

Persbericht

Heerlen, 1 maart 2021

De Nieuwe GGZ (DNG) bevroeg cliënten, patiënten en medewerkers*

Ervaringen met zorg op afstand tijdens de corona periode. Samen keuzes maken.

De organisaties die samenwerken in de coöperatie De Nieuwe GGZ (DNG) vroegen cliënten, patiënten en medewerkers naar hun ervaringen met zorg op afstand tijdens de 1^e corona golf in 2020. De omslag van vooral face-to-face contact naar zorg op afstand, digitale afstemming en flexibel van thuis uit werken, is in de ogen van cliënten en medewerkers goed opgepakt. De basis is gelegd om in de toekomst face-to-face en digitaal contact te combineren.



Lessons learned

De ervaring leert dat dat er meer mogelijk is met digitale zorg dan wat we gewend waren. Medewerkers zien voordelen in flexibeler werken. Digitaal contact en van thuis uit werken zijn goed te combineren met face-to-face contact en werken op locatie. Cliënten noemen ook flexibiliteit (even contact als de klachten opspelen) als pluspunt van digitale zorg. Het belang van persoonlijk contact en afstemming vormt de rode draad in de antwoorden van respondenten. Voor de een is dat liever face-to-face met af en toe een berichtje tussendoor en voor een ander is dat thuis in je eigen tempo werken aan een online behandelmodule en contact met je behandelaar via beeldbellen. Door deze verscheidenheid in voorkeuren van cliënten is het belangrijk maatwerk te bieden. Hulpvragers en hulpverleners kunnen samen keuzes maken.

De uitvraag

576 cliënten/patiënten en 294 medewerkers van leden van de coöperatie DNG hebben meegedaan aan de online enquête. Zij geven waardevolle informatie over hun ervaringen tijdens de 1^e golf en goede adviezen voor toekomstige verbeteringen.

Het resultaat

Zorgvragers geven aan dat zij tevreden waren dat er tijdens de corona periode gebruik kon worden gemaakt van andere contactvormen, toen face-to-face contact niet of beperkt mogelijk was. Het digitale contact (telefoon, beeldbellen, app) werd door de meeste mensen als steunend ervaren. Wat betreft de toekomst is er draagvlak om de digitale vormen in

combinatie met face-to-face contact voort te zetten, wel is er nadrukkelijk behoefte aan persoonlijk maatwerk.

Een paar highlights uit de antwoorden:

- 58% van cliënten/patiënten geeft aan dat als we digitaal contact voorzetten, dat het beter is om contact te hebben als de klachten opspelen i.p.v. te wachten tot de volgende afspraak.
- Oog houden voor de facilitering is belangrijk, van cliënten/patiënten geeft 15% aan niet over de juiste middelen te beschikken (smartphone, tablet of PC) en 19% mist technische ondersteuning bij het gebruik van apps of beeldbellen.
- Niet iedereen ziet digitale zorg zitten, 40% van de patiënten/cliënten geeft aan na de corona periode het liefst weer terug te gaan naar volledig face-to-face contact.
- Mensen denken verschillend over de voor- en nadelen van digitale zorg. Bv. over beeldbellen: iemand zegt dat beeldbellen meer rust en ontspanning geeft in je vertrouwde omgeving. Iemand anders zegt dat het grootste nadeel is dat de gesprekken plaats vinden in een omgeving waar ook huisgenoten aanwezig zijn waar privacy niet altijd gewaarborgd is.
- Medewerkers geven aan dat gemiddeld 66% van de geleverde zorg tijdens de corona crisis digitale zorg is geweest. Dit verschilt dit erg per respondent, sommigen hebben face to face volledig voortgezet terwijl anderen op 100% digitaal zijn overgegaan.
- Digitaal contact is niet voor alle onderdelen van de zorg even bruikbaar, aldus medewerkers. Bijvoorbeeld voor een intake van een nieuwe patiënt vinden zij digitaal contact minder geschikt. Voor consultatie en individuele vervolgafspraken zien zij meer mogelijkheden.

Partners in het samenwerkingsverband DNG Zuid Limburg: HOZL, ZIO, Meditta, Burgerkracht, Mondriaan, MUMC+, Zuyderland, metggz, YOUZ, Leger des Heils, Levanto. Mede actief als partner in de proeftuinen: STAND-BY!, RADAR, Traject.

Noot voor redactie:

Voor nadere informatie m.b.t. het persbericht kunt u terecht bij: Tony Rasenberg, projectleider DNG Hoensbroek, t.rasenberg@mondriaan.eu, 06-54990962 of mail naar communicatie@mondriaan.eu.