

Cliëntinzichten en aanbevelingen voor digitale mogelijkheden in de ggz

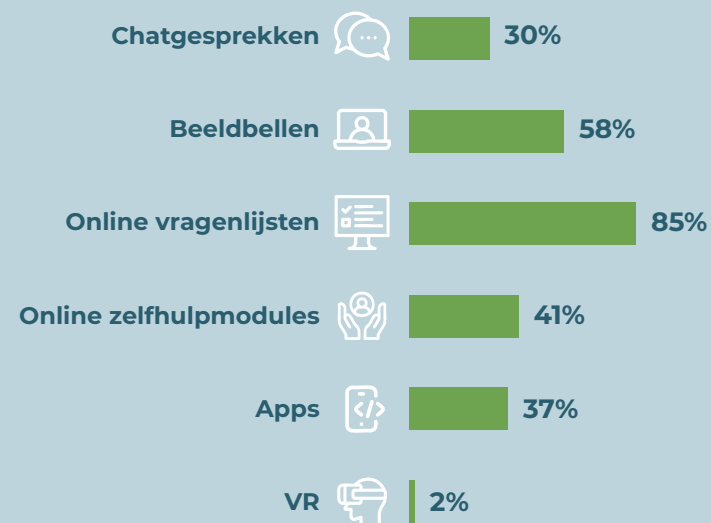
806 deelnemers

Binnen de geestelijke gezondheidszorg (ggz) ontstaan steeds meer digitale oplossingen voor het leveren van zorg. Digitale zorg wordt gezien als een belangrijke manier om de juiste zorg aan cliënten te blijven bieden. Het programma Vliegwiel*, een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland, heeft in samenwerking met MIND onderzocht hoe digitale mogelijkheden binnen de ggz door cliënten worden ervaren.

Conclusie onderzoek

Digitale toepassingen worden steeds vaker ingezet in de ggz. Ze brengen zowel kansen als uitdagingen met zich mee. De ervaringen met digitale zorg verschillen aanzienlijk per toepassing en individu. Voor een succesvolle implementatie zijn niet alleen kwalitatieve toepassingen cruciaal, maar ook digitale vaardigheden van behandelaars en cliënten. Verder zijn aandacht voor privacy en integratie in de behandeling van groot belang. Digitale zorg biedt flexibiliteit en toegankelijkheid, maar maatwerk blijft van groot belang om in te spelen op de individuele behoeften. Uiteindelijk blijkt een hybride zorgvorm, waarin digitale en fysieke elementen worden gecombineerd, voor veel cliënten de meeste voorkeur te hebben.

Gebruik digitale middelen (N=806)



* Vliegwiel is een landelijk initiatief dat digitale zorg stimuleert, zodat zowel patiënten als zorgaanbieders de voordelen van digitale zorg kunnen ervaren.

Algemene aanbevelingen

Algemeen

De onderzoeksresultaten bieden waardevolle inzichten voor de toekomstige inzet van digitale zorg in de ggz. Aanbevolen verbeteringen zijn:

Voor behandelaren

1. Bied hybride zorg aan. Zet digitale zorg in als mogelijke aanvulling op behandeling in de ggz.
2. Bied altijd een gelijkwaardig alternatief dat kan worden ingezet wanneer digitale zorg niet wenselijk of geschikt is voor de cliënt.
3. Bied cliënten bij de inzet van digitale zorg de mogelijkheid aan om eerst persoonlijk kennis te maken met de behandelaar.

Voor zorgorganisaties en leveranciers

4. Zorg vooraf en tijdens het gebruik van digitale zorg voor duidelijke informatie en technische ondersteuning.



Voorwaarden voor een succesvolle gebruikerservaring

De reacties op de vragenlijst laten zien welke factoren bijdragen aan een positieve ervaring met digitale zorg. Belangrijke voorwaarden zijn:

1. Het besluit om digitale zorg te gaan gebruiken komt voort uit goede afstemming tussen behandelaar en cliënt.
2. Voldoende digitale vaardigheden van de cliënt én de behandelaar.
3. Er wordt gebruik gemaakt van kwalitatieve, goed functionerende toepassingen.
4. De behandelaar implementeert en integreert de digitale toepassing in de algehele behandeling.
5. Voldoende zekerheid rondom de beveiliging van persoonsgegevens en privacy.
6. Toegang tot de benodigde software en hardware door de cliënt én de behandelaar.

Chatgesprekken



Waarom zet je het in?

- Altijd beschikbaar, chatten wanneer het nodig is
- Laagdrempelig en snel, zonder een afspraak te hoeven maken
- Beter inzicht en zelfreflectie door te schrijven
- Contact maken vanuit de eigen omgeving
- Teruglezen van gesprekken

Aanbevelingen

Houd rekening met individuele behoeften, want niet iedereen wil of kan voortdurend met psychische klachten bezig zijn. Bovendien is schriftelijk over klachten praten niet voor iedereen effectief.

Voor behandelaren

- Bied cliënten de mogelijkheid om vanuit een veilige en toegankelijke omgeving digitaal te communiceren.
- Vergroot het gebruik van chatgesprekken als onderdeel van en naast de behandeling.
- Maak goede afspraken met de cliënt over het gebruik van tussentijdse communicatie en de beantwoording hiervan.



Quotes van cliënt

“Het kan helpend zijn om je vraag te kunnen stellen of zorgen te kunnen delen op het moment dat je het moeilijk hebt.”

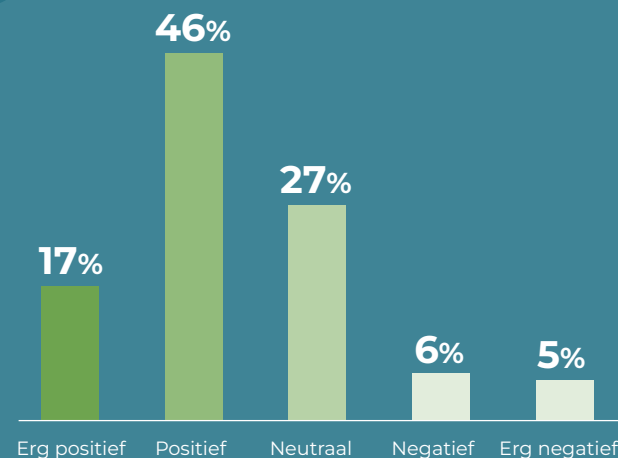
“Het is lastig om precies te typen wat je voelt en wat er aan de hand is. Ook kan de hulpverlener je gezichtsuitdrukkingen niet zien en daarop reageren. Soms vertellen je gezicht en lichaam meer dan je woorden.”



Op beleidsniveau

- Vergroot het aanbod van laagdrempelige mogelijkheden voor veilig chatten, bijvoorbeeld via behandelplatformen.

Beoordeling chatgesprekken (n=239)



Beeldbellen



Waarom zet je het in?

- Geen reistijd en kosten
- Handig wanneer reizen naar een locatie niet mogelijk is
- Makkelijk in te passen in je dag
- Veilig en vertrouwd vanuit huis
- Betere toegang tot goede zorg als er geen specialist in de buurt is
- Minder belastend

Aanbevelingen

Beeldbellen kan een waardevolle aanvulling zijn, maar wordt niet altijd als volwaardige vervanging gezien. Daarom is een hybride vorm aan te raden, waarbij zowel fysieke als digitale opties worden geboden.

Voor behandelaren

- Bied cliënten de mogelijkheid om fysieke behandelafspraken indien nodig en gewenst te vervangen voor videoconsulten.
- Ga voorafgaand aan de inzet van beeldbellen na of de thuisomgeving van de cliënt hier geschikt voor is.

Quotes van cliënt

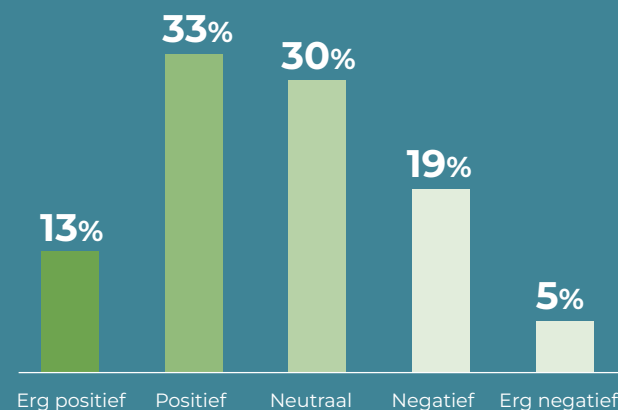
“Als ik het heel zwaar heb, is het voor mij makkelijker om te beeldbellen omdat ik dan mijn huis niet uit hoef. Tegelijkertijd ziet mijn behandelaar toch hoe ik eruitzie en of het goed of juist niet goed met me gaat.”

“Ik heb een zeer negatief zelfbeeld en ben heel onzeker. Je ziet jezelf ook op het scherm en dat voelt niet prettig.”

Voor zorgorganisaties

- Voorzie in de benodigde praktische randvoorwaarden, zowel bij behandelaar als cliënt. Voorbeelden zijn: toegang tot een stabiele internetverbinding en geschikte apparatuur.

Beoordeling beeldbellen (n=470)



Online vragenlijsten



Waarom zet je het in?

- In eigen tijd invullen
- Inzicht in klachten en voortgang
- Goed voor voorbereiding op afspraken
- Efficiënt en tijdbesparend, kan buiten de behandelsessies
- In vertrouwde omgeving invullen

Aanbevelingen

Een aandachtspunt is dat bij onduidelijkheden over de vragen geen directe toelichting beschikbaar is.

Voor behandelaren

- Volg de online vragenlijsten actief op en bespreek de resultaten met de cliënt. Gebruik de resultaten in de behandeling als dat passend is.

Voor zorgorganisaties

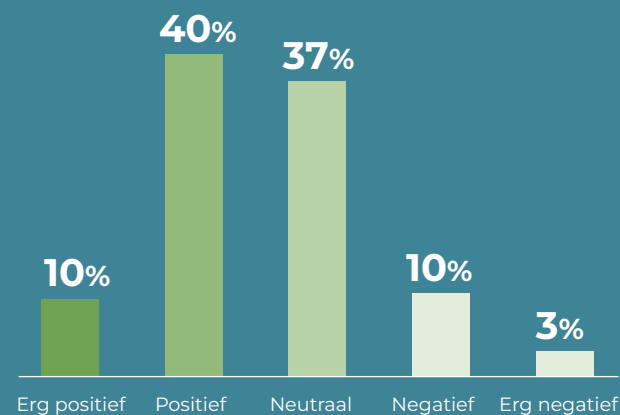
- Zorg ervoor dat vragenlijsten alleen online beschikbaar zijn als ze duidelijk en van goede kwaliteit zijn, en als er goede uitleg bij de vragen is.

Quotes van cliënt

“Het is een prettige manier van informatie geven omdat ik dit in mijn eigen tempo kan doen. Als ik te moe word, kan ik er later mee verder gaan. [...] Er zit niemand op me te wachten, dus minder stress.”

“Alleen vind ik het erg moeilijk. Vaak raak ik verzeild in denken over de vragen en maak ik de antwoorden te moeilijk.”

Beoordeling online vragenlijsten (n=716)



Online zelfhulpmodules



Waarom zet je het in?

- Aanvulling op behandeling
- Oefeningen op eigen tempo doorlopen
- Altijd beschikbaar
- Nuttig tijdens wachttijden
- Laagdrempelig en snel, zonder een afspraak te hoeven maken
- Beter inzicht en zelfreflectie door te schrijven en te oefenen
- Ondersteunt zelfmanagement
- Mogelijkheid om informatie terug te lezen

Aanbevelingen

Door standaardisatie sluiten online zelfhulpmodules niet altijd aan bij ieders persoonlijke voorkeuren en kennis, waardoor het voor sommige mensen niet passend is.

Voor behandelaren

- Maak vooral gebruik van online zelfhulpmodules bij beginnende problematiek en tijdens wachttijden.
- Zorg ervoor dat je bekend bent met de inhoud van de aanbevolen modules en integreer deze in de verdere behandeling. Dit kan bijvoorbeeld door feedback te geven en de oefeningen tijdens behandelafspraken te bespreken.



Quotes van cliënt

“Het geeft veel flexibiliteit om dingen door te kunnen nemen wanneer je daar zelf ruimte voor hebt.”

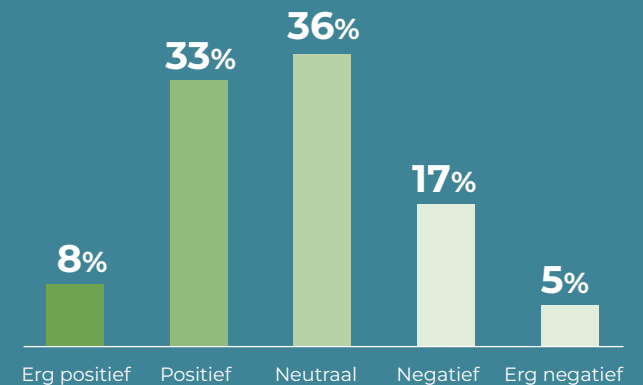
“Ik kreeg online modules aangeboden toen ik op de wachtlijst stond voor een second opinion. Het waren gewoon de standaard modules die iedereen op de wachtlijst aangeboden kreeg. Ze waren niet passend bij de klachten die ik had. Daardoor voelde ik me niet serieus genomen.”



Voor leveranciers

- Bied meer diepgang en variatie in de inhoud, zodat het beter aansluit bij de diverse informatiebehoeften van gebruikers.
- Bied verwijzingen naar verdiepende bronnen en geef keuze-opties in vormgeving, zoals tekstuele of visuele weergave.

Beoordeling online zelfhulpmodules (n=333)



Apps



Waarom zet je het in?

- Altijd beschikbaar
- Laagdrempelig
- Inzicht in klachten
- Oefeningen en informatie teruglezen wanneer nodig

Aanbevelingen

Een aandachtspunt voor apps is dat de toegankelijkheid en kwaliteit wordt gewaarborgd.

Voor behandelaren

- Informeer cliënten over de beschikbaarheid van apps.

Op beleidsniveau

- Voorzie cliënten en behandelaren van een overzicht van geschikte en goed werkende apps, zodat behandelaren weten waarnaar zij kunnen verwijzen en cliënten waarvoor zij eventueel betalen.
- Stimuleer de ontwikkeling van kwalitatieve, gebruiksvriendelijke Nederlandstalige apps.

Quotes van cliënt

“De opdrachten in de app zijn direct een reminder, waardoor ik het beter bij kon houden.”

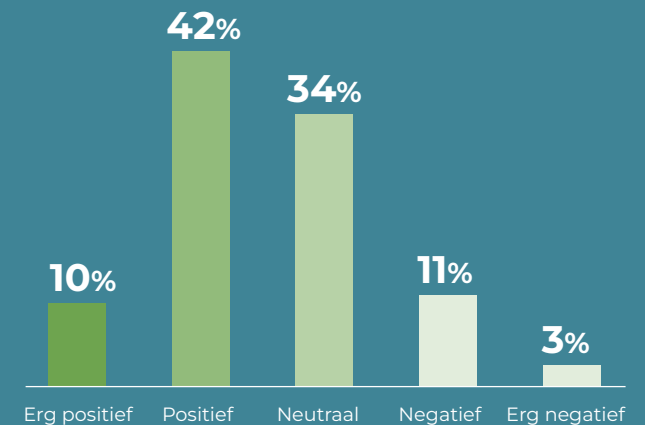
“Je hebt je telefoon altijd bij je, dus kun je bijvoorbeeld ook in het openbaar vervoer een adem-app starten.”

 *“Ik weet alleen niet welke apps wel of niet betrouwbaar zijn, dus dan gebruik ik ze liever niet.”*

Voor leveranciers

- Bied meer mogelijkheden voor personalisatie bij apps, zodat de inhoud beter aansluit bij de persoonlijke situatie van de gebruiker.

Beoordeling apps (n=298)



VR



Waarom zet je het in?

- Veilig oefenen met angsten en moeilijke situaties
- Helpt bij het benoemen en aangaan van gedachten en emoties

Aanbevelingen

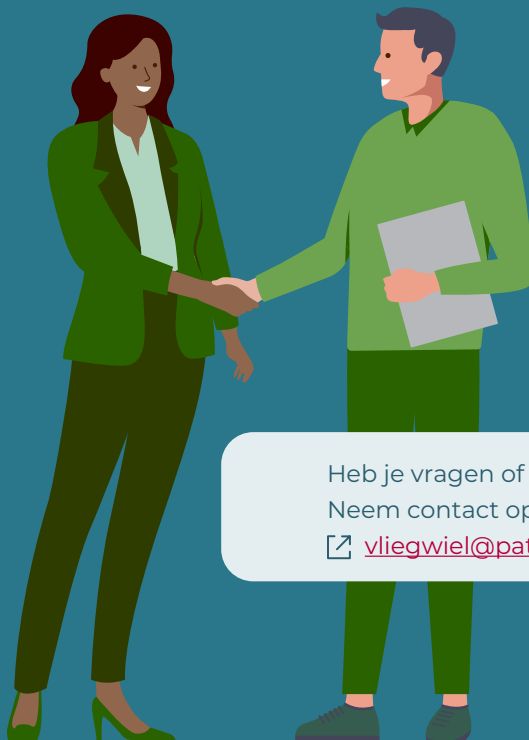
Veel cliënten vinden het gebruik van VR spannend en eng.

Voor behandelaars

- Zorg voor voldoende begeleiding tijdens het gebruik van VR.

Op beleidsniveau

- Stimuleer de doorontwikkeling en bredere inzetbaarheid van VR, monitor hierbij de ervaring van cliënten.

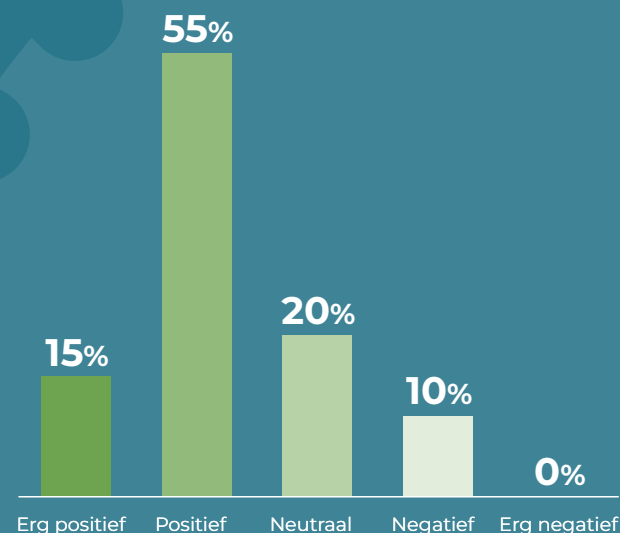


“ Quotes van cliënt

“Het hielp mij heel erg om samen met een therapeut sociale situaties ‘echt’ te oefenen en daarop te reflecteren.”

“Gevoel van onveiligheid omdat ik niet weet wat ik te zien krijg en dit waarschijnlijk te heftig binnenkomt.”

Beoordeling VR (n=20)



Heb je vragen of suggesties?
Neem contact op via
vliegwieler@patientenfederatie.nl

