Rapportage tests ‘Oefendokter psoriasis’

Hoe reageert de doelgroep psoriasispatiënten op de oefendokter en wat kunnen we daarmee bereiken?

Datum: 17 december 2021
Auteur: Michiel Hulsbergen
Periode onderzoek: juli - november 2021

Inhoud van dit verslag

In de periode juni tot november 2021 zijn tests gedaan met de oefendokter. Dit is een unieke leerlijn op het DialogueTrainer platform, welke als doel heeft om patiënten voor te bereiden op een consult met een arts. Op basis van eerder onderzoek met een vorige variant, doorloopt de patient in de oefendokter een leerlijn, welke bestaat uit vier stappen:

1. In een interactie met een virtuele coach vult men een vragenlijst in: het SBG model
2. Men oefent een gesprek met de oefendokter
3. Men reflecteert op dit gesprek met de coach
4. Men bekijkt een formulier op basis van de eerdere stappen en vult dit aan

Tijdens eerdere tests met de oefendokter is vastgesteld dat de werkvorm patiënten inzicht kan bieden in hoe het gesprek met de arts verloopt. Doordat platform binnen het gesprek keuzes maken waarop ze feedback ontvangen, verwachten we daarnaast dat ze leren wat in het gesprek wel en niet werkt en wat van hen verwacht wordt. Het platform werkt dus als leerinstrument. Door patiënten instructie te geven over wat de arts nodig heeft om hen goed te kunnen adviseren, willen we patiënten een meer proactieve rol aanleren.

Veel mensen reageren op een gesprek met een arts, door te verstillen. De arts wordt gezien als experts. Dit heeft als gevolg dat de patiënt de verantwoordelijkheid voor het resultaat van het consult en de behandelkeuze, in grote ,ate bij de arts legt. In lijn met initiatieven zoals “samen beslissen” verwachten we dat dit beter kan en dat oefenen daarbij kan helpen. De oefendokter kan hier helpen, doordat patiënten een beeld krijgen van het verloop van het gesprek en doordat ze vooraf nadenken over wat ze in dat gesprek zelf willen bereiken.

Daarnaast levert het doorlopen van de oefendokter en het invullen van een vragenlijst als onderdeel, artsen inzicht op ten aanzien van welk type patiënt zij voor zich hebben en welke ondersteuning dus het beste aansluit.

Als eindresultaat van de oefendokter wordt een formulier gegenereerd, met daarop de vragen waarvan de patiënt in de oefening heeft aangegeven dat men ze wil stellen. Dit formulier is een geheugensteun voor de patiënt en kan daarnaast mogelijk een rol vervullen in het proces met de arts, doordat het met de arts kan worden gedeeld.

Om het format van de oefendokter en de toegevoegde waarde daarvan te testen, is met dank aan de vereniging psoriasispatiënten Nederland, onderzoek gedaan met psoriasispatienten. Hierbij zijn drie vragen beantwoord:

A. Hoe ervaart men de oefendokter?
B. Hoe draagt de (spel)ervaring met de oefendokter voor de deelnemers bij aan hun voorbereiding op een echt consult?

C. Welke eventuele verbeteringen aan de oefendokter vergroten mogelijk de gebruikersacceptatie en effectiviteit?

In dit verslag rapporteren we voor acht deelnemers aan de test, wat wij hen zien doen tijdens het spelen en wat zij hier achteraf zelf over vertellen. We presenteren deze resultaten per deelnemer in vier paragrafen:

1. Wat zien we deelnemers doen tijdens het spelen?
2. Wat zeggen deelnemers achteraf over hun ervaring?
3. Welke conclusies kunnen we trekken over de ontwikkeling die de deelnemer via de oefendokter door maakt?
4. Welke suggesties volgens uit de test ten aanzien van het vergroten van usability?

In dit verslag beschrijven we eerste de meetmethode, inclusief de observatie vragenlijst en de vragen die zij gesteld tijdens een gestructureerd interview na afloop.
Vervolgens rapporteren we de resultaten per deelnemer.
Ten slotte trekken we conclusies over de usability van de oefendokter en rapporteren we verbetervoorstellen.

Het meetinstrument: observatie en interview achteraf

Onze vragenlijst is grofweg gebaseerd op het Kirkpatrick evaluatiemodel (1959). Dit model heeft als doel om te komen tot uitspraken over de impact van een leerinterventie in de praktijk.

1. Hoe ervaren deelnemers het platform? Vinden ze het interessant en leerzaam?
2. Wat leren ze?
3. Passen ze dit ook toe?
4. Leidt dit tot een verandering in de praktijk?

In feite richten we ons nu op niveau 1 en 2, en wellicht op niveau 3, door hen te vragen naar intenties voor het volgende gesprek met hun arts. Onderstaand noteren we de deelvragen voor de observatie en het interview.

1. Observatie Vragenlijst tijdens het spelen: Wat zien we?

Via observatie willen we vaststellen of het platform aansluit bij de ervaring van deelnemers:

1. *Hoe verloopt het spelen/wat zien we gebeuren (vindt men het leuk, is men engaged?*
2. *Zit er flow in proces? (klikken spelers door en hoe kijken ze als ze niet doorklikken?)*
3. *Waar denken ze over na als ze stilvallen? (uitstap naar bevragen)*
4. *Wordt de gehele oefendokter in een keer afgerond, of neigt de deelnemer naar pauzes?*
5. *Welke route doorloopt de deelnemer? En loopt die route goed?*
6. *Wat vult de deelnemer in bij de open vragen?*
7. *Hoe reageert de deelnemer op het formulier achteraf?*

2. Interviewvragen achteraf: Wat vertellen deelnemer en wat concluderen ze?

Door deelnemers achteraf te bevragen brengen. Vragen hierbij zijn:

1. *Hoe heeft men het spelen ervaren?*
2. *Vond men de interactie 'geloofwaardig'? had men het gevoel dat men 'in gesprek' was? kon men zich goed verplaatsen?*
3. *Vond men het interessant en leerzaam?*

Ten aanzien van leerdoelen vragen we:

4. *Welke inzichten heeft men opgedaan?*
5. *Wat gaat men in de praktijk anders doen?*

Evaluatief vragen we:

6. *Ziet men dit als een geschikte manier om te oefenen?*
7. *Wanneer zou je dit gaan gebruiken? / hoe is het van toegevoegde waarde?*
8. *Zou men gebruik aanraden aan iemand anders? (net promoter score)*
9. *Wat voor iemand is dat dan?*

Ten slotte vragen we ten aanzien van usability:

10. *Welke suggesties heeft men ter verbetering?*

3. Resultaten uit de playthroughs

Naast antwoorden op deze verwerken we in de rapportage de resultaten zoals we deze terugvinden in het playthrough report. Het betreft hierbij de resultaten uit de introductie en de evaluatie met de host. Deze geven immers ook een beeld van de situatie van de patiënt ten aanzien van acceptatie en controle, en van de conclusies die men trekt over het gesprek met de arts.

Legenda:

"Tussen aanhalingstekens maar niet schuingedrukt" staan keuzes die de speler aanklikt.
"*Tussen aanhalingstekens schuingedrukt*" staan uitspraken van de speler zelf of open tekst input.
"*Wanneer deze uitspraken blauw zijn gemaakt*" betreft het een quote die we kunnen gebruiken omdat deze een indruk geeft van het effect van de oefendokter.

Deelnemer 1

Kenmerk	vrouw, 62 jaar
Datum speelsessie	7 juli 2021
Platform	Edge, overgegaan op ZOOM
Testduur	13.15 - 13:40
Playthrough report	Michiel+OP1@Dialoguetrainer.com

1.1 Observaties tijdens het spelen

Inleiding: Deelnemer speelt in een vlot tempo zonder pauzes. Er zit flow in het proces en de werkvormen sluiten aan. Het scorepatroon op de SBG items is divers. Deelnemer neemt de tijd om na te denken over keuzes, wat zichtbaar is aan gezichtsexpressies. Als behoeften noemt deelnemer “dat ideeën worden meegenomen en ik alles begrijp”, “dat alles overzichtelijk wordt gemaakt” en “hulp bij samen beslissen”. Deelnemer scoort hoog op Controle en acceptatie op basis van de vragenlijst.

Resultaten

Controle	90%
Acceptatie	81%

Oefendokter: Op basis van het spelverloop tijdens de oefendokter classificeren we de deelnemer als: hoog op acceptatie. De deelnemer geeft bij aanvang aan aan de arts dat het “redelijk goed” gaat en maakt vlot de stap naar: kiezen voor een behandeling. Als behandeldoel noemt zij: “Dat ik alles kan blijven doen wat ik wil doen”. Wanneer verderop het item wordt aangeboden: “Ik vind het nog steeds moeilijk om een keuze te maken”, noemt deelnemer dat raar.

Reflectie/evaluatie: Ook de evaluatie verloopt vlot: deelnemer spreekt vertrouwen uit in eigen vermogen tijdens test met de arts. Tijdens de presentatie van de drie vragen lijkt ze na te denken, met haar hand voor haar mond. Eigen open invoer meegenomen in formulier: “wat wordt mijn kwaliteit van leven tijden de behandeling?”

1.2 Resultaten uit het interview

Deelnemer geeft aan door de oefendokter bevestigd te zien dat ze al assertief is en dat dit iets goeds is: "*Ik ben gesterkt in dat ik terecht goed doorvraag.*" Ze vond de interactie geloofwaardig en kon zich er goed in verplaatsen: "*De reacties sloten precies aan*". Wel geeft ze aan wat moeite te hebben met mechanisme mensen. Over vertaling van de situatie naar de praktijk geeft ze aan: "*Als patiënt moet je er rekening mee houden dat de arts er niet is voor jou.*" Ze ziet het desondanks als een geschikte manier om te oefenen, maar wel voor anderen: "*Vooral voor mensen die niet sterk in hun schoenen staan is dit een goede manier om te oefenen.*" Zelf zou ze de oefendokter vooral gebruiken als een ziekte nieuwe voor haar zou zijn: "*Als ik voor het eerst met iets chronisch in aanraking zou komen, zou ik dit gaan doen. Je kunt er uit halen wat voor jou belangrijk is*."

Ze zou de oefendokter vooral aanraden aan: "*mensen die door huisarts naar dermatoloog worden gestuurd.*" Hen geeft ze extra mee: *"Het gaat om vragen aan een specialist. Die ziet jou in tien minuten. En dat moet je als patiënt anders richten. Op het moment dat de dokter snel advies geeft, moet je zelf vragen achter de hand hebben.*"

1.3 Wat is het veronderstelde effect van de oefendokter bij deze deelnemer?

De deelnemer geeft aan dat ze veel al weet en al veel zelfvertrouwen heeft. Derhalve adviseert ze gebruik vooral aan anderen voor wie een chronische aandoening nieuw is, en die nog niet zo mondig zijn. Wel heeft de oefendokter voor haar bevestigd dat het goed is om assertief te zijn en vragen te stellen. We veronderstellen dat deze bevestiging haar sterkt, omdat ze het hoort 'van een ander'.

1.4 Usability en verbeterpunten uit de sessie

In eerste instantie leest ze over de "doorgaan" functie onderin beeld heen. Na het voltooien van de oefendokter klikt ze opnieuw op intro. Conclusie is dat we nog duidelijker kunnen communiceren dat van links naar rechts wordt gewerkt en dat na doorlopen van elke kaart inderdaad duidelijk moet zijn dat deze "voltooid" is.

Deelnemer 2

Kenmerk	man, 70 jaar
Datum speelsessie	9 juli 2021
Platform	Edge
Testduur	15.15 - 15:44
Playthrough report	Michiel+OP2@Dialoguetrainer.com

2.1 Observaties tijdens het spelen

Introductie: Bij aanvang van de speelsessie zitten knoppen tbv “scherm delen” in de weg, waardoor deelnemer zoekt naar scrollfunctie bij de ladder. Daarna vlot verloop, met glimlach op het gezicht. Het scorepatroon op de SBG items is vrij vlak: twee maal zeven op de eerste items en vervolgens consequent ‘zes’ op de items uit de SBG vragenlijst, resulteren in de onderstaande score. De deelnemer kiest als behoeften “dat ideeën worden meegenomen en ik alles begrijp”, “dat alles overzichtelijk wordt gemaakt” en “ik wil ook graag iemand die naar me luistert”. Na voltooien van de introductie vraagt hij bevestiging.

Resultaten

Controle	86%
Acceptatie	86%

Oefendokter: Op basis van het spelverloop tijdens de oefendokter classificeren we de deelnemer als: hoog op acceptatie. Deelnemer kiest vroeg in het gesprek voor: “Ik laat het graag over me heenkomen”. Hij lacht door de reactie van de dokter hierop “u laat een kans liggen om een vraag te stellen…” Hierna lijkt hij scherp op zijn rol en speelt hij vlot door. Deelnemer vraagt door: “Kunt u mij vertellen wat de voor en nadelen zijn van die behandeling?” en leest uitvoerig welke websites genoemd worden.

Reflectie/evaluatie: Ook de evaluatie verloopt vlot: deelnemer geeft aan dat hij goede uitleg kreeg. Bij wat ging minder goed, geeft hij eerst aan dat hij “dit moeilijk vindt te zeggen” en vervolgens: ”ik kon me moeilijk verplaatsen in de situatie.”. Het gesprek loopt goed als hij “vragen heeft gesteld” en hij “samen met de dokter een behandeling heeft kunnen kiezen”. Bij de opmerking van de host “dokter is expert over de aandoening maar u bent expert

over uzelf" lijkt deelnemer iets afgehaakt: hij plukt wat aan zijn haar. Vervolgens luistert hij wel goed bij de "drie goede vragen".
Bij de open invoer: "wat wil je uit het gesprek halen", denkt hij lang na en antwoord vervolgens: "*de beste behandeling*". Achteraf slaat de deelnemer het formulier zelf op op zijn computer. Wanneer ik hem hiernaar vraag, geeft hij aan "*ik sla veel op en ik wil onthouden wat ik heb ingevuld.*"

2.2 Resultaten uit het interview

Deelnemer geeft aan oefendokter als leuk te hebben ervaren. Hij heeft zelf al veel behandelingen gehad. Daarbij maak je voortdurend keuzes en de oefening met de oefendokter was wat dat betreft "zeker" geloofwaardig. Hij vond de oefening zinvol, maar wel vooral voor anderen die hun aandoening minder lang hebben. "*Het helpt je om vooraf na te denken over wat je moet antwoorden.*" Hij heeft als inzicht opgedaan dat je ook als je lang bij de arts loopt, "*op bepaalde momenten toch alert moet zijn op wat je moet antwoorden.*" Voorlopig hoeft hij niet naar de dokter omdat hij net is geweest. Hij concludeer "*Misschien als ik eerder had gespeeld, was ik nog alerter geweest.*"
Terugkijkend ziet deelnemer het als een geschikte manier om te oefenen. "*Niet voor iedereen, maar over het algemeen wel.*" Op de vraag wanneer hij het zelf zou gebruiken, antwoord hij: "*Misschien als ik weer op consult moet, als ik ergens nog niet mee te maken heb gehad. Dat je vooraf al bepaalde dingen te horen krijgt waardoor je gerichter vragen kunt stellen in het gesprek.*" Hij denkt dat hij het wel aan anderen zou adviseren "als zij ernaar zouden vragen". Op de vraag wie die anderen zouden zijn antwoord hij: "*Ik kan me uit het verleden mensen herinneren op informatieavonden, die problemen hadden. Bij de dermatoloog. Iemand die met gewone mensen wat problemen had.*"

2.3 Wat is het veronderstelde effect van de oefendokter bij deze deelnemer?

Dit is bij deze deelnemer iets lastiger te zeggen. Enerzijds geeft hij aan alles al te doen en weten. Anderzijds benoemt hij ook dat de oefendokter hem alerter heeft gemaakt op welke vragen hij kan stellen. Bij wie hij gebruik zou adviseren verwijst hij naar een specifieke persoon die moeite had met omgaan met mensen. Hij gaat er daarbij vanuit dat het gesprek bij de arts voor de meeste mensen wel goed gaat. Hieruit spreekt ook een groot vertrouwen in de arts. Wel slaat hij het formulier op en leest hij de drie goede vragen en websites aandachtig.

2.4 Usability en verbeterpunten uit de sessie

De deelnemer kan zich één moment herinneren in de evaluatie met de host, waarop zijn antwoordoptie er niet tussen stond. Dat was ook het moment dat zijn aandacht iets minder werd. Bij navragen was dit alleen op dit ene moment. Wel zien we op het eindformulier dat de conclusie daar ten aanzien van acceptatie niet klopt. Dit hebben we vervolgens bijgesteld.

Deelnemer 3

Kenmerk	vrouw, 72 jaar
Datum speelsessie	7 juli 2021
Platform	iPad pro minimaal 5 jaar oud
Testduur	30 minuten
Playthrough report	Michiel+OP3@Dialoguetrainer.com

Deelnemer heeft eerder getest met de vorige versie en was daarvan erg onder de indruk. Tijdens deze test blijkt haar oudere iPad pro niet goed het spelen en de zoom meeting te combineren. Oefendokter loopt waarschijnlijk vast op iPad pro. Zoals zij aangeeft gebeurt dit ongeveer vier/vijf keer per jaar met programma's.

De deelnemer biedt aan om naar ons toe te reizen, hoewel ze aan een rolstoel gebonden is. Hieruit maken we op dat ze enthousiast is over het initiatief.

Deelnemer 4

Kenmerk	vrouw, 70 jaar
Datum speelsessie	13 juli 2021
Platform	<niet bekend>
Testduur	9:15 - 9:38
Playthrough report	Michiel+OP4@Dialoguetrainer.com

4.1 Observaties tijdens het spelen

Introductie: Deelnemer speelt vlot en scoort met een heel divers keuzepatroon op de vragenlijsten, wat de indruk wekt dat ze bij elke vraag goed nadenkt en haar antwoord kiest. Ze scoort hoog op vandaag als dag (9), en iets lager voor de gemiddelde maand (7). De losse scores op de SBG items variëren tussen 4 en 7. Als doelen van de oefening kiest ze: “Ik wil graag hulp bij het samen beslissen” en “ik wil graag overzicht krijgen.”

Resultaten

Controle	76%
Acceptatie	76%

Oefendokter: Deelnemer lacht bij aanvang veel: ze heeft er plezier in. Ze stelt direct vragen. Bij het eerste item, waar veel deelnemers kiezen voor het over zich heen laten komen, vraagt zij “Kunt u me ook uitleggen wat de verschillende mogelijke behandelingen in mijn situatie betekenen?” Ze gaat gestaag door de simulatie heen. Ook bij het tussenscherm met de url’s van de websites klikt ze (net als andere spelers) door, zonder de websites te bezoeken. Wel leest ze de url’s aandachtig. Ook de vragen die de oefendokter voorstelt om mee te nemen in het echte gesprek, leest ze aandachtig. Op basis van het spelverloop tijdens de oefendokter classificeren we de deelnemer als: hoog op acceptatie. Dit correspondeert met de score op de vragenlijst in de eerste stap.

Reflectie/evaluatie: Ook de evaluatie doorloopt ze vlot. Ze valt stil bij de vraag: “ging er ook iets minder goed?”, vervolgens kiest ze “Ik vind dat moeilijk te zeggen. Als verklaring zegt ze: “*het is moeilijk te zeggen wat minder goed ging omdat het een abstracte situatie is.*” Bij “Wat is dan belangrijk voor jou om op te letten”, leest ze elk punt aandachtig en kiest: “Dat is allemaal belangrijk.” Dit item lijkt daarmee een goede checklist. Op de vraag of het gesprek haar gaat lukken kiest ze “Ik twijfel, de arts heeft het daar toch veel te druk voor.” Op de

uitleg daarop, dat zij de expert is over haar zelf, reageert ze met “dat begrijp ik”, maar ze heeft dus enige twijfel. Bij “wat wil je in ieder geval uit het gesprek halen?” toetst ze in “Wat is voor mij op dit moment de beste behandeling?” Vervolgens voegt ze een nieuwe vraag toe: “*Kunt u mij alle behandelingen geven of moet ik voor sommige behandelingen nog ergens anders naartoe?*” Deze voor haar blijkbaar belangrijke vraag, komt op haar formulier om mee te nemen naar de arts.

Op het formulier reageert ze vervolgens met: “*Ik had verwacht dat daar meer in zou staan.*” Als voorbeelden noemt ze: om items in de oefendokter rond “*wat is voor jou belangrijk in een behandeling*”, terug laten komen, wat we nu niet doen omdat de playthrough van de oefendokter niet wordt opgeslagen.

4.2 Resultaten uit het interview

Deelnemer geeft aan dat ze in het begin moest “*wennen aan de figuurtjes en geluid en tekst.*” De items ten aanzien van de slechtste en beste dag vond ze moeilijk te beantwoorden. Ze had het gevoel dat ze daar niet genoeg kon toelichten hoe het precies zit. De reactie van de host: “Fijn om te horen dat het goed met je gaat.” was “niet wat ik had ingevuld” (Bij nalezen blijkt de reactie van de host hier wel overeen te komen met de input van de speler: 9 voor vandaag, 7 voor deze maand). De deelnemer geeft echter aan: “Je ziet niet wat de waarde is van de andere getallen. Dit speelt voor haar vooral bij de items op de schalen 7-1: “Je bent gewend aan een schaal van 1-10, dus daar zou het helpen als ik zou zien wat welke waarde betekent.” Haar voorstel is om de getallen toch allemaal toe te lichten, wat een relatief eenvoudige verbetering is. Ten aanzien van het gesprek met de oefendokter ligt ze verder toe “*Ik heb zelf veel geïnterviewd over de goede vragen aan de arts. Ik ben inmiddels getraind. Vragen stellen helpt en dan heb je veel invloed.*”
Over het geheel evalueert ze: “*Het moet niet langer dan een half uur duren. En dat duurde het nu.*” Verder geeft ze aan “*In mijn geval deed ik geen nieuwe inzichten op. Ik heb door wat er achter zit: je moet je goed laten informeren, goed voorbereiden en de juiste vragen stellen. Het heeft mij bevestigd in wat ik wist.*” Het is niet nieuw wat ze moest doen, maar ze heeft nu ervaring met hoe ze dat doet.
Ook voegt ze toe “*Tijdsdruk is er in de praktijk wel degelijk.*” Derhalve stelt ze een antwoordoptie voor: “Als je vindt dat dit gesprek te kort was, vraag dan om een vervolggesprek. Wees niet te bescheiden/wees brutaal.” Als bron noemt ze Prof. Josien Bensink: “Alleen de eerste minuut heb je de mogelijkheid om echt antwoord te geven. Daarna is het oogcontact weg.”
Ook noemt ze: “*Het gesprek gaat heel erg uit van een ziekenhuis. Ik heb een zelfstandig dermatoloog.*”
Ten aanzien van de werkvorm concludeert ze: “*Ik denk dat het een geschikte manier is om te oefenen. Er zijn natuurlijk een hele hoop middelen en over alles staat iets op papier, maar ik denk dat dit kan werken om je er bewust van te worden dat je zelf invloed kunt uitoefenenen, vragen kunt stellen en kunt doorvragen. Het past dan vooral voor mensen die nog in het beginstadium zitten. En dan niet meer dan een half uur. Korter is wellicht zelfs beter. Er zitten*

hier en daar dubbelingen in: bijvoorbeeld de tip dat je je moet voorbereiden. 20 minuten klinkt als ideaal." Hier zou het kunnen dat zij als ervaren deelnemer dit eerder als "te veel" ervaart dan iemand met minder ervaring. Op de vraag aan wie ze gebruik zou aanraden zegt ze "*aan mensen die net door de huisarts zijn doorgestuurd.*"

4.3 Wat is het veronderstelde effect van de oefendokter bij deze deelnemer?

Deelnemer geeft aan dat het oefenen vooral bevestigt heeft wat ze al weet: "*Je moet je goed laten informeren, goed voorbereiden en de juiste vragen stellen.*" Wel voegt ze toe dat de praktijk lastig is: "*Neem eventueel iemand mee. Je hoort zelf maar 40% van de informatie. Of neem het gesprek op.*" Dit stelt ze ook voor als suggestie op het formulier.

4.4 Usability en verbeterpunten uit de sessie

Naar aanleiding van deze sessie, overwegen we de url's naar meer informatie en de voorbeeldvragen op te nemen in het eindformulier. Na spelen blijft de oefendokter als kaart in beeld, in tegenstelling tot de eerste kaart, vermoedelijk door nog niet spelen gesprek met verpleegkundige.
Deelnemer stelt voor om op het formulier de items in de oefendokter rond "*wat is voor jou belangrijk in een behandeling*", terug laten komen, wat we nu niet doen omdat de playthrough van de oefendokter niet wordt opgeslagen.
De deelnemer geeft echter aan: "Je ziet niet wat de waarde is van de andere getallen. Dit speelt voor haar vooral bij de items op de schalen 7-1: "Je bent gewend aan een schaal van 1-10, dus daar zou het helpen als ik zou zien wat welke waarde betekent." Haar voorstel is om de getallen toch allemaal toe te lichten, wat een relatief eenvoudige verbetering is.
"*Neem eventueel iemand mee. Je hoort zelf maar 40% van de informatie. Of neem het gesprek op.*" Dat stelt ze ook voor als suggestie op het formulier.
"*Het zou helpen als je van tevoren zou weten hoeveel vragen gesteld gaan worden, dus hoe ver je als speler bent in het verloop.*"

"*Er is een psoriasis keuzehulp van patiënt+. Ik mis de verwijzing daarnaar. Deze staan ook op de website van de psoriasis vereniging. Dan heb je het wel al over systemische middelen.*"

Tot slot zegt ze: "*Ik ben zeker bereid om nog eens iets te betekenen als dat nodig is. Ook interviews gedaan met deskundigen.*"

Deelnemer 5

Kenmerk	vrouw
Datum speelsessie	13 juli 2021
Platform	Edge
Testduur	19.15 - 19:40
Playthrough report	Michiel+OP5@Dialoguetrainer.com

5.1 Observaties tijdens het spelen

Introductie: De deelnemer speelt vlot. Ze kijkt serieus en zit veel met haar hand plat tegen haar mond, gefocust. Aan het begin van de introductie navigeert ze direct goed op de ladder inclusief scrollen. Ze vult in dat het over het algemeen redelijk gaat (7) en vandaag iets beter (8). Als voor haar belangrijk kiest ze: “dat mijn eigen ideeën worden meegenomen.” Ze heeft geen vrede met hoe het met gezondheid is (4), wel controle over gezondheid (5), accepteren (5), zelf in de hand (5). Veel scores daar rond de vijf, op een schaal 1-7. Ze wil “Hulp bij het samen beslissen” en “Overzicht krijgen”.

Resultaten

Controle	76%
Acceptatie	67%

Oefendokter: Deelnemer loopt heel vlot de simulatie door en neemt de tijd om ook de voorbeeldvragen goed door te nemen. Op basis van het spelverloop tijdens de oefendokter classificeren we de deelnemer als: hoog op acceptatie. Dit correspondeert met de score op de vragenlijst in de eerste stap.

Reflectie/evaluatie: Na de oefendokter gaat ze vlot door naar evaluatie. Hier geeft ze aan vertrouwen te hebben in het gesprek: “Ik denk dat dat lukt.” als open input bij de vraag “wat wil je uit het gesprek halen” antwoord ze: “*Of een bepaalde behandeling goed voor mij is uit te voeren. Dus niet vier keer per dag een zalf smeren, want dat is voor mij niet haalbaar.*” Een behandeling die bij haar past. Vervolgens vraagt ze: “*Wordt deze behandeling vergoed door mijn ziektekostenverzekering?*” Ze is geactiveerd om deze vragen voor zichzelf te noteren.

5.2 Resultaten uit het interview

Deelnemer geeft aan dat het door lopen van de gehele module wat haar betreft soepel ging en dat items goed aansluiten: "*Het was duidelijk. Ik kon aangeven wat ik wilde.*" Op de vraag of ze zich goed kon verplaatsen antwoord ze: "*Het is een animatie, maar ik had het gevoel dat er echt wel iemand tegenover je zit.*" Op de vraag of ze het leuk en zinvol vond, antwoord ze: "*Ja, ik ben redelijk ervaren en mondig, maar ik denk dat minder mondige mensen hier veel aan hebben.*"
Op de vraag welke inzichten de deelnemer heeft opgedaan antwoord ze: "*Ik heb gedaan wat ik met mijn dermatoloog ook altijd doe. Ik laat me voorlichten en maak dan samen de keuze. Dit is wat ik doe. Ik zie het wel als een geschikte manier om te oefenen.*"

Ze zou de oefendokter in de praktijk gebruiken "*Voor andere aandoeningen, bijvoorbeeld voor darmonderzoek. Aandoeningen waar ik minder bekend mee ben. Dan zou ik graag dit spelen om me voor te bereiden.*" Ze zou de oefendokter verder aanraden aan "*mensen die mij vragen stellen over aandoening. Of nieuwe leden (van de psoriasis patientenvereniging) die nog minder bekend zijn met een doktersbezoek*".

5.3 Wat is het veronderstelde effect van de oefendokter bij deze deelnemer?

Deelnemer geeft aan dat het oefenen vooral heeft bevestigt wat ze al weet. Wel noteert ze tijdens het spelen eigen inbreng: ze reflecteert bewust op keuzes. Vervolgens concludeert ze zelf dat de oefening vooral geschikt is voor mensen die minder mondig zijn, en wellicht minder lang psoriasis hebben.

5.4 Usability en verbeterpunten uit de sessie

Ten aanzien van mogelijkheden voor verbetering zegt ze: "*Dat is moeilijk. Ook mensen die minder goed met computer omgaan kunnen dit volgen.*"
Wel klikt ze per abuis opnieuw op de kaart 3. Evaluatie van het gesprek. Deze zou in het spelverloop grijs moeten worden zodra deze gespeeld is.

Deelnemer 6

<Geannuleerd>

Deelnemer 7

Kenmerk	Vrouw, rond 40-50 (leeftijd niet genoteerd)
Datum speelsessie	15 juli 2021
Platform	onbekend, vermoedelijk Edge
Testduur	10:15 - 11:00
Playthrough report	Michiel+OP7@Dialoguetrainer.com

7.1 Observaties tijdens het spelen

Introductie: Deelnemer geeft scoort hoog op controle en acceptatie. Scores variëren van twee maal een 8 op schaal 1-10 bij de eerste twee items ("vandaag" en "deze maand"), naar vervolgens hoofdzakelijk "6" op de andere items met een "5" op "mijn gezondheidstoestand heb ik voor een groot deel zelf in de hand." Dit leidt tot een hoge score op controle en acceptatie. Ze geeft aan dat ze vooral wil dat het voor haar "overzichtelijk wordt gemaakt" en "Ik wil ook graag iemand die naar me luistert." Aan het einde van de inleiding bij de uitleg verzit ze even, alsof ze het lang vindt duren.
Achteraf geeft ze aan dat de nu tekstuele inleiding wat haar betreft meer visueel kan: "*De inleiding zou duidelijker zijn met een filmpje.*" Vervolgens zou ze liever hebben dat de host gewoon met haar uitleg komt: "*Waarom moet ik nu die keuze maken? Laat haar maar met haar uitleg komen.*" Ze stelt voor om de schalen daar allemaal een 7 of 10 punts schaal te maken: "*Ik vind het gek dat vragen vooraf nu tot zeven gaan en eerder tot tien.*" Ook zag ze bij het invullen van de items met getallen niet direct de scrollfunctie.

Resultaten

Controle	81%
Acceptatie	95%

Oefendokter: Na het spelen van de inleiding gaat ze direct door naar de simulatie met de oefendokter. Hier spreekt ze zich veel uit, wat ook inzicht geeft in hoe ze haar rol bij de arts nu ziet: "*Ik verwacht een vraag als van mij verwacht wordt om een antwoord te geven.*" Voordat de mogelijkheid wordt geboden om in te gaan op "wat de verschillende behandelingen in mijn situatie betekenen" verwacht ze ze eerste te horen "welke mogelijkheden er allemaal zijn", zoals in de simulatie in feite ook het verloop is. Het stukje met uitleg "normaalgesproken had de arts nu.." had er wat haar betreft uit gemogen. Mogelijk lukt het haar minder zich in de situatie te verplaatsen, omdat ze in gesprek gaat met de

onderzoeker. Bij de keuze wat ze met een behandeling wil bereiken, kiest ze voor: " mijn leven blijven leven zoals ik dat deed". Ze noemt hier zelf de term: "een goede kwaliteit van leven". De voorbeeldvragen verderop in de simulatie leest ze aandachtig en ze stelt voor er een toe te voegen: "wat zijn resultaten van deze behandeling bij anderen?" Deze vraag is naar aanleiding van de test toegevoegd.

Reflectie/evaluatie: In de reflectie met de host geeft ze aan dat ze het leuk vond en het gewoon goed ging. Ze onderschrijft het belang van "aangeven wat je belangrijk vind aan een behandeling" en bevestigt de conclusies van de host, ten aanzien van doorvragen en informatie inbrengen. Ze denkt dat het in het echte gesprek wel lukt en voegt als open text input toe dat ze "*de voor- en nadelen van de behandelingen"* uit het gesprek wil halen en tevens informatie ten aanzien van "*hoe lang duurt de behandeling en wat zijn de te verwachten resultaten?*"
Het eindformulier zou ze als lijstje mee nemen naar het ziekenhuis.

Bij het eindformulier geeft ze aan dat ze graag zou willen dat de voorbeeldvragen opnieuw tonen en aanklikbaar maken, zodat ze nog dingen kan bijschrijven.

7.2 Resultaten uit het interview

Deelnemer geeft aan dat ze niet weet of ze er zelf veel aan zal hebben, "omdat ik een best assertief persoon ben." Wellicht zou het goed zijn om met een voorbeeld vragelijstje naar de arts te gaan "zodat ze dingen niet gaat vergeten." Ze geeft aan dat een goede voorbereiding op het gesprek belangrijk is, er ziet daar kansen om het gebruik van de oefendokter te integreren: "*Artsen moeten zich ook gaan voorbereiden op dat ze met de oefendokter gaan werken. Deel de agenda vooraf met cliënten en geef gespreksdoelen een centrale rol daarin. Dan bestaat ook een kans om te matchen tussen patiënt en arts. Dat is een ontwikkeling van jaren.*"
Ze vind de oefening geloofwaardig en heeft ondanks enige weerstand tegen "*digitale poppetjes*" het wel erg leuk gevonden. Ze bevestigt een algemeen voordeel van op deze manier oefenen "*Iemand zou zich goed voorbereiden op het gesprek met de arts, omdat men erover heeft nagedacht inclusief wat je wilt en welke vragen je wilt stellen.*" Zelf zou ze nu in de praktijk niet iets anders doen, maar andere mensen volgens haar wel: "laat mensen het lijstje met vragen printen en opschrijven." Tot slot stelt ze voor om bij het echte gesprek met een dokter achteraf te evalueren, al ziet ze dat dit veel vraagt van ziekenhuizen. Een evaluatie met de host achteraf zou dan ook kunnen.

7.3 Wat is het veronderstelde effect van de oefendokter bij deze deelnemer?

Bij deze deelnemer is moeilijk te zeggen wat ze heeft geleerd. Ze speelt aandachtig, maar geeft achteraf aan dat ze een "zeer assertief persoon" is, waardoor dit eigenlijk niet nieuw voor haar is.

7.4 Usability en verbeterpunten uit de sessie

Bij de open tekstinvoer in de evaluatie vindt ze het aantekeningen veld wat klein.

Bij het eindformulier geeft ze aan dat ze graag zou willen dat de voorbeeldvragen opnieuw tonen en aanklikbaar maken, zodat ze nog dingen kan bijschrijven.

Deelnemer 8

Kenmerk	Vrouw, rond 30
Datum speelsessie	8 november 2021
Platform	Chrome
Testduur	13:45 - 14:11
Playthrough report	Michiel+OP8@Dialoguetrainer.com

8.1 Observaties tijdens het spelen

Introductie: De deelnemer doorloopt heel vlot de vragenlijst. Ze geeft aan dat het vandaag iets minder (7) gaat dan ander (8). Vervolgens selecteert ze hoge scores (7) op zelf invloed hebben op haar gezondheid, vrij hoge scores op de volgende vragen acceptatie en controle (6) en iets lager, maar nog steeds hoog (5) op de laatste vraag "ik accepteer mijn gezondheid zoals deze is." Op de vraag waar ze het meest mee geholpen zou zijn kiest ze: "Ik wil graag hulp bij het samen beslissen" en vervolgens "Ik wil ook graag iemand die naar me luistert". In een korte terugblik na het doorlopen van deze eerste stap geeft ze aan: "*Zes stellingen waren een beetje veel. Ik ben wel vaker bij de dokter geweest en het is niet dat ik helemaal niet weet.*" Ook noemt ze dat wat haar betreft het "*niet per se gaat om leren vragen stellen, maar om ondersteunen bij vragen stellen.*"

Resultaten

Controle	90%
Acceptatie	81%

Oefendokter: Ook de simulatie met de oefendokter doorloopt ze in hoog tempo. Ze leest alle teksten inclusief alle uitleg, zorgvuldig. Op basis van het spelverloop classificeren we de deelnemer als: hoog op acceptatie. Dit correspondeert met de score op de vragenlijst in de eerste stap.

In een korte reflectie achteraf geeft ze aan: "*Ik vond het wel goed inderdaad. Zelf denk je niet na over voor en nadelen en gevolgen, en denk je niet na over gevolgen en hoe die je leven beïnvloeden. Ik zag ook een paar voorbeeldvragen. Achteraf de voorbeeldvragen op een formulier meekrijgen zou wel echt een voordeel zijn.*"

"Het zette me wel aan het denken. Je hebt toch vaak een ervaring dat je naar de dokter gaat en dat die vanuit zijn expertise een advies heeft. Nu ga je uit van het resultaat dat je zelf wilt behalen."
Ook geeft ze aan: *"Ik heb ook wel eens meegemaakt dat een arts en suggestie doet die niet aansluit. Toen was ik zelf mondig genoeg om vragen te stellen en aan te geven dat ik iets anders wilde."* De ervaring met de oefendokter doet haar terugdenken aan dit moment dat wellicht ook haar als patiënt gevormd heeft.

Reflectie/evaluatie: Ook deze stap doorloopt ze vlot. Ze geeft aan dat het "gewoon goed" ging. Ze bevestigt alle punten die de host als belangrijk aanreikt. Bij de vrije invoer geeft ze aan dat ze de "*voor- en nadelen van de verschillende behandelingen*" uit het gesprek wil halen. Daarnaast dat ze wil weten: "*wat de kans is op slagen*". Dit zijn heldere vragen in lijn met het doel van de oefendokter.

Eindformulier: Na de reflectie geeft ze, voordat ze het eindfomulier ziet, aan dat ze daar graag de voorbeeldvragen vanuit de oefendokter zou willen terugzien. Die staan daar nu niet.

8.2 Resultaten uit het interview

Deelnemer geeft aan het spelen als erg positief te hebben ervaren: "*Het is goed dat het zo interactief is. Ik denk dat het beter werkt dan een tekst.*" Ten aanzien van de vorm zegt ze: "*Ik vond het fijn dat er een menselijke stem onder zat. Je ziet dat het een simulatie is, dus je moet er iets in komen. Maar ik vond het niet storend onder andere doordat het een echte stem.*"

Ten aanzien van haar leerproces concludeert ze zelf: "*Ik vond het prettig om het gesprek zo door te lopen. Nu sluit ik het echt af met een idee van: het gaat er wel om wat ik wil. Van tevoren dacht ik niet dat ik behoefte zou hebben om dit gesprek voor te bereiden, maar het heeft me wel aan het denken gezet.*" Hieraan voegt ze toe: "*Het heeft zin om het gesprek voor te bereiden en je voelt je wat zekerder. Je mag best aannemen dat een behandeling goed mag aansluiten op wat jij wilt.*" Ze neemt zich voor: "*Ik ga meer nadenken van tevoren over mijn vragen. Websites doorkijken met wat de behandelingen zijn. Vragen voorbereiden met voor en nadelen en effect daarvan op dagelijks leven.*"

Ze ziet de oefendokter als een geschikte manier om te oefenen, die ze vooral zou gebruiken "*als je net een compleet nieuwe diagnose hebt gekregen. Ik heb zelf al 15 jaar psoriasis. Als ik weer iets totaal anders heb, dan zou ik gebruiken.*" Ze zou gebruik zeker aanraden aan iemand anders. "*Iemand die net een diagnose heeft gekregen. Of een hulpverlener die zo een cliënt kan helpen.*"

8.3 Wat is het veronderstelde effect van de oefendokter bij deze deelnemer?

Hoewel de deelnemer veel al weet benadrukt ze dat ze gescherpt is in haar denken. Wel ziet ze de tool met name als een oplossing voor anderen, waar ze graag aan wil bijdragen. Ze is enthousiast.

8.4 Usability en verbeterpunten uit de sessie

Deelnemer noteert twee mogelijke punten voor verbetering: "*De vragenlijst aan het begin is wat lang*." En: "*Achteraf de voorbeeldvragen op een formulier meekrijgen zou wel echt een voordeel zijn.*"

Deelnemer 9

Kenmerk	Vrouw, rond 30
Datum speelsessie	9 november 2021
Platform	Samsung Galaxy S20
Testduur	10:08 - 10:38
Playthrough report	Michiel+OP9@Dialoguetrainer.com

Notitie vooraf: de deelnemer speelt op een telefoon, wat betekent dat we haar na opstarten van het programma niet kunnen zien en dat ze haar scherm niet kan delen. We laten de test toch op deze manier doorgaan, omdat we playthroughs grotendeels (behalve de simulatie met de oefendokter) achteraf kunnen zien en we hiermee kunnen testen hoe spelen op de telefoon landt.

9.1 Observaties tijdens het spelen

Introductie: Deelnemer geeft haar dag (7 op schaal 1-10) en maand (6 op schaal 1-10) iets lagere cijfers dan de meeste deelnemers uit deze testserie tot nu. Ze geeft aan dat ze het gevoel heeft veel controle te hebben over haar gezondheid (7 op schaal 1-7). Op de meer indirecte acceptatie items (ik heb vrede met en de manier waarop ik nu lichamelijk en/of geestelijk functioneer kan ik accepteren) scoort ze lager: beide een 3. Wel scoort ze iets hoger (6) op: ik accepteer mijn gezondheidstoestand zoals deze is. Op de items over wat haar het meest zou helpen kiest ze “Ik wil graag dat het overzichtelijk voor mij gemaakt wordt” en “Ik wil ook graag iemand die naar me luistert.”

Resultaten

Controle	81%
Acceptatie	57%

Oefendokter: De simulatie met de oefendokter doorloopt ze soepel. Terwijl we vooraf afspreken dat ze tussen de blokken door even aangeeft waar ze staat, speelt ze direct door. Helaas hebben we niet kunnen registreren welke route ze doorloopt, maar gezien de duur van het spelverloop is dit vermoedelijk de route “hoge acceptatie”. Achteraf merkt ze op: “*Ik vind het wel fijn dat ik nu vragen te zien krijgen die ik nooit heb gesteld.”* Ze benadrukt dat de

feedback haar helpt: "*Nu wordt er gezegd 'je had ook dit kunnen zeggen', wat ik anders niet zou doen. Anders laat ik het over me heen komen en nu zie ik terug, zo had je het ook kunnen doen. Dat is wel heel fijn.*"

Reflectie/evaluatie: Bij de reflectie geeft ze aan dat de oefening met de oefendokter haar aan het denken heeft gezet over wat ze wil en hoe ze het wil. Wel meldt ze dat haar antwoord niet altijd stond bij de antwoorden. Hier voegt ze later aan toe: "*Ik heb steeds gekozen wat het dichtst in de buurt kwam.*" Ze geeft aan vertrouwen te hebben in het gesprek en benadrukt bij de open invoer dat ze het belangrijk vindt: "*dat we verschillende opties kunnen bespreken*" en "*voor mij persoonlijk, wat er mogelijk is samen met evt, een zwangerschap.*" Dit is in lijn met de doelstelling van de oefendokter om deelnemers aan het denken te zetten over wat zij zelf in het gesprek willen bereiken en hen te motiveren hier zelf hun agenda in te bepalen.

Eindformulier: Het eindformulier slaat ze direct op "*wel even goed om te onthouden*". Op het formulier ziet ze zoals verwacht: "*wat we besproken hebben als de vragen die ik kan stellen aan de arts.*"

9.2 Resultaten uit het interview

Op de vraag direct achteraf naar hoe ze het spelen heeft ervaren, reageert ze positief: "*Ik heb het als goed ervaren. Meer ook omdat ik nu inzicht heb gekregen in wat ik beter zou kunnen doen vanuit mijzelf ook. Dus andere vragen stellen dan ik nu doe. Ik kreeg nu feedback terug en dat krijg je bij de arts niet. Bij de echte arts krijg je antwoord, maar hoor je niet wat je anders had kunnen doen, of welke andere mogelijkheden er zijn.*" Dit laatste heeft haar geholpen om meer inzicht te ontwikkelen in wat ze tijdens het gesprek kan doen.
Ten aanzien het zich kunnen verplaatsen in de oefening merkt ze op dat ze zich na het begin goed kon verplaatsen: "*In het begin vond ik dat wel eventjes moeilijk. Je zit niet met een echt persoon, maar met een simulatie. Je moet steeds antwoordopties kiezen die er staan. Soms stond wat ik in mijn hoofd had er direct bij, maar ik vond de meeste antwoorden gewoon goed aansluiten.*"
Op de vraag of ze het spelen als leuk en zinvol heeft ervaren, antwoord ze "*Ik vond het in zoverre leuk, dat het een aparte ervaring was.*" Ten aanzien van haar leerproces concludeert ze "Ik heb nu wel geleerd dat ik door kan vragen en wat ik ook anders kan vragen." en "*Dat ik meer kan vragen als wat ik normaal doe.*"

Deelnemer geeft aan door de oefendokter echt anders te gaan kijken naar de eigen rol in het gesprek met de arts: "*Ik ging altijd naar de arts met dit is mijn probleem. Wat kan ik doen? Wat zeggen jullie dat ik moet doen? Ook bij een huisarts kan ik blijkbaar meer doorvragen. Dat wist ik eigenlijk nog niet.*" Ze voegt toe dat het voor haar een nieuw inzicht is dat de arts voor een goed advies meer moet weten over de persoonlijke situatie en wensen van de patiënt. "*Een patiënt die ook aangeeft wat deze zelf wil.*"

Waar anderen gebruik met name aanraden aan mensen die de ziekte nieuw hebben, concludeert deze gebruiker breder: "*Ik zou het gebruik ook aanraden aan een familielid, of een vriend of vriendin.*"

9.3 Wat is het veronderstelde effect van de oefendokter bij deze deelnemer?

Deelnemer concludeert dat ze er eigenlijk best veel van heeft geleerd: "*Ik heb er eigenlijk best veel van geleerd. Ook de feedback die je nu terug krijgt. Het is even wennen, maar..*" en verder "*Ik heb nu de ervaring dat ik anders naar de arts toe zou gaan, of wat ik anders zou doen.*"
In een mail achteraf schrijft ze: "*Ik heb weer wat meer inzicht gekregen mbt wat ik zelf meer of anders kan doen bij een afspraak van een arts, niet alleen bij de dermatoloog maar ook bij een huisarts bezoek.*"

9.4 Usability en verbeterpunten uit de sessie

Ten aanzien van de gebruikerservaring merkt ze op: "*Ik ervaar het op zich als goed. Het is een beetje vreemd. Ik moet me inlezen dat het geen echte persoon is die achter het telefoonscherm zit. Soms is het net anders, maar kies ik hetgene dat het beste bij mij past.*" Verder: "*De vragen sloten goed aan. In dat opzicht wel goed. Ik vond het eigenlijk wel goed in elkaar gezet.*"

En ook: "*Ik heb de pauzeknop gevonden. Dat is handig als je even iets te drinken wilt pakken of naar de wc wilt. Ik heb hem nu gebruikt om even met u te kunnen praten.*"

Deelnemer 10

Kenmerk	Vrouw, 22
Datum speelsessie	9 december 2021
Platform	Edge
Testduur	12:00 - 12:37
Playthrough report	Michiel+OP10@Dialoguetrainer.com

Introductie: Deelnemer geeft haar dag (7 op schaal 1-10) en maand (7 op schaal 1-10) iets lagere cijfers dan de meeste deelnemers. Ook scoort ze divers op de acceptatie en controle schalen. Op “ik heb vrede met hoe mijn gezondheid is”, scoort ze iets lager (4 op schaal 1-7), vervolgens scoort ze wel hoog (7 op schaal 1-7) op: “de manier waarop ik lichamelijk en/of geestelijk functioneer kan ik accepteren.” , maar weer lager (5 op 1-7) op: “Ik accepteer mijn gezondheidstoestand zoals deze is”. Bij het kiezen van doelen met de oefendokter denkt ze lang na. Als doelen kiest ze: “ik wil graag hulp bij het samen beslissen” en “ik wil ook graag overzicht krijgen”. Dit leidt tot de onderstaande totaalscores.

Resultaten

Controle	81%
Acceptatie	76%

Na deze stap geeft ze aan dat de introductie inclusief de zes vragen aansluit: “*Ik heb nu een breder beeld van waarmee ik geholpen ben.*” Ook het taalgebruik vindt ze begrijpelijk: “*Hoe een normaal iemand tegen mij zou praten.*”

Oefendokter: Tijdens de oefendokter geeft ze aan dat het “redelijk goed” gaat: “het is wat het is”. Ze kiest daarmee een route in lijn met ‘hoge acceptatie’. Bij de eerste gelegenheid die zich in de oefendokter voordoet stelt zij direct een vraag “Kunt u me ook uitleggen wat de verschillende mogelijke behandelingen in mijn situatie betekenen?”. Ook geeft ze aan “ik zou dat zeggen” als heer gevraagd wordt wat ze zou doen als ze iets niet begrijpt. En ze stelt de vervolgvraag: “Kunt u mij vertellen wat in mijn situatie kan worden bereikt?”. Als doel voor de behandeling geeft ze aan: “Dat er alles aan wordt gedaan om de ziekte onder controle te krijgen.” Ook daarna vraagt ze bij elke gelegenheid goed door. Wel is dan de “google meet” verbinding een paar minuten weggevallen door instabiel internet.

Achteraf geeft ze aan: “*Ik heb geoefend met de oefendokter, om me voor te bereiden op een echt gesprek. Het ging over doorvragen op voor en nadelen en hoe lang de behandeling*

verloopt. Ik vind wel dat hij het duidelijk uitlegt. Hier kan ik je een antwoord geven en hier niet. De oefendokter geeft ook aan dat ik beter door kan vragen. Ik heb er wel een goed gevoel bij."

Reflectie/evaluatie: Tijdens de evaluatie geeft ze aan bij wat goed ging: "Ik kreeg goede uitleg" en bij wat minder goed ging: "nee, het ging gewoon goed." Ze bevestigt dat ze geleerd heeft dat ze vragen kan stellen en heeft zelfvertrouwen: "ik denk dat dat lukt.". Bij een specificatie van haar vraag noemt ze: "*Welke behandelingen mij kunnen helpen het onder controle te houden.*" Vervolgens geeft ze aan: "Welke behandelingen mij kunnen helpen het onder controle te houden."

Eindformulier: Ze neemt de tijd voor het eindformulier en bestudeert de vragen.

10.2 Resultaten uit het interview

Op de vraag achteraf naar hoe ze het spelen heeft ervaren, reageert ze positief: "*Het is goed ter voorbereiding en ik zou het anderen ook aanraden. Het is fijn om te doen.*" Op de vraag of ze de interactie 'geloofwaardig' vond zegt ze: "*Jazeker, ze vroegen goed door op wat ik zei en herhaalden alles wat ik had gezegd. Hierdoor werd ik me bewust van wat belangrijk is.*" Over het contact met de oefendokter en de host, en haar algehele ervaring zegt ze: "*Ik vond ook dat contact met beeld erbij het heel persoonlijk maakt en ook zinvol.*"
Ze ziet de oefendokter als een geschikte manier om te oefenen: "*Ik denk dat het heel gemakkelijk is dat het juist online is, omdat je makkelijk toegang hebt. Als je ergens fysiek heen wilt gaan is dat niet praktisch. Dus dit is wel heel praktisch als voorbereiding.*" Ze zou dse oefendokter gebruiken als ze zelf weer naar een dokter moet "*om me voor te bereiden*" en zou gebruik ook anderen aanraden. Ze vraagt of ze de oefendokter ook nu al met anderen in haar directe omgeving mag delen: "*Dat zijn geen mensen die om minste of geringste naar dokter en dan wil je er alles uithalen. Liever dat zij zich goed voorbereid zijn op afspraken.*"

10.3 Wat is het veronderstelde effect van de oefendokter bij deze deelnemer?

Op de vraag welke inzichten ze heeft opgedaan zegt ze: "*Dat het belangrijk is om aan te geven wat mijn ideeën daarover zijn. Het is belangrijk om van tevoren mijn informatie al op te zoeken, zodat wat de dokter zal zeggen niet als een verrassing komt. Dan stel je niet meer de juiste vragen en wordt lastig om door te vragen op voor- en nadelen.*" Over een stap die ze in haar hoofd heeft gemaakt zegt ze: "*Grappig, van tevoren stond ik daar niet zo in, dat ik alles begrijp. Ik merk dat ik geswitcht ben naar begrijpen waarom de arts dit zegt.*". Bij wat ze in de praktijk nu anders gaat doen, reageert ze "*Mezelf voorbereiden op het gesprek. Ik vroeg altijd al door. Ik ga niet aan iets beginnen voordat ik weet waaraan. En ik ga nu vooraf hulp vragen om samen beslissing te nemen.*"

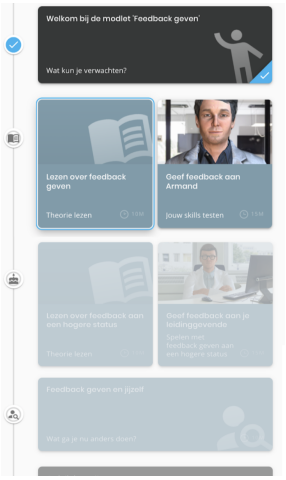
10.4 Usability en verbeterpunten uit de sessie

Op de vraag welke suggesties ze heeft voor verbetering zegt ze: "*Ik denk dat alle vragen die ik zou hebben wel voorbij zijn gekomen. Er werd nog aangegeven om verdieping te maken richten onderwerpen. Pagina's naar uitleg kunnen daar wel helpen.*" Vervolgens oppert ze het idee voor verdiepingsmodules.

Suggesties voor verbetering

Geheel:

"*De inleiding zou duidelijker zijn met een filmpje.*" (OP7) >> dit is besproken met Nathascha en gaan we doen.



Niet bij elke kaart zie je wanneer je deze hebt voltooid. Ook leest een deelnemer (OP3) over de "doorgaan" functie onderin beeld heen. (OP1) Wel klikt ze per abuis opnieuw op de kaart 3. Evaluatie van het gesprek. Deze zou in het spelverloop grijs moeten worden zodra deze gespeeld is. (OP5) >> dit kunnen we eventueel oplossen door de oefendokter in te bouwen in onze nieuwe "modlet" omgeving. Dan is ook meer duidelijk zichtbaar dat een kaart al is doorlopen (zie afbeelding)

1. Inleiding (host en SBG vragenlijst)

"*Ik vind het gek dat de vooraf nu tot zeven gaan en eerder tot tien.*" (OP7) >> dit betreft een gevalideerde vragenlijst, dus is in principe niet aan te passen: op de ladder willen we meer kunnen differentiëren.

Ten behoeve van verschillende deelnemers (OP5, OP8): >> In intro meegeven dat we leren hoe ze in de praktijk brengen wat ze wel weten nl doorvragen en 3 goede vragen stellen.

2. Oefenen met de Oefendokter (simulatie)

"*Het zou helpen als je van tevoren zou weten hoeveel vragen gesteld gaan worden, dus hoe ver je als speler bent in het verloop.*" (OP4) >> Dit is in de simulaties lastig. Daar hebben we de nummering in fasen in "situatieknopen (de tekstuele uitleg) juist uit gehaald omdat dit stoorde. We nemen dit echter mee voor mogelijke toekomstige development.

3. Evaluatie van het gesprek (host)

Het aantekeningen veld bij de open input in kaart "3. evaluatie" is te klein. (OP07) >> Dit nemen we mee voor development.

4. Uw profiel (eindformulier)

In een geval klopte de conclusie op het eindformulier niet. (OP2) >> Dit is gecontroleerd en bijgesteld.

Op het formulier reageert ze vervolgens met: "*Ik had verwacht dat daar meer in zou staan.*" Als voorbeelden noemt ze: om items in de oefendokter rond "*wat is voor jou belangrijk in*

een behandeling", terug laten komen (OP4) >> een mogelijke verbetering is om deze keuze inderdaad mee te nemen op het formulier.

Bij het eindformulier geeft ze aan dat ze graag zou willen dat de voorbeeldvragen opnieuw worden getoond en aanklikbaar worden, zodat ze nog dingen kan bijschrijven. (OP7) "*Achteraf de voorbeeldvragen op een formulier meekrijgen zou wel echt een voordeel zijn."* (OP8) >> Dit is wellicht een eenvoudige aanpassing, met als kanttekening dat het formulier niet te vol moet worden: we noteren nu ook niet de gehele gespreksstructuur op het formulier.

"*Er is een psoriasis keuzehulp van patiënt+. Ik mis de verwijzing daarnaar.*" (OP4) >> deze kunnen we meenemen, net als de url's naar de andere sites met informatie over psoriasis.