

Audit 2 - PsychHelp

Stakeholder, Konkurrenz & Risiken

Vorgereicht von:

Yasmin Ziegler
Seyadeh Elahe Kolahi
Zoe Maus

Eingereicht bei:

Prof. Dr. Mirjam Blümm
Uwe Müsse
Simon Schulte

1. Stakeholderanalyse
2. Konkurrenzanalyse
3. Risikoanalyse
4. Proof Of Concept

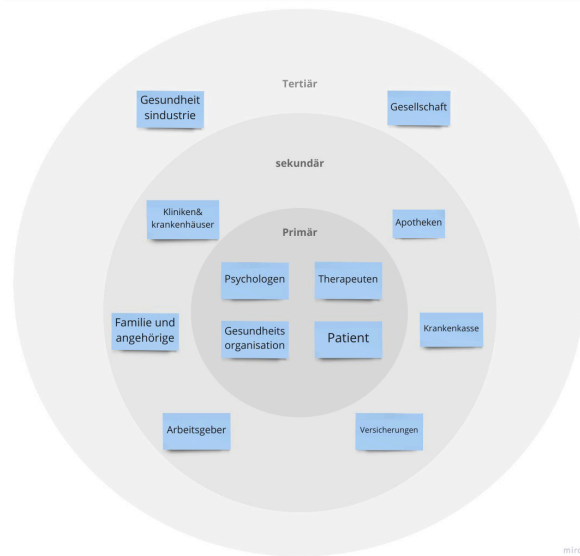
1. Stakeholderanalyse

2. Konkurrenzanalyse

3. Risikoanalyse

4. Proof Of Concept

Stakeholderanalyse



Primäre Stakeholder sind Patienten und Therapeuten bzw. Psychologen (an dieser Stelle wurden sie als zwei verschiedene Stakeholder dargestellt, im weiteren Projektkontext wird der Einfachheit halber meist die Formulierung „Therapeuten“ genutzt, unter diesem Begriff sind alle Arten von Therapeuten zu verstehen, also psychologische Psychotherapeuten und Psychater) und anderweitige Gesundheitsorganisationen (darunter sind alle anderen Einrichtungen gefasst, die in der Suche gelistet werden wollen : Selbsthilfegruppen, private Organisationen usw.) Darüber hinaus profitieren indirekt noch weitere Stakeholder, die nicht aktiv an der Plattform beteiligt sind. Diese werden unter den sekundären Stakeholdern aufgeführt. Bei den tertiären wird noch ein weiteres Stück raus gezoomt und das „Große Ganze“ Betrachtet. (Folgewirkungen)

Interessen und Ziele: Patient

- erhöhte Behandlungsqualität und Therapieerfolge
- aktives Mitwirken am Therapieverlauf
- Entlastung Angehöriger
- schnellere Terminvergabe
- schnellerer Behandlungsstart
- zugeschnittene, passende Auswahl an Therapeuten

Interessen und Ziele: Therapeut

- Qualitätssteigerung
- Bereitschaft für neue Technologien und Geschäftsmodelle
- hohe Behandlungsquote
- automatisierte Terminvergabe
- verbesserte/einfachere Aufnahme neuer Patienten
- bessere Kommunikation
- erhöhte Transparenz

Interessen und Ziele: Gesundheitsorganisationen

- gezielte Gruppensitzungen
- vereinfachte Zugänglichkeit für Betroffene
- bessere Vermittlung

Interessen und Ziele: Krankenkassen

- Gesunde Kunden → schnellere Hilfe Betroffener

1. Stakeholderanalyse

2. Konkurrenzanalyse

3. Risikoanalyse

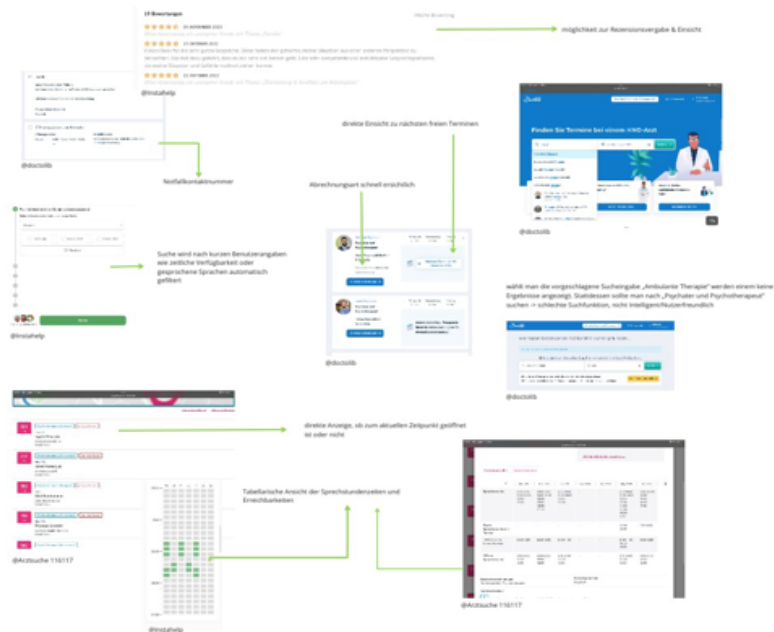
4. Proof Of Concept

Top Konkurrenzunternehmen

- Doctolib
- Arztsuche der 116117
- Instahelp

Die drei Konkurrenzunternehmen, die innerhalb dieser Analyse im Fokus lagen waren Doctolib, Die Arztsuche der 116117 und Instahelp. Alle Produkte sind als WebApp über den Browser aufrufbar. Ausserdem bieten alle Plattformen eine kostenlose Handy App an. Die Bewertung der 116117 beschränkt sich ausschließlich auf die Online Suchfunktion „Arztsuche“ und nicht auf dem Telefondienst. Die Links zu den Seiten befinden sich im Anhang.

Konkurrenzanalyse



10

Zu erst wurde der grobe Aufbau der 3 Plattformen und die User Experience untersucht.

Es lassen sich einige parallelen erkennen und die analysierten Funktionalitäten in 3 Ebenen / Benutzeroberflächen einordnen:

- Die Suchfeldanzeige
- Die Ergebnisanzeige (Liste)

-Die Detailansichten einzelner Einträge

Die Produkte punkten auf den verschiedenen Ebenen durch unterschiedliche Features.

Doctolib punktet bei der Detailansicht mit vielen verschiedenen Attributen zu den Einträgen (Sprachkenntnisse, Bildungsweg usw.)

Bei Instahelp sticht die Bewertungsfunktion heraus, außerdem bietet die erweiterte Suche die Möglichkeit noch passendere Ergebnisse angezeigt zu bekommen.

Arztsuche 116117 hat dafür eine umfangreiche Tabellarische Ansicht der Verfügbarkeiten und Sprechstundenzeiten.

Die Vorlage zur Konkurrenzanalyse entstammt dem Modul „Projektmanagement“

Die Vorlage zur Konkurrenzanalyse entstammt dem Modul „Projektmanagement“

Konkurrenzanalyse

New table

Konkurrenzprodukt	Vorteile	Nachteile
Doctolib	<ul style="list-style-type: none"> -Online Terminvereinbarung möglich -Vielzahl an Attributen der einzelnen Einträge (Name, Adresse, Öffnungszeiten, Abrechnungsart, Leistungsspektrum, Sprachen...) 	<ul style="list-style-type: none"> -Online Terminvereinbarung oft nur für Bestandspatienten möglich -Kein Fokus auf psychische Erkrankungen
Ärzt suche 116117	<ul style="list-style-type: none"> -viele vorgeschlagene mögliche Sucheingaben (verschiedene Therapieformen/arten von Therapeuten...) -bei Suchergebnissen wird direkt angezeigt, ob Praxis grade geöffnet/geschlossen ist -Übersichtliche Tabellarische Anzeige der verschiedenen Kontaktmöglichkeiten und Sprechstundenzeiten an den verschiedenen Wochentagen 	<ul style="list-style-type: none"> -Keine Onlineterminbuchung möglich -Kein Fokus auf psychische Erkrankungen
Instahelp	<ul style="list-style-type: none"> -Personalisierte Suchausgabe: anhand von Beantwortung von 5 Fragen werden Ergebnisse angezeigt, die übereinstimmen -Schnellere Hilfe der Betroffenen durch Onlinesitzungen -je nach Vorliebe verschiedene Sprachkanäle möglich (Text, Audio, Video) -verfassen und einsehen von Bewertungen möglich 	<ul style="list-style-type: none"> - Es können ausschließlich Onlinesitzungen vereinbart werden. Betroffene, die Therapie vor Ort beanspruchen möchten hilft sie daher nicht bei der Suche

miro

Die Produkte überzeugen auf den verschiedenen Ebenen durch unterschiedliche Features. Doctolib punktet bei der Detailansicht mit vielen verschiedenen Attributen zu den Einträgen (Sprachkenntnisse, Bildungsweg usw.) Bei Instahelp sticht die Bewertungsfunktion heraus, außerdem bietet die erweiterte Suche die Möglichkeit noch passendere Ergebnisse angezeigt zu bekommen. Ärztsuche 116117 hat dafür eine umfangreiche tabellarische Ansicht der Verfügbarkeiten und Sprechstundenzeiten. Allgemein ist die Online Terminvergabe bei Doctolib und Instahelp ein großer Vorteil, wobei Instahelp an dieser Stelle die Beschränkung hat, dass nur Online Sitzungen vereinbart werden können. Doctolib und die Ärztsuche haben den Nachteil, dass sie keine Fokussierung auf Psychische Erkrankungen haben.

Die eigene Entwicklung kann daher zum einen damit herausstechen die verschiedenen Features der Konkurrenz zu vereinen, und zum anderen durch eine klare fachliche Spezifizierung auf Psychische Erkrankungen.

1. Stakeholderanalyse
2. Konkurrenzanalyse
- 3. Risikoanalyse**
4. Proof Of Concept

Risikoanalyse

Auflistung der Top 10 identifizierten Risiken

Risiken	Name	Erläuterung
1	Keine Kooperation der Fachkräfte	Da das System neu ist vertrauen Fachkräfte anfangs die Seriosität nicht
2	User Interaktion führt zu negative Folgen	Kommentar Funktion kann eventuell missbraucht werden
3	Datensicherheitslücke	Missbrauch der Daten
4	Abschätzung der eigenen psychische Belastung	Betroffenen können eigene Belastung nicht einschätzen und verharmlosen diese
5	Mangelnde Erreichbarkeit	Bei Notfällen können erreichen zu können
6	Aktualität der Einträge	Die Infos der Fachkräfte sollten aktuell sein.
7	Softwarewartung	Bei Notfällen nicht funktionstüchtig
8	Keine intuitive Bedienung möglich	Höhe Komplexität
9	Falsche Informationen	Informationen werden unbeachtet falsch weitergegeben
10		

Zunächst wurden einige Risiken ermittelt, die Projektkontextbezogen entstehen. Der Nutzen der Plattform bestimmt die Risiken.

Bei einem Suchportal, in dem viele Therapeuten und andere Organisationen gelistet werden sollen steht eine Kooperation dieser natürlich an erster Stelle.

Das heißt das Produkt muss nicht nur für Betroffene Attraktiv sein, sondern auch für Therapeuten, in dem es ihnen bspw.

Den Vorteil einer automatisierten Terminvergabe oder besserer Vermittlungschancen bietet.

Desweiteren entstehen Risiken durch Realisierung einer Bewertungsfunktion und einer Möglichkeit zum Austausch.

Risikoanalyse

Risikobewertung mit Hilfe der Risikoprioritätszahl (RPZ)

In der unteren Tabelle sind die Top 10 identifizierten Risiken nach der Wahrscheinlichkeit des Auftretens des Problems (A), nach den Folgen für das Projekt (F) sowie der Entdeckungswahrscheinlichkeit des Problems (W) dargestellt.

Priorisierung	Name	A	F	W	RPZ	
1	Aktualität der Einträge	6	5	8	240	Top 3
2	Abschätzung der eigenen psychische Belastung	4	3	9	108	
3	Keine Kooperation der Fachkräfte	4	7	3	84	
4	User Interaktion führt zu negative Folgen	4	4	5	80	
5	Mangelnde Erreichbarkeit	2	5	6	60	
6	Datensicherheitslücke	3	3	6	54	
7	Softwarewartung	2	3	5	30	
8	Falsche Informationen	2	4	1	8	
9	Intuitive Bedienung nicht möglich	1	2	2	4	

Wahrscheinlichkeit des Auftretens des Problems (A)		
Wahrscheinlichkeit des Auftretens	Häufigkeit	Bewertung
Es ist unvorstellbar, dass das Problem auftritt	>2	1
Sehr selten: Problem entsteht in kleinen Projekten, bei denen geringe Problemraten gemeldet wurden	1/20000	2
	1/10000	3
Gering: Problem entsteht in kleinen Projekten, bei denen gelegentlich Probleme gemeldet wurden	1/2000	4
	1/1000	5
	1/500	6
Mäßig: Problem entsteht in kleinen Projekten, die sicher immer Schwierigkeiten verursachen	1/100	7
	1/50	8
Häufig: Es ist nahezu sicher, dass Probleme in größeren Umfang auftreten werden	1/10	9
	1/5	10

Folgen für das Projekt (F)	
Erfekt	Bewertung
Unwahrscheinlich, dass das Problem irgendeine wahrnehmbare Auswirkung auf das Projekt haben könnte. Problem wahrscheinlich nicht weitergeleitet	1
Problem ist unbedeutend. Projekt wird nur geringfügig behindert, man wird nur geringfügige Vorgehensänderungen	2-3
Mittelschweres Problem, das bei Nichtbeachtung den Projekterfolg gefährden. Projektschrittplanung wahrscheinlich	4-6
Schweres Problem bis hin zu Projektscheitern, Sicherheitsaspekte oder Gesetze sind aber nicht betroffen	7-8
Außerst schweres Problem, das möglicherweise die Sicherheit und/oder gesetzliche Konformität beeinträchtigt	9-10

Entdeckungswahrscheinlichkeit des Problems (W)	
Wahrscheinlichkeit einer Entdeckung	Bewertung
Hoch (>99,99%): Problem, das nahezu sicher bemerkt wird	1
Mittel (>99,7%): offensichtliches Problem, das z.B. 100% automatisch festgestellt wird und andere Projektanforderungen wahrscheinlich nicht erreichen wird	2-5
Gering (>99%): leicht zu erkennendes Problem, das z.B. mit einem Routine-Projektreview entdeckt wird	6-8
Sehr gering (>90%): nicht leicht zu erkennendes Problem, das nur durch ein externes Projektreview erkennbar wird	9
Unwahrscheinlich: verdecktes Problem, das im Projektverlauf nicht erkannt wird, da die Folgen nicht unmittelbar erkennbar werden	10

In der Tabelle wurden die Risiken anhand der vorliegenden Kriterien bewertet und priorisiert. Diese Bewertung veranschaulicht die Wichtigkeit einzelne Risiken.

Um den Schweregrad der Risiken abschätzen zu können wird eine Ermittlung mittels Risiko-Prioritätszahl (RPZ) vorgenommen.

Faktoren, die in die Berechnung mit einfließen sind: Wahrscheinlichkeit des Auftretens, Folgen für das Projekt und Entdeckungswahrscheinlichkeit des Problems.

Die Vorlagen zur Risikoermittlung entstammen dem Modul „Projektmanagement“

Risikoanalyse

Risikominderung

Priorisierung	Name	RPZ	Ideen zur Risikominderung
1	Aktualität der Einträge	240	Regelmäßige Kontrolle der Einträge
2	Abschätzung der eigenen psychischebelastung	108	Mehr Bewusstsein erschaffen durch Kampagnen oder Werbungen
3	Keine Kooperation der Fachkräfte	84	Online terminbuchung nicht erforderlich, sondern optional
4	User Interaktion führt zu negative Folgen	80	Erst communityportl schaffen, wenn ausreichende recourcen vorhanden sind
5	Mangelnde Erreichbarkeit	60	Kontaktaufnahme und Aufforderung zur Besserung
6	Datensicherheitslücke	54	Gutes sicherheitssystem
7	Softwarewartung	30	Zeitangabe der Wartungen falls möglich
8	Falsche Informationen	8	Genauere Überprüfung der informationen
9	Intuitive Bedienung nicht möglich	4	Userumfragen, Evaluation der Appbewertung
10			

miro

In dieser Tabelle wurden nun erste Ideen zur Risikominderung festgehalten.

1. Stakeholderanalyse
2. Konkurrenzanalyse
3. Risikoanalyse
- 4. Proof Of Concept**

Funktionalität/Kontext

Suchfunktion mit mindestens zwei Eingabefeldern („Wo“, und „Was“ wird gesucht)

Exit Kriterien

- Anzeige der Ergebnisse innerhalb bestimmter Zeit (2sek)
- Wenn keine Ergebnisse auf die Sucheingabe passen, werden keine angezeigt
- alle Filterkriterien werden bei der Suche berücksichtigt
- Intelligente Suchfunktion: Bei Schreibfehlern oder falscher Ausdrucksweise werden trotzdem Ergebnisse angezeigt

Fail Kriterien

- Es wird keine Liste ausgegeben, obwohl es Treffer gibt
- Die Ausgabe der Suche überschreitet Zeitfenster
- Falsche Listenausgabe: nicht Berücksichtigung der gesetzten Filter

Beim PoC wurde in erster Linie die Kernfunktionalität betrachtet: Die Suchfunktion.

In der Eigenentwicklung ist vorgedacht grundsätzlich erstmal mit zwei Suchfeldern zu Arbeiten, wobei beim Eingabefeld „Was“ mehrere Vorgeschlagene Suchfilter angezeigt werden, um dem Nutzer mehr Hilfestellung zu bieten.

Darüber hinaus soll auch eine erweiterte Suche möglich sein um Ergebnisse bei Bedarf weiter zu personalisieren. Die Vorgeschlagenen Eingaben bzw. Attribute der Filter gehen aus dem Domänenmodell hervor.

Im besten Falle funktioniert die Suche einwandfrei, das heißt sie zeigt die Ergebnisse in angemessener Zeit und Fehlerfrei (das heißt unter Berücksichtigung aller Filter) an. Im schlimmsten Falle wird eine fehlerhafte, oder gar keine Liste angezeigt.

Eine Herausforderung an dieser Stelle wird es sein, eine präzise und korrekte Suche zu realisieren, die dennoch nicht zu sensibel bei der Eingabe ist, dass bei Schreibfehlern o. Ä. Nichts angezeigt wird.

Funktionalität/Kontext

Suchfunktion mit mindestens zwei Eingabefeldern („Wo“, und „Was“ wird gesucht)

Fallback Kriterien

-Bei überschrittenem Zeitfenster: Mitteilung wie „Haben sie etwas Geduld, die Ergebnisse werden gleich angezeigt“

-Bei keinen Treffern:

- 1.Vorgeschlagene Suchfilter bereitstellen
- 2.Mitteilung wie: „versuchen sie andere Filterkriterien zu setzten/nutzen sie die vorgeschlagenen Sucheingaben“

Quellen

- https://www.doctolib.de/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=adv_AW_DE_Search_B2C_Brand-Doctolib_Exact
- <https://arztsuche.116117.de/>
- <https://instahelp.me/de/>
- https://ilias.th-koeln.de/goto.php?target=file_2355271_download&client_id=LIAS_FH_Koeln