



Enquête

ZORG OP AFSTAND



VOORWOORD

Voor jullie liggen de uitkomsten van de enquête “zorg op afstand” die is uitgezet om de eerste ervaringen met zorg op afstand binnen GGZ Friesland op te halen. Het zijn waardevolle uitkomsten, die we graag delen. We willen alle cliënten en professionals die mee hebben gewerkt aan de enquête bedanken voor hun medewerking. Op deze wijze maken we samen de zorg nog beter. En krijgen we beter inzicht in de mogelijkheden en struikelblokken bij het verlenen van “zorg op afstand” (Voor belangstellenden is er ook een uitgebreide versie van de uitkomsten beschikbaar via de link in de mail, de website van de CR of via intranet)

CONCLUSIES

- ✚ Het overgrote deel van de cliënten en professionals was tevreden over het krijgen en bieden van de zorg op afstand. Gebleken is dat het wel als erg intensief en vermoeiend wordt ervaren.
- ✚ Wij zijn ons er bewust van dat er snel geschakeld moest worden m.b.t. de Covid-19 ontwikkelingen. Wat opvalt m.b.t. communicatie over de schakeling is dat deze heel verschillend is geweest richting cliënten, zo kreeg de één 6 berichtgevingen over de wijzigingen en de ander helemaal niks.
- ✚ Zorg op afstand lijkt voor een (beperkte) groep cliënten een goede aanvulling op het bestaande zorgaanbod mits deze ingezet wordt op de juiste manier en in de juiste fase van herstel. Het inzetten is dus maatwerk en daarin is leidend wat de cliënt zelf wil, maar wel met behoud van de professionele visie van de behandelaar.
- ✚ Er is ook een aanzienlijke groep cliënten waarvoor inzet van zorg op afstand binnen nu en afzienbare tijd geen optie is. Denk hierbij aan cliënten met vermijdingsgedrag, zorgmijders en digibeten.
- ✚ Het werken op afstand lijkt ruimte te bieden om de niet zorg gerelateerde activiteiten efficiënter en effectiever in te richten waardoor er meer tijd voor zorg gerelateerde activiteiten ontstaat.
- ✚ Het aanbod van zorg op afstand moet een volwaardig aanbod zijn en aansluiten op de toon van het huidige zorgaanbod. Het is belangrijk dat cliënten goed begeleid worden bij het gebruik maken van middelen die nodig zijn voor zorg op afstand. Dit zal de gebruikservaring positief beïnvloeden waardoor cliënten het ook eerder willen gaan gebruiken.
- ✚ Facilitering van technische middelen liet hier en daar nog te wensen over. Zowel bij de cliënt als professional.
- ✚ Het risico van het missen van essentiële signalen die aangeven hoe het “echt gaat” met de cliënten mogen niet onderschat worden, door het missen van non-verbale signalen die bijvoorbeeld buitenbeeld plaatsvinden en - of niet getoond worden. Zowel cliënt als zorgprofessional gaf aan dat het beeldbellen afstandelijker was.
- ✚ Wat opviel was dat waar beeldbellen niet is toegepast, het ook geen optie zou zijn geweest voor de zorgprofessional om dit toe te passen. Onduidelijk is wat hier de reden van is.
- ✚ Zowel cliënten als zorgprofessionals vonden minder tot geen reistijd en of reiskosten een positieve bijkomstigheid. Zo kunnen er wellicht meer cliënten behandeld worden, en wachttijden worden ingekort.
- ✚ Er was grote verscheidenheid in de duur en inhoud van de contactmomenten voor de cliënten. De momenten waren vaak veel korter wat ze niet prettig vonden, in sommige gevallen waren de momenten naast korter ook “vaker” wat als positief werd ervaren. Gelukkig konden veel behandelingen doorgaan, maar ook vele behandelingen lagen stil, dan was er alleen een “vinger aan de pols” contact.
- ✚ Wat opvalt is dat 87 cliënten (36%) aangeeft dat er geen beeldbellen is aangeboden? Een enkele cliënt geeft aan niks gehoord te hebben en schijnt uit het oog verloren te zijn.

One size doesn't fit all! Wat wil de client.

Het is en blijft maatwerk waarbij de client ook in deze de regie hoort te hebben.



- De internetverbinding was langzaam

- Je mist een stuk non-verbale communicatie
- Afstand, werkt voor mij niet

AANBEVELINGEN

- ⚡ Ontwikkel een diepteonderzoek waaruit duidelijk wordt voor welke cliëntgroep op welk moment en welke wijze "zorg op afstand" een aanvulling kan zijn op het huidige zorg aanbod.
- ⚡ Zorg ervoor dat de technische infrastructuur de geboden zorg op afstand nu en in toekomst kan faciliteren zowel voor professionals als cliënten.
- ⚡ Onderzoek de samenwerkingsmogelijkheden met ketenpartners om de benodigde technische infrastructuur voor cliënten te realiseren. Als de ketenpartner, bijvoorbeeld de zorgverzekeraars, iets wil moet deze daar ook iets voor over hebben, zo kan niet van de cliënten groep verwacht worden dat zij allemaal een smartphone of tablet hebben met de benodigde technische vereisten.
- ⚡ Zorg voor goede en tijdige communicatie. Spreek hierin de taal van de cliënt en gebruik hierin de kennis en ervaring van de behandelteams die hun cliënten als geen ander kennen.
- ⚡ Sommige cliënten zijn door de zorg op afstand achteruitgegaan, anderen gelijk gebleven en in een paar gevallen is er sprake van verbetering. Houd elke cliënt goed in het oog, juist tijdens deze bijzondere tijden (maatwerk).
- ⚡ Een goede facilitering voor de zorg op afstand voor zowel professionals als cliënten is een noodzakelijke voorwaarde voor het structureel kunnen inzetten van zorg op afstand. Denk hierbij niet alleen aan de hard- en software maar ook aan een aanvullende opleiding specifiek voor het verlenen van kwalitatief goede digitale zorg. De omgeving waar de cliënt zich in bevindt is belangrijk, is er bijvoorbeeld voldoende privacy, dit is medebepalend voor de diepgang van de gesprekken.

QUOTES UIT HET RAPPORT VAN DE CLIËNTEN

Gesproken taal is maar de helft lichaamstaal vertelt de andere helft

Gevoel van eenzaamheid!
Ik voel mij nu gewoon vergeten

- Voelde als een normaal gesprek en dit hielp me verder

Het meevoelen van de therapeut kon niet door de telefoon

- Dat je jouw verhaal toch nog kwijt kunt
- Er was aandacht voor me

- Minder Reistijd en Reiskosten
- De psycholoog verloor me uit het oog

- Alles kon doorgaan
- Vaker contact
- Dat ik niet vergeten ben

Ze doen wat ze kunnen
Onder deze omstandigheden



Enquête Zorg op afstand



350 Cliënten



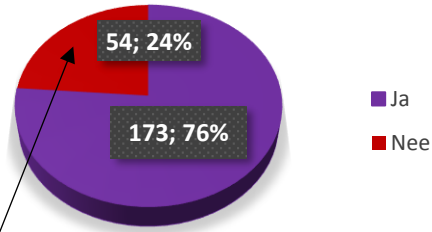
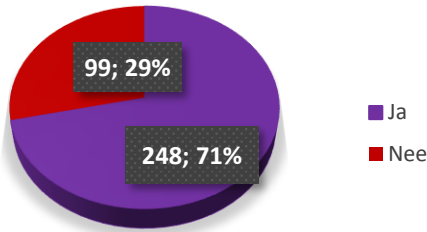
ingevuld door



229 Zorgprofessionals

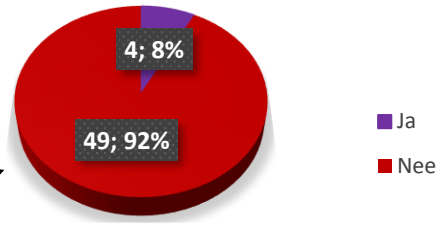
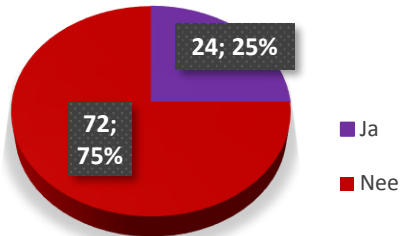
Heb je zorg op afstand zoals beeldbellen of online behandeling gehad gedurende de coronacrisis?

Heb je zorg op afstand zoals beeldbellen of online behandeling geboden gedurende de corona crisis?



Zou zorg op afstand voor jou een optie zijn (geweest) gedurende de coronacrisis?

Zou het bieden van zorg op afstand voor jou een optie zijn (geweest) gedurende de coronacrisis?

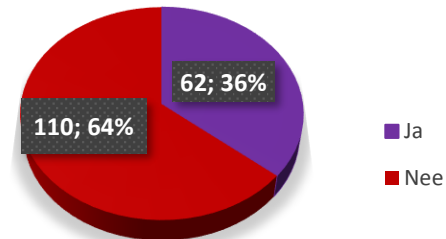
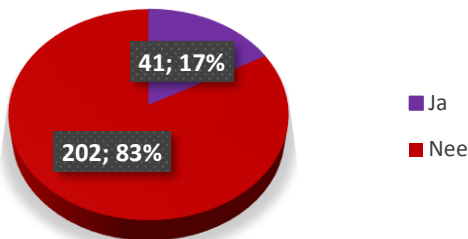


Voor 92% (54) van de professionals zou zorg op afstand geen optie zijn?

Online Modules

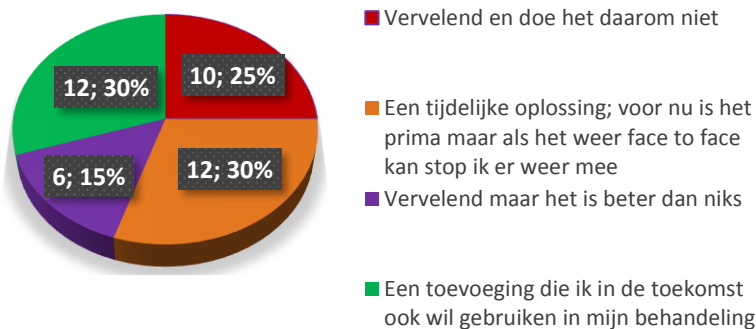
Heb je online modules (bv. via Minddistrict) aangeboden gekregen gedurende de corona crisis?

Heb je online modules (bv. via Minddistrict) aangeboden gedurende de corona crisis?



Hoe ervaar je online modules zoals Minddistrict?

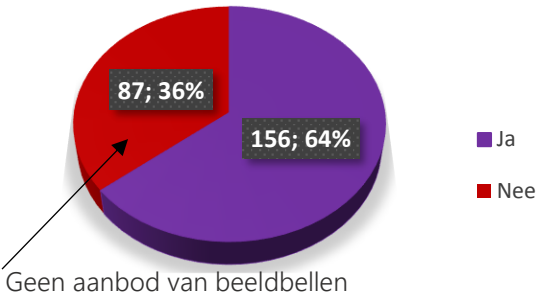
Hoe ervaar je online modules zoals Minddistrict?



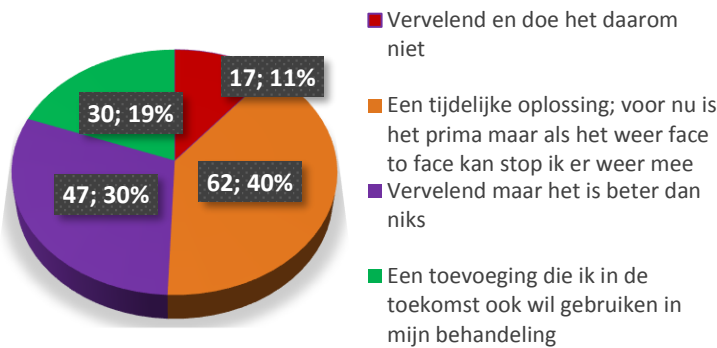
Beeldbellen

Cliënten

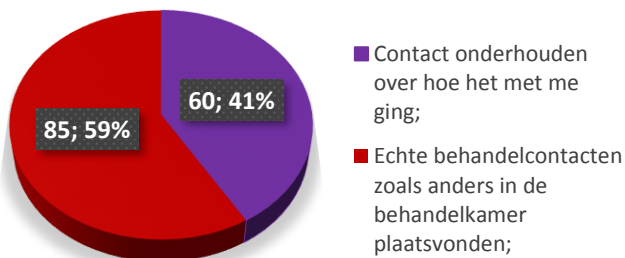
Heb je reguliere contacten via beeldbellen aangeboden gekregen gedurende de corona crisis?



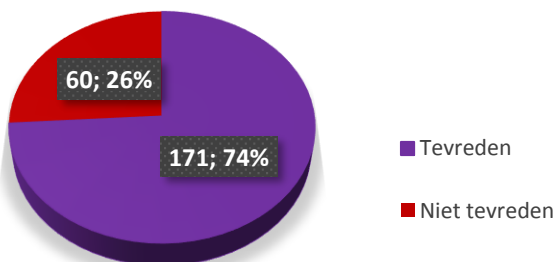
Hoe ervaar je het beeldbellen?



Op welke manier werd je ondersteund middels beeldbellen?

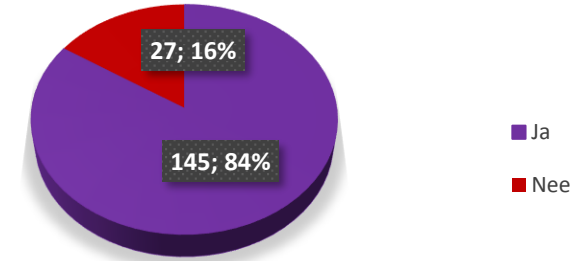


In hoeverre ben je tevreden over de geboden ondersteuning?

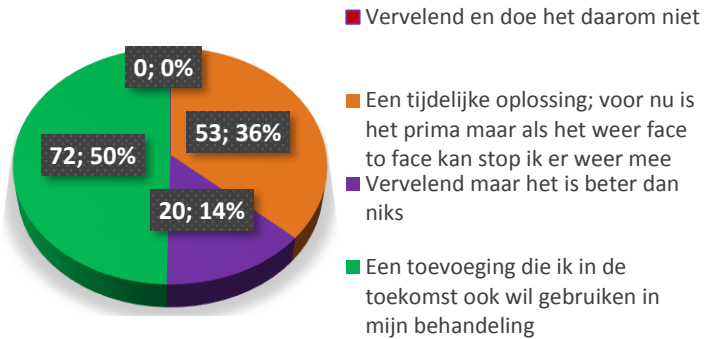


Zorgprofessionals

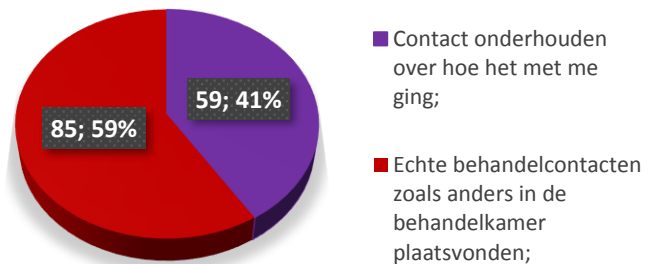
Heb je reguliere contacten via beeldbellen aangeboden gedurende de corona crisis?



Hoe ervaar je het beeldbellen?



Op welke manier bied je ondersteuning middels beeldbellen?



Hoe tevreden ben je over de manier waarop je zorg op afstand hebt kunnen bieden?

