

USER RESEARCH



PROZESSDESIGN

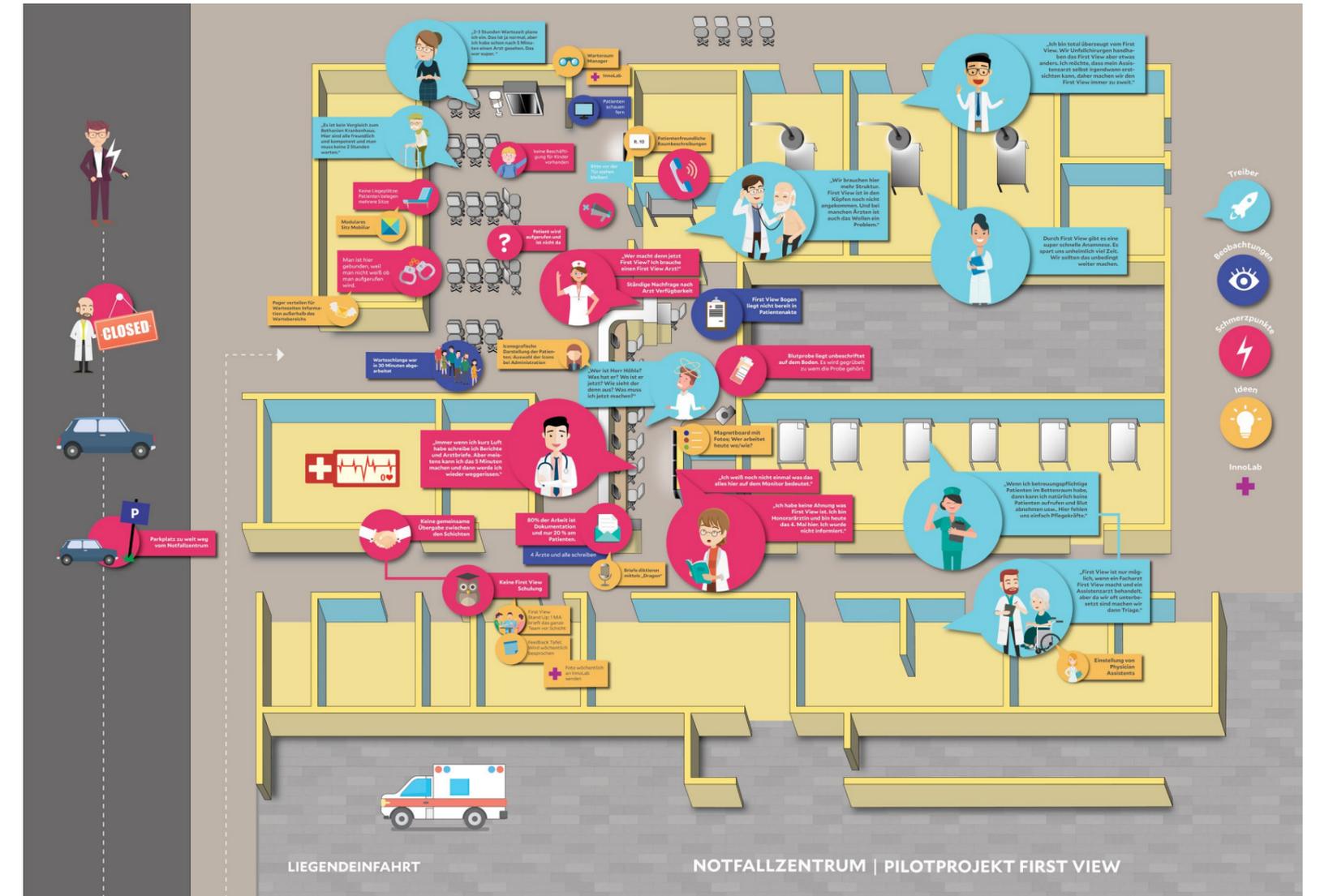
„FIRST VIEW“ IM NFZ HELIOS WUPPERTAL

August 2018
Etnographische Nutzerrecherche
im Notfallzentrum Wuppertal zur
Auswertung des Pilotprojekts „First View“

Auswertung der User Research
durch User Journey &
Insights Map



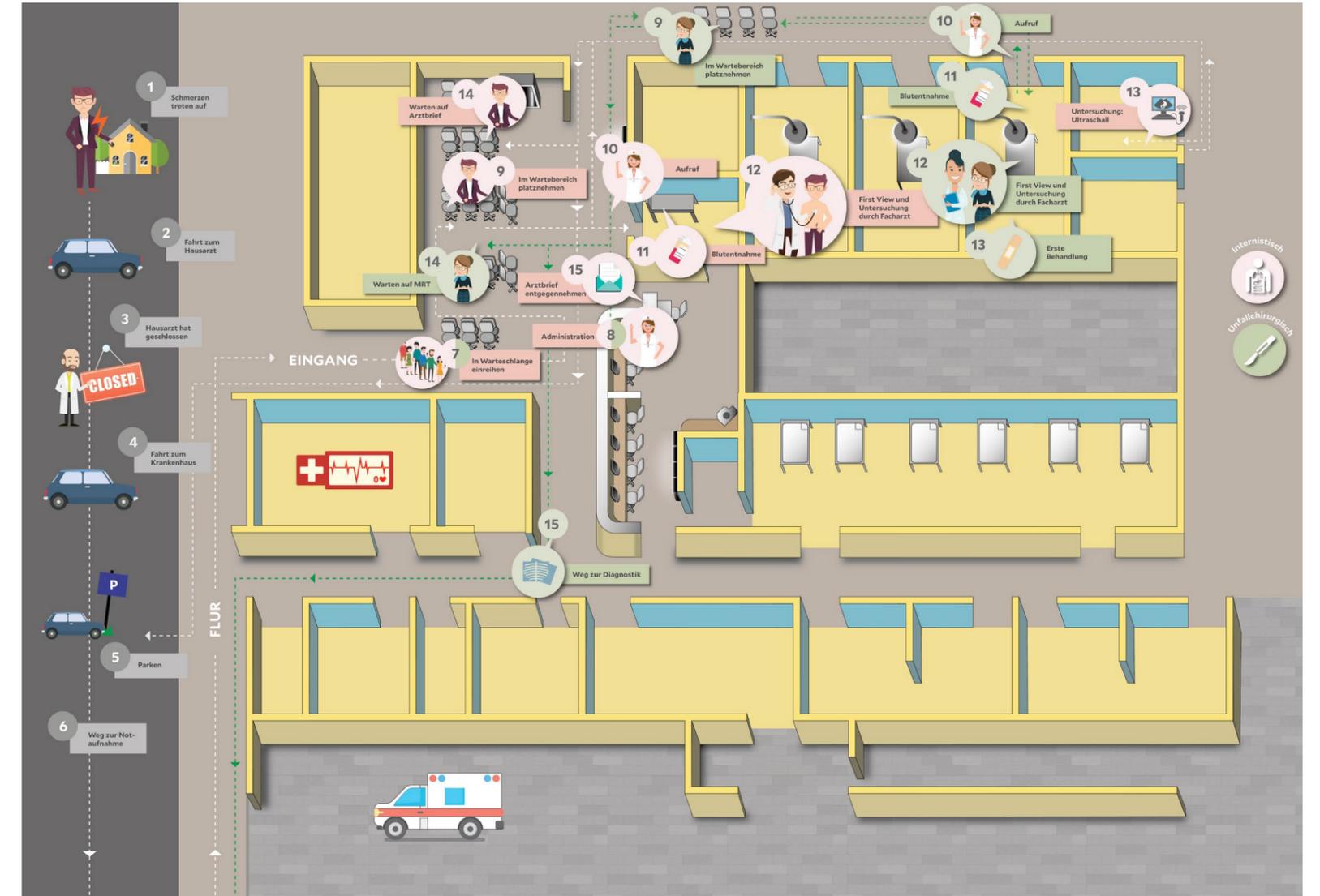
AUSWERTUNG PATIENTEN- UND MITARBEITERINTERVIEWS



VIDEODOKUMENTATION „FIRST VIEW“



VISUALISIERUNG PROZESS DESIGN „FIRST VIEW“ PRINZIP



USER RESEARCH

BREASTCANCER TREATMENT

Juni 2019
Etnographische Nutzerrecherche
mit Brustkrebs Patientinnen zur Vorsorge,
Behandlung und Nachsorge von Brustkrebs

Auswertung der User Research
durch User Journey &
Personas



AUSWERTUNG VON 20 PATIENTENINTERVIEWS



Persona

MANUELA SCHMIDT
BRUSTKREBSPATIENTIN



- Alter** 55
- Wohnort** Südlicher Berliner Vorort
- Beruf**
 - Ehemalige Leistungssportlerin
 - Würde in ihrer letzten Tätigkeit als Vorstandsassistentin aufgrund der Krankheit gekündigt
- Hintergrund**
 - Hat vor ihrer Krankheit mit ihrer Familie gebrochen und wollte ein neues Leben anfangen
 - Richtet ihr Leben nach dem Buddhismus aus
 - Ist Herausgeberin mehrerer Zeitschriften für kreberkrankte Frauen
- Motivation**
 - Schnell genesen, um wieder in den Job und den Sport einzusteigen
 - Die Krankheit und ihre Vergangenheit langfristig in einer Selbsthilfegruppe zu verarbeiten
 - Ihr altes Selbstwert- und Körpergefühl zurückerlangen
- Was ist ihr wichtig?**
 - Zuverlässige Angaben durch behandelndes Praxis- und Klinikteam
 - Recht auf Selbstbestimmung
 - Persönliche, enge Bindung zur Onkologin
 - Ausführliche einheitliche Beratung zu Alternativen Behandlungsmethoden
 - Kommunikation auf Augenhöhe: „Ich möchte nicht für dumm verkauft werden.“
- Was stört sie?**
 - Schlechte Aufklärung über mögliche Nebenwirkungen der Therapien
 - Lange Wartezeiten zur Besprechung der Bildgebung
 - Schlechte Erreichbarkeit der Ärzte für Notfälle während der Therapie
 - Viel zu wenig psychoonkologische Angebote, besonders in der Nachsorge
 - Unverständnis der Krankenkasse über Berufsunfähigkeit nach Therapie

„Die Diagnose hat mir den Boden unter den Füßen weggerissen. Ich dachte wirklich ich bin unsterblich, gerade weil ich so gesund lebe und viel Sport mache.“

„Der eine Arzt erzählt mir dies, der andere das. Wem soll ich da noch vertrauen?“

PATIENT JOURNEY DES IST-ZUSTANDS



Patientin

