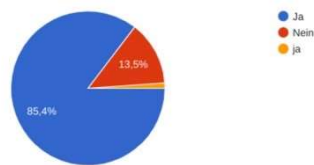
Hieraus lässt sich ableiten, dass es wichtig ist Betroffenen sowohl organisatorisch den Prozess zu erleichtern als auch sicherzustellen, dass die Hemmschwelle verringert wird.

## Umfrageergebnisse



würde Ihnen eine Plattform helfen, die Sie bei der Suche unterstützt

89 Antworten



miro

Hier wurde die Gruppe befragt, die bereits einen Therapieplatz gefunden hat. Auch hier lässt sich schnell erkennen, dass nur knapp 65% der bisherigen Befragten diesen reibungslos bekommen haben. Die Gründe hierfür decken sich mit denen der Gruppe, die im Endeffekt keinen Platz gefunden hat.

Des Weiteren gaben etwa 85% der Befragten an, dass eine unterstützende Plattform ihnen helfen würde.



## Anforderungen

---

- Das System muss fähig sein Daten und Informationen über Therapeuten zu nutzen
- Das System sollte fähig sein eine Strukturierte Übersicht des Behandlungsangebots zu präsentieren (Fachrichtungen, Therapeuten, Methoden)
- Das System sollte Betroffenen die Möglichkeit bieten einen Überblick über das Angebot und mögliche Vorgehensweisen zu erlangen
- Das System sollte dem Benutzer dabei Helfen den für ihn passenden Therapeuten zu finden (Behandlungsmethode, Rezensionen, Sprachkenntnisse ...)
- Das System sollte einen strategischen Ablaufplan aufzeigen
- Das System sollte dem Benutzer die Möglichkeit bieten Informationen über Verfügbarkeiten / Terminvergaben einfach einzusehen
- Das System sollte fähig sein Rezensionen anderer Patienten zu teilen
- Das UI Design sollte ein Sicheres, Seriöses Umfeld vermitteln
- Das System sollte fähig sein dem Benutzer eine für ihn zugeschnittene (Standort,art der Abrechnung, Behandlungsmethode, Verfügbarkeiten ) Auswahl zu präsentieren
- Das System sollte Benutzern die Möglichkeit bieten anfallende Kosten und die Abrechnungsart ersichtlich zu machen
- Das System sollte Benutzern einsicht darüber geben, wie der aktuelle Auslastungszustand der Therapiepraxis aussieht ( möglichkeit zum Termin (+Zeitpunkt) /offene Warteliste / geschlossene Warteliste )
- Das System sollte eine möglichkeit zur Kontaktaufnahme zu Therapeuten/Anlaufstellen (+verschiedene Möglichkeiten Tel, mail , adresse) bieten



Anhand unserer Zielsetzung, den Modellen und der vorläufigen Auswertung der Umfrage wurden erste Anforderungen an das System herausgearbeitet. Diese sollen im weiteren Verlauf des Projektes dabei helfen sich auf die wesentlichen Aspekte zu fokussieren, sind aber noch nicht final.

## Risiken (Erste Überlegungen)

---

- Die Fachkräfte erklären sich nicht dazu bereit ihre Daten zur Verfügung zu stellen/wollen keine Kooperation eingehen.
- Eventueller Kontakt zwischen einzelnen Usern wirkt sich negativ auf die Psyche dieser aus.
- Das System wird nicht akzeptiert, da potentielle User Angst haben, dass ihre Daten missbraucht werden.



Hier handelt es sich um erste Überlegungen zu möglichen Risikofaktoren. Hierbei ist anzumerken, dass die genannten Risiken schwerwiegend sind und im schlimmsten Fall dazu führen könnten, dass das System scheitert. Allerdings hat sich, unter anderem durch die Umfrage, ergeben, dass die Relevanz eines solchen Systems die möglichen Risiken überwiegt. Vor allem im Bezug auf die Ablehnung durch potenzielle User hat die Umfrage schon jetzt gezeigt, dass die große Mehrheit ein solches System befürworten würde.