



FASE 1



Diepte
interviews

Diepte Interviews

1. Waar in het traject?

Deze activiteit vond plaats in fase 2a: "Problemen verkennen - Problemen in kaart brengen"



2. Doelstellingen

De doelstelling van de verdiepende interviews was een scherper zicht te krijgen op de points of pain en de state of the art rond het onderwerp verstaanbare gezondheidszorg.

De onderzoeksvragen die we met deze interviews wilden beantwoorden, waren de volgende:

- Waar zit de kern van de problematiek 'verstaanbare gezondheidszorg'?
- Welke doelgroepen worden geconfronteerd met deze problematiek?
- Welke oplossingen zijn er vandaag voorhanden?
- Waar is er vandaag nog geen oplossing voor, of is er ruimte voor verbetering?
- Met welke barrières moet er rekening gehouden worden?

3. Context en methodiek

Tijdens het matchmaking event (of "bootjesevent") werden al heel wat experts rond dit thema samengebracht en bevraagd. Hieruit kwam alvast een schat aan informatie naar boven. Aanvullend op dit evenement, werden in totaal 22 verdiepende interviews ingepland met experts die aanwezig waren op de bootjes, maar vooral ook met experts die we nog niét hadden gehoord. Op deze manier wilde we de eerste inzichten uit het matchmaking event verder aftoetsen, verrijken en concretiseren door gericht met een aantal sleutelfiguren en belangrijke doelgroepen te praten.

We maakten een selectie van 22 te interviewen experts, die een goede mix vormden tussen:

- Beleidsmakers (vb team Regie Zorg en Gezondheidsheid Stad Gent)
- Ondernemers of organisaties die de Health Tech wereld goed kennen (bv Bluehealth Innovation Center)
- Praktijkexperten (vb huisartsen, specialisten in ziekenhuiscontext, etc.)
- Academici (vb. Onderzoekers die bezig zijn met het onderwerp verstaanbare zorg)

Met elk van deze experts werd een interview ingepland van 60 à 90 minuten. De interviews verliepen telkens aan de hand van onderstaande discussiegids, die als leidraad werd gehanteerd: niet elke vraag moést per se gesteld worden, maar het document diende vooral als een gids doorheen de te bespreken topics.

Alle interviews werden nadien getranscribeerd.

4. Discussiegids

Hieronder vind je in bijlage de integrale discussiegids die we gebruikt hebben voor de verdiepende interviews met experts. Deze gids kan je gebruiken als inspiratie indien je zelf een discussiegids wil opstellen voor een interviewreeks, maar beschouw 'm ook als niet meer dan dat: inspiratie. Dit is slecht één manier waarop je een interview-reeks kan voorbereiden, en zeker niet de enige manier.

5. Evaluatie

De verdiepende interviews waren een succesvolle stap in het Comon-traject: ze bleken een goede manier om waardevolle informatie naar boven te brengen én connecties op te bouwen met experts rond het thema. 22 verdiepende interviews uitvoeren is echter een erg tijdsintensieve activiteit, en de toegevoegde waarde van de nieuwe informatie die we uit deze interviews haalden ten opzichte van de informatie die we al uit het matchmaking event hadden kunnen halen, bleek kleiner dan verwacht. Daarom zullen we deze onderzoeksstap in het eerstvolgende Comon-traject minimaliseren: we zullen daarbij de focus leggen op kortere interviews en opiniestukken in plaats van lange, verdiepende interviews, en vooral aandacht besteden aan connecties leggen met experts.

6. Auteurs

- Wout Duthoo
- Aron-Levi Herregodts
- Pauline De Wolf

Bijlage: Discussiegids

Overzicht

- Deel 1 – Introductie (5')
- Deel 2 – Voorstelling Interviewee (5')
- Deel 3 – Verstaanbare zorg (15')
- Deel 4 – Huidige praktijken (15')
- Deel 5 – Opportuniteiten & struikelblokken (15')
- Deel 6 – Wrap-up (5')

Deel 1. Introductie

Achtergrond

Ik zal starten met het project en mezelf kort voor te stellen. Ik ben [naam interviewer] en ik werk voor [werkgever interviewer]. Comon is een samenwerking van Stad Gent, Universiteit Gent, IMEC en De Krook, waarbinnen we focussen op innovatieve oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen. Dit jaar werken we rond de uitdaging “Hoe kunnen we gezondheidszorg verstaanbaar maken voor alle Gentenaars”.

Met dit interview willen we deze uitdaging zo goed mogelijk in kaart brengen, en ontdekken op welke domeinen de meeste impact gemaakt kan worden.

Methode

In het komende uur wil ik het dus graag met jou hebben over uitdagingen rond verstaanbaarheid van de gezondheidszorg, in al zijn facetten. Wat maakt dat gezondheidszorg vandaag niet altijd even verstaanbaar is? Welke oplossingen zijn hiervoor reeds beschikbaar? En waar en hoe kan het nog beter? 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 onderzoeksinstituut 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 ons privacy beleid kan je nalezen in de Algemene Voorwaarden. Voor we van start kunnen met het interview, heb ik jouw expliciet akkoord nodig met deze voorwaarden.

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 voor dat we het interview beginnen. [start recording]

Deel 2. Voorstelling interviewee

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

- Kan je kort **jezelf** voorstellen en de organisatie waarvoor je werkt?
 - Waar zet jouw organisatie vooral op in?
- 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?

Deel 3. Verstaanbare zorg

Met Comon willen we inzetten op de uitdaging “Hoe kunnen we gezondheidszorg verstaanbaar maken voor alle Gentenaars?” We hebben daar al met verschillende mensen over gebabbeld, maar ik wil graag eerst een stapje terugzetten en kijken wat dit voor jou betekent.

Wat roept deze uitdaging bij jou op? Leg uit.

- Wat betekent voor jou een ‘verstaanbare gezondheidszorg’.
- Welke verschillende lagen of deelproblematieken zie je hierbij?
 - [capteer deelproblematieken]
- Wat maakt volgens jou dat gezondheidszorg niet altijd even verstaanbaar is?
- Op welke manier heb je reeds gemerkt dat gezondheidszorg niet voor iedereen altijd even verstaanbaar is?
- Zijn sommige problemen volgens jou groter of belangrijker dan andere?
- Aan welke elementen denk je verder nog?

Word jij in je job / organisatie zelf geconfronteerd met uitdagingen rond verstaanbaarheid van de gezondheidszorg”?

Indien ja

- In welke situaties? (probe voor contextueel inzicht)

- Hoe vaak stelt zich dit type van situaties?
- Bij wie? (probe voor goede doelgroepomschrijvingen)
 - [capteer doelgroepen & hun probleemcontext]
- In het kader van welke type zorgvragen?

Indien neen

- Ken je personen binnen jouw organisatie die hiermee geconfronteerd worden?
- In welke situaties? (probe voor contextueel inzicht)
- Hoe vaak stelt zich dit type van situaties?
- Bij wie? (probe voor goede doelgroepomschrijvingen)
 - [capteer doelgroepen & hun probleemcontext]
- In het kader van welke types zorgvragen?

Wat is de impact van niet-“verstaanbare gezondheidszorg” voor jouw job of de rol die je uitoefent?

Wie wordt volgens jou het meest geraakt door (situatie van) niet-“verstaanbare gezondheidszorg”? [neem de doelgroepen die je eerder capteerde er even bij als startpunt]

- Waarom denk je dat?
- Hoe worden zij geraakt?

Ken je, los van je specifieke werkcontext, nog verhalen, anekdotes of situatie waar de problematiek van de verstaanbaarheid van ons zorgsysteem duidelijk naar voor komt en waarvan het je interessant lijkt om experimenten rond op te zetten? Vertel.

Wat maakt, in de situaties die je beschreven hebt, dat de gezondheidszorg niet of niet voldoende verstaanbaar is? [probe voor root-cause > wat zijn de onderliggende problemen > stel tot vijf keer toe een dieper gravende waarom-vraag]

- Hoe komt dit, denk je?
- Wat is volgens jou de onderliggende oorzaak daarvan?

Deel 4. Huidige praktijken

Ik wil even dieper ingaan op manieren om met de uitdaging van “verstaanbare gezondheidszorg” om te gaan. [capteer oplossingen op post-its]

- Hoe ga jij vandaag **zelf** om met **situaties** van niet-“verstaanbare gezondheidszorg”?
- Wat zijn **manieren, oplossingen, tools** die je kent en gebruikt om met deze uitdaging om te gaan?

- Per oplossing/praktijk/tool [probe waar het meest van toepassing is, met als doel begrijpen waarom deze oplossingen nog niet voldoende zijn]:
 - Wat is goed aan de oplossing?
 - Wat is minder goed, wat ontbreekt?
 - In welke situaties wordt dit ingezet?
 - Bij wie?
 - Voor welke zorgvragen?
 - In welke situaties is het minder geschikt?
- Welke **andere manieren, oplossingen, tools** ken je maar heb je nog niet zelf uitgetest?
 - Waarom heb je deze nog niet gebruikt?
- Welke manieren zie je waarop **de patiënt zelf** omgaat met de uitdaging van “verstaanbare gezondheidszorg”?
- Welke **andere organisaties of initiatieven** ken je die bezig zijn met het uitdenken/uitwerken van bepaalde oplossingen die inspelen op “verstaanbare gezondheidszorg”?

Deel 5. Opportuniteiten en struikelblokken

We willen met Comon die uitdagingen aanpakken waar een grote toegevoegde waarde voor gerealiseerd kan worden. We geven onszelf een jaar om te verkennen welke rol technologie kan spelen om bepaalde problemen op te lossen en we willen daar een zo zinvol mogelijk programma van experimenten rond opzetten. We gaan daarom even focussen op opportuniteiten en struikelblokken die ons kunnen helpen om dit zo zinvol mogelijk te doen.

- Waar situeert zich volgens jou de **grootste ruimte voor verbetering** rond “verstaanbare gezondheidszorg”?
- Wie of welke actor(en) zou(den) volgens jou **het meest gebaat** zijn bij deze oplossingen (verwijzend naar de vorige vraag)?
- Hoe zou jij – in een ideale wereld - **gezondheidszorg verstaanbaar** maken voor alle Gentenaars? Welk experiment zou jij opzetten mocht jij in onze schoenen staan?
- Mocht je in een **ideale wereld** de tijd en middelen ter beschikking hebben om dergelijke oplossing(en) uit te werken, leg uit hoe je dat zelf zou doen.
 - Op welk element zou de oplossing focussen?
 - In welke situatie zou dit ingezet worden?
 - Voor welke type patiënten?
 - Bij welke zorgvragen?
 - Wat zou de rol (kunnen) zijn van technologie om tot een wenselijke oplossing te komen?
- Wat zijn volgens jou de **grootste uitdagingen** om het probleem van “verstaanbare gezondheidszorg” aan te pakken?
- Waar moeten we zeker **waakzaam** voor zijn wanneer we de gezondheidszorg meer verstaanbaar willen maken?
- Welke andere **mogelijke valkuilen** zie je waarvoor we aandachtig moeten zijn?

Deel 6. Wrap-up

We zijn aan het einde van dit gesprek gekomen. Eerst en vooral bedankt voor de waardevolle inzichten. We hebben in dit gesprek een heel aantal topics aangeraakt:

- Zijn er topics die tijdens het gesprek **nog niet aan bod** zijn gekomen, en die je nog graag wenst te delen met ons?
- Als u ons **drie tips** zou mogen geven om de verstaanbaarheid van de zorg te verbeteren, welke zouden dat dan zijn?
- Zijn er personen die je **ons zou aanraden** om ook een interview mee af te nemen. Ben je bereid ons te introduceren?