



Quickscan stand van zaken videobellen

Evaluatie videobellen periode maart - juli 2020

Innovatieteam
10 september 2020

Introductie

Bij de invoering van de corona maatregelen is in enorm tempo zorg op afstand voor patiënten opgeschaald.

Om na te gaan wat het **videobellen** ons tot nu toe heeft gebracht en of een goede aanpak is gehanteerd, hebben wij vanuit het innovatieteam een evaluatie uitgevoerd.

Methode

Hiervoor hebben wij de data van geregistreerde beeldschermcontacten uit USER geanalyseerd.

Een geselecteerde groep van **12 behandelaren** is op basis van deze data geïnterviewd over hun ervaringen en ideeën omtrent videobellen.

Resultaten

Data USER

Toename in telefoneren van februari t/m maart 2020

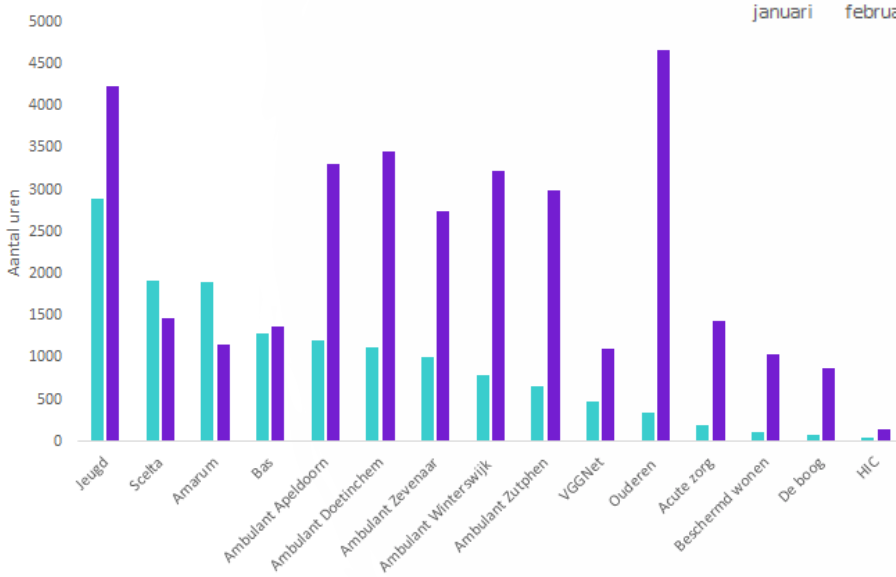
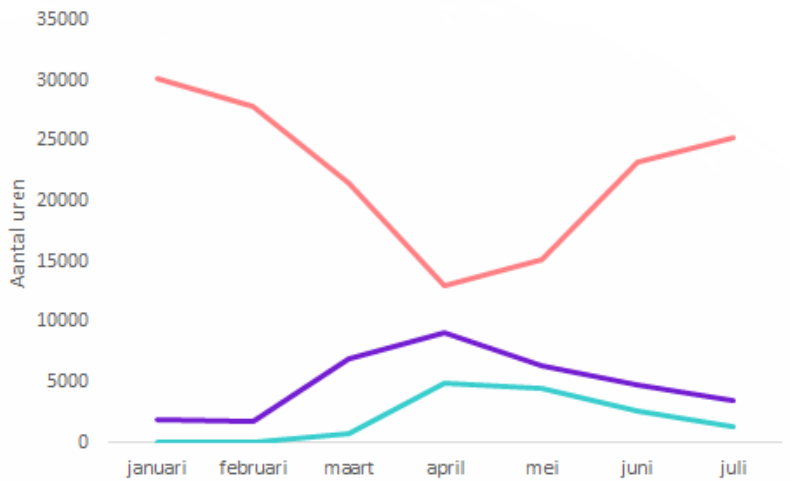
+ 313%

Toename in videobellen van maart t/m april 2020

+ 506%

Afname face-to-face van januari t/m april 2020

- 57%



Jeugd, Scelta, Amarum en BAS hebben in verhouding veel gebruik gemaakt van videobellen.

"Ook medicatiegesprekken en psychiatrische onderzoeken kunnen via beeldbellen. Je moet zelf **creatief** zijn, dat vraagt ook wat" Psychiater (JoVo)

"Het merendeel van mijn patiënten had hier enorm moeite mee. Daarom heb ik gewoon belcontact gehad" SPV (Fact)

Interviews

Tien van de twaalf respondenten maakt sinds de invoering van de corona maatregelen **actief gebruik** van videobellen. Twee respondenten hebben alleen telefonisch contact, omdat cliënten zich hier prettiger bij voelen en dit makkelijker is. Niet voor iedereen is videobellen geschikt.

Twee respondenten in de bggz geven aan dat de registratie aanvankelijk niet goed is verlopen, data geeft geen compleet beeld.

Daling in het videobellen is bij een aantal te verklaren door starten face-to-face contact, stoppen van groepen, vakanties en ziekte.

Stimulerend & belemmerend



- Het scheelt reistijd
- Korte en efficiënte gesprekken
- Extra behandeloptie
- Deel van cliënten ervaart het als prettig
- Bij milde problematiek goede vervanging face-to-face

"Vooral jongeren vinden het fijn om te videobellen, zij zijn heel positief. Ze hoeven niet naar locatie te komen, het kan gewoon tussendoor"

GZ psycholoog (JoVo)

"Ik maak graag gebruik van een whiteboard, maar die functie is er niet. Papiertjes voor de camera houden vind ik onmogelijk, dan spreek ik liever face-to-face af"

GZ psycholoog (BAS)



- Ontbreken van tools in Karify
- Storingen in Karify
- Slechte internetverbinding op locatie
- Missen van reflecteren met collega's
- Vermoeiend om hele dag online te werken
- Bij complexe problematiek minder geschikt

"Het is ook **onnadenkendheid**. Je gaat snel terug naar wat je gewend bent. Ik heb ook even een schop onder de kont nodig, het kan ook digitaal!" GZ psycholoog (BAS)

Persoonlijke voorkeur van behandelaar in combinatie met aard en ernst problematiek, bepaalt grotendeels de keus voor face-to-face, telefoneren of videobellen.

Toekomst

Het merendeel van de respondenten geeft aan ook na corona digitale behandelvormen te willen **blijven integreren**. Daarbij is behoefte aan:

"Ja ook als de noodzaak weg valt blijf ik videobellen. Het is zeker een **aanvulling** op het werk" Agoog (Amarum)

Goede devices en verbinding

Kamers op locatie voor videoconferencing

Oprfrissen kennis en vaardigheden

Meer tools en modules in Karify

Duidelijke visie en beleid