



Handvat document

Keurmerk Kortdurende GGZ

eHealth in de kortdurende GGZ

Tips voor blended behandelen in de kortdurende GGZ



1 Wat is eHealth?

Wat is eHealth?

eHealth is een verzamelbegrip voor diverse vormen van digitale zorg en ondersteuning. Vanuit het perspectief van kortdurend behandelen richt het Keurmerk Kortdurende GGZ zich op eHealth die zelfstandig door cliënten kan worden gebruikt (eventueel met begeleiding) om te werken aan de eigen mentale gezondheid.

met eHealth wordt in het Keurmerk bedoeld:

informatie- en communicatietechnologie die zelfstandig door cliënten kan worden gebruikt om hun (geestelijke) gezondheid te ondersteunen of te verbeteren

Wanneer eHealth een integraal onderdeel van de behandeling vormt, noemen we dit blended behandelen. Hierbij wordt face-to-face contact (fysiek dan wel digitaal) gecombineerd met eHealth. Dit verlengt de therapeutische arm en vergroot de slagkracht. Het gaat hier dus **niet** over technologie gericht op de bedrijfsvoering (zoals een case managementsysteem), het behandelproces (zoals inzage in sessieverslagen) of het ondersteunen van face-to-face-contact (bijvoorbeeld digitale EMDR).

Waarom eHealth?

Binnen kortdurend generalistische behandelingen ligt een sterke focus op het versterken van de eigen regie. eHealth stelt cliënten in staat om zelfstandig tussen sessies door aan hun doelen te werken. Het ondersteunt daarmee de eigen regie en sluit dus goed aan bij de kortdurende behandelingsfilosofie.

Andere argumenten om eHealth in te zetten:

- Uniforme uitleg: belangrijke elementen van een evidence based behandeling worden goed en op dezelfde manier uitgelegd.
- Beter borging van informatie: wat wordt besproken in een face-to-face-consult, beklijft lang niet altijd. Met eHealth kunnen cliënten deze informatie nalezen en ermee oefenen. Dat helpt bij het beter begrijpen en verwerken van de behandelingsinformatie.
- Aanpak van comorbide klachten: cliënten kunnen met eHealth ook aan bijkomende klachten, zoals slaapproblemen, werken, naast de eigenlijke behandeling.



Onderzoek wijst uit dat blended behandelen vergelijkbare resultaten kan opleveren met minder inzet van middelen (Van Daele, 2019; Etzelmüller, 2020; Hedman-Lägerhof, 2023). Ook het Integraal Zorgakkoord zet in op hybride zorg, met als uitgangspunt: 'meer regie van de patiënt in zijn behandeling, frequenter (kortdurend) contact daar waar wenselijk én zorgen voor passende zorg'. (IZA, 2022).

Krachtgerichte eHealth

Binnen de kortdurende behandelfilosofie is het belangrijk dat de gekozen eHealth-oplossingen aansluiten bij de kracht- en herstelgerichte aanpak. eHealth-toepassingen die te veel nadruk leggen op klachten of een ziektemodel, kunnen de krachtgerichte benadering van kortdurende behandelingen ondermijnen.

Daarnaast is het belangrijk om blended behandelen niet op te dringen aan cliënten. Wel wordt verwacht dat Keurmerkdragers cliënten standaard informeren over de beschikbare eHealth mogelijkheden én de voordelen ervan bij het komen tot een behandelplan, maar aandringen past niet bij een behandelhouding die is gericht op het bevorderen van zelfregie. Cliënten die geen interesse hebben in eHealth zullen het niet effectief gebruiken als het hen wordt opgelegd. Het is daarom van belang dat de inzet van eHealth aansluit bij de behoeften en voorkeuren van cliënten en er samen over de inzet ervan besloten wordt, zodat het daadwerkelijk bijdraagt aan hun herstelproces.

Handvatdocument eHealth in de kortdurende GGZ

Om het gewenste effect te bereiken is een goede implementatie essentieel. eHealth moet daadwerkelijk de cliënt ondersteunen en een deel van de face-to-face-contacten vervangen. De focus moet daartoe liggen bij de kwaliteit van blended behandelen, niet bij de kwantiteit.

Dit document bevat daartoe tips die aansluiten bij de vereisten uit het Keurmerk Kortdurende GGZ (normen 1 en 2).

Dit document is een leidraad, bedoeld om (potentiële) dragers van het Keurmerk Kortdurende GGZ te ondersteunen. De informatie is tot stand gekomen in samenwerking tussen Stichting KiBG en de Adviescommissie Kortdurend Behandelen.



2 Hoe zet je eHealth zinvol in?

Bij een Keurmerkdrager moet iedere cliënt blended kunnen worden behandeld, met als doel de zelfregie te versterken. Dat betekent niet dat bij elke cliënt eHealth moet worden ingezet: de normen en criteria in het Keurmerk Kortdurende GGZ stimuleren een zinvolle inzet van eHealth die de kortdurende werkwijze ondersteunt. Hiertoe is een aantal zaken belangrijk:

- ◆ Zorg dat je passende eHealth (laagdrempelig) beschikbaar hebt, zodat iedere cliënt hier desgewenst voor, tijdens én na zijn behandeltraject gebruik van kan maken
- ◆ Rust jezelf en/of de behandelaren binnen jouw organisatie uit met de nodige vaardigheden om blended te kunnen behandelen en beleid dat hier (ondersteunend) richting aan geeft
- ◆ Voorzie de cliënt van informatie en beslis samen over de inzet van eHealth
- ◆ Ondersteun de cliënt in het gebruik van eHealth

Hoe geef je hier vorm aan in de dagelijkse praktijk? Lees hieronder tips!

Organisatieniveau

Zorg dat passende eHealth (laagdrempelig) beschikbaar is

Uit norm 2b: Een Keurmerkdrager borgt dat iedere cliënt desgewenst voor, tijdens en na zijn behandeltraject gebruik kan maken van eHealth, waarbij dit bij voorkeur minimaal 12 maanden na afsluiting van behandeltrajecten toegankelijk blijft voor cliënten.

Hoe doe je dat? Tips:

- ▶ **Begin klein!** Is blended behandelen nog relatief nieuw voor jou of je organisatie? Het vele aanbod en de talrijke mogelijkheden om dit in te zetten kunnen overweldigend zijn. Kies 1 tot 3 toepassingen om mee te beginnen en blijf dicht bij wat je al doet en kan.
- ▶ **Kies passende eHealth-toepassingen.** Wat is passend? Dat is aanbod wat aansluit bij 1) de cliënten die jij/jouw organisatie behandelt en 2) de kracht- en herstelgerichte benadering van kortdurend behandelen. Bij kortdurend generalistisch behandelen passen toepassingen die zijn gericht op de eigen kracht van cliënten (positief,



vaardigheden, eigen regie). eHealth gericht op klachten of het ziektemodel kunnen deze werkwijze juist ondermijnen en passen daarom vaak minder goed. Wees kritisch.

- ▶ **Maak de eHealth laagdrempelig toegankelijk.** Je kan het al relatief eenvoudig voor de start van het behandeltraject beschikbaar maken door op je website een overzicht van de gehanteerde apps of modules te plaatsen met links. Ook kan je linken naar online bronnen met psycho-educatie

Verwijs cliënten al in de bevestiging van de aanmelding naar deze webpagina en motiveer ze om hier al voor de intake mee aan de slag te gaan (let op of hierbij activering of openstelling nodig is). Geef het hierbij duidelijk aan als je in die fase nog geen feedback geeft of meekijkt.

Organisatieniveau

Rust jezelf en/of je behandelaren uit met de nodige vaardigheden en ondersteunend beleid

Uit norm 2b: Een Keurmerkdrager borgt dat behandelaren over digitale vaardigheden voor blended behandelen beschikken, passend bij de kracht- en herstelgerichte insteek en het afgebakende karakter van de kortdurende generalistische werkwijze.

Hoe doe je dat? Tips:

- ▶ Maak een kort maar helder beleid voor blended behandelen, ook als je een kleine praktijk hebt. Wat is de toegevoegde waarde? Wat zijn de doelen en hoe weet je of die behaald zijn? Bedenk hoe je eHealth gaat inzetten zodat dit (op een behapbare termijn) een deel van de face-to-face-contacten vervangt en er niet 'bovenop' komt.
- ▶ Betrek behandelaren bij het ontwikkelen van eHealth-producten en diensten, van ontwikkelfase tot en met evaluatie.
- ▶ Voor grotere organisaties: stel je beleid op met betrokkenheid van zorg, ICT en (indien aanwezig) de cliëntenraad, met aandacht voor strategie, implementatie, samenwerking en gegevensuitwisseling. Zorg wel dat één persoon de regie heeft over het dossier eHealth.



- ▶ Help behandelaren dit beleid uit te voeren door ze informatie, richtlijnen en tips te geven die hen motiveren en ondersteunen om blended te behandelen - bijvoorbeeld: hoe en wanneer bied je het aan de cliënt aan?
- ▶ Steek voldoende moeite en middelen in het opleiden van behandelaren in blended behandelen. Het gevaar is dat behandelaren alleen maar toegang krijgen tot de vele interventies. Maar als men die niet goed kent en niet goed weet hoe ze in te zetten, dan wordt de behandelduur alleen maar langer en ontstaat er frustratie in plaats van enthousiasme bij behandelaren en cliënten. Geef behandelaren hier ook de tijd voor!
- ▶ E-mail en chatcontact gelden als directe tijd en zijn als zodanig te declareren binnen het Zorgprestatiemodel. Hierbij kunnen meerdere (eHealth) contactmomenten op een dag worden gebundeld tot 1 contactmoment en in 1 keer worden gedeclareerd. Naast het bekostigen van digitale zorg binnen de reguliere prestaties, is het mogelijk voor een zorgaanbieder en zorgverzekeraar om samen een facultatieve of innovatieve prestatie aan te vragen als de zorg niet past binnen de bestaande prestatiestructuur.

Behandelaarniveau

Voorzie de cliënt van informatie, beslis samen over de inzet van eHealth en ondersteun in het gebruik ervan

Uit norm 1: Een Keurmerkdrager voorziet cliënten van informatie en besluit samen met cliënten over de inzet van eHealth, passend bij de kracht- en herstelgerichte insteek en het afgebakende karakter van de kortdurende generalistische werkwijze; met als uitgangspunt dat iedere cliënt desgewenst blended kan worden behandeld. Een Keurmerkdrager ondersteunt cliënten waar nodig in het gebruik van eHealth.

Hoe doe je dat? Tips:

Vorbereiden

- Ken je eHealth! Het is belangrijk dat je zelf weet met welke informatie en oefeningen een cliënt in de app, module of website aan de slag gaat.
- Bepaal voor jezelf **of** en hoe vaak en hoe lang je per week bezig wil/moet zijn met het digitale deel van behandelingen, zoals het geven van feedback op opdrachten van cliënten en het beschikbaar zijn in de chat (zie ook hieronder: Feedback geven). Denk



hierbij ook aan de algemene tip: voorkom dat eHealth bovenop het behandeltraject komt, in plaats van dat het een deel ervan vervangt. Stem je keuze voor eHealth hierop af.

Introduceren

- Introduceer eHealth als ondersteuning van de behandeling: het helpt de cliënt om in de eigen tijd verder te werken aan de eigen doelen.
- Laat de eHealth (module, app, website, ...) zien en geef uitleg over de onderdelen; wat kan een cliënt verwachten en wat moet hij waar en waarom doen?
- Onderzoek samen of een blended aanpak de cliënt goed kan ondersteunen.

Afspraken maken

- Bespreek wat je van de cliënt verwacht en wat de cliënt prettig vindt. Waar wil hij/zij de face-to-face-contacten echt graag voor benutten en wat kan online?
- Kan je als behandelaar feedback geven in een module of is er bijvoorbeeld een chat? Maak dan duidelijke afspraken met de cliënt over óf, wanneer en hoe je feedback geeft of beschikbaar bent in de chat.
- Leg uit dat je niet 24/7 kijkt naar wat de cliënt in de eHealth doet of vraagt, ook niet in de chat. Geef hierbij ook aan wat een cliënt moet doen als hij wel een acute hulpvraag heeft.

Feedback geven

Werk je met apps of modules waarin je feedback kan geven op opdrachten of antwoorden van cliënten en kies je ervoor dat ook te doen? Dan komen deze tips wellicht van pas.

- Plan feedbacktijd in! Je kan niet continu reageren op chatberichten of invoer van cliënten in modules. Zet dit bijvoorbeeld in blokken in je agenda. Dat geeft rust, overzicht en focus; ook voor de cliënt (zie ook hierboven: Afspraken maken).
- Plan minimaal wekelijks een blok in voor het geven van feedback. Zo geef je cliënten het gevoel dat je aandacht hebt voor waar zij met behulp van eHealth mee bezig zijn.
- Voorkom dat je pas voor of tijdens een sessie kijkt wat de cliënt ermee heeft gedaan. Daarmee verlaag je de toegevoegde waarde de eHealth voor de cliënt en mis je



mogelijk een deel van het effect wat eHealth tussen de sessies kan hebben.

- Lees je eigen feedback terug. Hoe komt dit op jou over? Goede, motiverende feedback moedigt de cliënt aan verder aan de slag te gaan.
- Maak de feedback persoonlijk; gebruik de naam van cliënten en laat blijken dat je de antwoorden of uitwerkingen hebt gelezen.
- Begin positief; prijs bijvoorbeeld de inzet of voortgang.
- Gebruik korte zinnen en hou je berichten beknopt.
- Evalueer in face-to-face contacten of je feedback goed is overgekomen.