

Verlag digitale gebruikersbijeenkomst BergOp 19 maart 2021



Opening

Eerst worden alle aanwezigen van harte welkom geheten op de gebruikersbijeenkomst van BergOp. Het is voor het eerst dat de gebruikersbijeenkomst digitaal plaatsvindt. Er zijn meer dan 100 aanwezigen, dus dank voor jullie interesse! De ochtend is opgedeeld in vier blokken, waarin het nieuws op het gebied van meten gepresenteerd wordt. De ochtend wordt geleid door Marlies Leupen, onze externe gespreksleider.

Feedback Informed Treatment (FIT) met BergOp

Feedback Informed Treatment is een intensieve vorm van meten waarbij de feedback van de cliënt een centrale plek krijgt in de behandeling. Een interview met Mirthe Jaspers Faijer van Jeugd ggz plus een demonstratie van het BergOp FIT-portaal door Imke Schoppink van Praktikon.

Sprekers: Mirthe Jaspers Faijer, GZ-psycholoog bij Jeugd ggz Twente
Imke Schoppink, BergOp-adviseur bij Praktikon en betrokken bij de
doorontwikkeling van het FIT-portaal.

In het interview vertelt Mirthe Jaspers Faijer over haar eigen ervaringen in de behandeling met Feedback Informed Treatment. Mirthe werkt bij Jeugd ggz, een organisatie die het werken met FIT breed inzet binnen de organisatie om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Ze vertelt dat je door het continu vragen naar feedback, informatie boven tafel krijgt die anders later of helemaal niet duidelijk was geworden. Ook is het een nuttig hulpmiddel bij intervisie in het team.

Daarnaast geeft Imke een demonstratie van het FIT-portaal: hoe werkt het in BergOp?

Imke en Mirthe in gesprek met Marlies:

Essentie van FIT

Werken met FIT vraagt een omschakeling in werkwijze van de hulpverlener. In plaats van (half)jaarlijks of aan het einde van de behandeling te evalueren, wordt cliëntfeedback onmiddellijk ingebracht in de behandeling. Hierdoor wordt duidelijker welke manier van werken goed past bij de cliënt en/of het gezin en wat de wensen en verwachtingen zijn.

FIT draagt er volgens hulpverleners aan bij dat gezinnen meer de regie houden en het verbetert zo de samenwerkingsrelatie met de cliënt en het gezin. Uit ervaringen blijkt dat ouders het vaak prettig vinden om de grafieken met de scores te zien en direct met de hulpverlener te bespreken.

Implementatie

Jeugd ggz heeft een gecertificeerde trainer in huis die is opgeleid door Scott Miller, één van de ontwikkelaars van de FIT-methodiek. Binnen Jeugd ggz hebben ze dus veel expertise waar ze gebruik van kunnen maken. Zeker in deze tijd was het implementeren van FIT en het FIT-portaal uitdagend. Jeugd ggz heeft daarom een team van kartrekkers

samengebracht, dat korte lijntjes heeft met hun collega-hulpverleners en zo behoeften snel oppakken.

Eén van de wensen was bijvoorbeeld om bij elke cliënt direct en snel in te kunnen loggen in het FIT-portaal. Hiervoor hebben we het mogelijk gemaakt om het FIT-portaal direct aan alle cliënten te koppelen en direct in het cliëntenoverzicht 'FIT-portaal' te zien staan, waarmee je extra klikken omzeilt.

Op dit moment worden alle hulpverleners getraind in het werken met FIT en het FIT-portaal. Ieder team krijgt een op hun werkwijze afgestemde training en een duidelijk stappenplan. Ook hier worden weer wensen geïnventariseerd en meegenomen.

Vragen/reacties uit het publiek:

- *“Is FIT vooral voor de GGZ/behandelsetting, of kan het ook in de jeugdhulp (bijv. begeleiding) en jeugdbescherming toegepast worden?”* Er is vooral onderzoek gedaan naar de inzet van FIT in behandelsettings. Het zou zeker een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan jeugdhulp en jeugdbescherming, wel goed om dan kritisch te kijken naar de frequentie en duur van de inzet. Mark Crouzen geeft hiervoor ook aanwijzingen in de handleiding *Cliënt Directed Outcome Informed* (2017).
- *“Zijn er al ervaringen met FIT en LVB?”* Er zijn nog niet zoveel klanten betrokken bij de doorontwikkeling van FIT die werken met LVB-problematiek. We komen dus graag in contact met organisaties die hierbij betrokken zouden willen zijn. Voor mensen met een LVB is een speciaal ontwikkelde versie beschikbaar van de Outcome Rating Scale (ORS): de MORS.
- *“Hoe zet je de SRS en ORS klaar in BergOp zodat je die mooie grafieken krijgt?”* Je kunt het FIT-portaal direct gebruiken in je behandelsessie met de cliënt of het gezin. In het portaal kun je de gewenste vragenlijsten klaarzetten voor de aanwezigen om in te vullen. De resultaten kun je vervolgens direct inzien en bespreken. Interesse? Vraag uw contactpersoon om het FIT-portaal beschikbaar te stellen voor uw organisatie, gebruik hiervan is gratis.

Meer informatie:

Voor uitleg over het FIT-portaal, bekijk dit filmpje: <https://youtu.be/am-mqqd-7Hg>

Verdere informatie over de FIT-methodiek:

Duncan, B., & Miller, S. (2000). *The heroic client: Doing client-directed, outcome-informed therapy*. San Francisco: Jossey-Bass.

Handleiding SRS/ORS:

Crouzen, M. (2017). *Handleiding Client Directed Outcome Informed (CDOI) - Feedback Informed Treatment (FIT)*. Gevonden via <https://www.vgct.nl/stream/kmn34887f>.

Informatie voor de cliënt (INKT)

INKT, vrij naar I Need To Know, is een project van GGzE en Tranzo Tilburg University Academische Werkplaats. INKT is een interactieve tool voor jongeren om meer zicht te krijgen op behandelresultaat. Een gesprek met Ilja Bongers van GGzE.

Spreker: Ilja Bongers, Senior wetenschappelijk medewerker onderzoeksgroep Forensische Geestelijke Gezondheidszorg GGzE eenheid Kind en Jeugd en onderzoeker Tilburg University.

Ilja stelt zich voor en vertelt over INKT: een app voor jongeren om inzicht te krijgen in de vragenlijsten die zij invullen en die over hen worden ingevuld. Met een kort filmpje wordt INKT verder uitgelegd.

Ilja in gesprek met Marlies:

INKT is nadrukkelijk gemaakt voor jongeren, met jongeren. In het ontwikkeltraject is het uitgangspunt geweest: hoe willen de jongeren het liefst hun eigen gegevens in kunnen zien? De weergave van de gegevens moest fris, 'funky' zijn en een rustige uitstraling hebben. De jongeren hebben daarnaast de regie: vragenlijsten die door ouders zijn ingevuld (CBCL) zitten in de app, maar moeten uitgeklaapt worden om in te zien. Het is een soort menukaart waarbij de jongere zélf beslist van welke informatie hij/zij gebruik wil maken.

Ilja vertelt dat hoewel niet alle jongeren er behoefte aan hebben, de app goed gebruikt wordt en dat de jongeren die er gebruik van maken er erg blij mee zijn. Zij zien het als een meerwaarde in hun behandeling.

Luuk vult aan: Wij hebben Ilja uitgenodigd voor deze gebruikersdag omdat het een hele mooie aanvulling is op BergOp: het benutten van de gegevens die worden verzameld leidt tot een betere hulpverlening. INKT kan tamelijk eenvoudig gekoppeld worden aan BergOp. Mochten er instellingen zijn die graag gebruik willen maken van INKT dan gaan wij (Ilja en Luuk) graag in gesprek.

Vragen/reacties uit het publiek:

- *“INKT is dus echt ‘van’ de jongere? Kan het ook gebruikt worden door de hulpverlener/organisatie als een soort evaluatie-instrument, overkoepelend?”* Momenteel is de app nog alleen voor de jongeren zelf beschikbaar, maar er wordt gewerkt aan een toegang voor hulpverleners zodat zij over dezelfde informatie beschikken als de jongeren.
- *“Welke vragenlijsten zijn beschikbaar in INKT?”* De CBCL, YSR, HoNOSCA en KidScreen zijn vragenlijsten die op dit moment in de app getoond kunnen worden, maar in principe kunnen alle vragenlijsten toegevoegd worden.
- *“Komt er een koppeling tussen BergOp en INKT?”* Wij zijn hier zeker in geïnteresseerd. Mochten er instellingen zijn die graag gebruik willen maken van INKT dan gaan wij (Ilja en Luuk) graag in gesprek.
- *“Mooie applicatie dat INKT!”*

Meer informatie:

Filmpjes INKT:

- Inkt is coming: www.youtube.com/watch?v=7qx6pZOoAuE&t=2s
- INKT hoe werkt het: www.youtube.com/watch?v=NTQla9ofkWE
- INKT AW Jeugd: <https://youtu.be/LnRKfJzc0EE>

Meer informatie over het project: www.ggzei.nl/onderzoek/onderzoeksgroep-forensische-ggz/projecten/inkt

Vooruitblikken: De BergOp-app

Presentatie van een idee: de BergOp-app. Een app om gebruikers vanaf hun telefoon eenvoudig een vragenlijst te laten versturen en inzicht te krijgen in het verloop van de behandeling. Een presentatie van Luuk Geijsen van Praktikon.

Spreker: Luuk Geijsen, projectleider BergOp bij Praktikon.

Binnen Praktikon lopen we al een tijd rond met het idee een BergOp-app te ontwikkelen en we hebben dit idee uitgewerkt.

De uitgangspunten op een rij:

- Voor gebruikers;
- Snel vanaf je telefoon een vragenlijst versturen;
- De link delen via mail, sms of WhatsApp;
- Inzicht in het verloop van de behandeling;
- De app is AVG-proof en voldoet aan dezelfde beveiligingseisen als BergOp.*

Wat is het niet?

- Het is geen app voor cliënten: cliënten hebben hun eigen cliëntenportaal en er zijn initiatieven zoals INKT waar we graag bij aansluiten;
- Het is geen vervanging voor het werken met de ROM-processen of BergOp zelf: het is een aanvulling.

Vragen/reacties uit het publiek:

- *“Die app zou fantastisch zijn, hier vragen hulpverleners al heel lang om. Wanneer is het klaar?”* Erg fijn, zo’n enthousiaste reactie! Uiteraard komt er een hoop kijken bij het ontwikkelen van een app, maar het is de wens om dit jaar al iets neer te zetten.
- *“[ik zou het gebruiken om] de cliënttevredenheidslijsten toe te sturen aan een contact.”*
- *“Kun je de vragenlijsten er zelf ook mee afnemen? Vaak doen wij dit samen met een cliënt.”* Dat zien wij zeker als een mogelijkheid.
- *“Dit is zeker een wens! Uitnodigen voor het invullen van een lijst [via een app] zou in elk geval prettig zijn, jongeren kijken niet meer zo vaak in hun mail.”*

Vanuit de deelnemers lezen we een aantal enthousiaste eerste reacties op de chat. Hulpverleners kijken er naar uit om de app te kunnen gebruiken. Het sluit bij jongeren aan om een link via WhatsApp te kunnen krijgen in plaats van via de mail, dus het is zeker een wens om de app te realiseren.

Graag werken we de app in samenspraak met de gebruikers verder uit. Interesse om mee te denken en te testen? We horen het graag!

Meer informatie

Denk mee en neem contact op met jouw contactpersoon bij Praktikon.

**Praktikon en haar subleveranciers zijn NEN7510 en/of ISO27001-gecertificeerd.*

Metten in de praktijk & de LDJ

De Lerende Databank Jeugd is opgericht door zo'n 25 organisaties voor jeugdhulp die meer wilden doen met de uitkomsten op vragenlijsten. Aan de hand van een gesprek met Nienke Boomstra van Jeugdhulp Friesland en Rachel van der Rijken van Praktikon leiden we u rond in de Lerende Databank Jeugd (LDJ).

Sprekers: Nienke Boomstra, onderzoeker prestatie-indicatoren bij Jeugdhulp Friesland.
Rachel van der Rijken, senior-onderzoeker en adjunct-directeur Praktikon.

In de LDJ komen de BergOp-gegevens bij elkaar van verschillende jeugdhulporganisaties. Het doel van de LDJ is, de naam zegt het al, te leren van verzamelde gegevens én van elkaar. Nienke Boomstra en Rachel van der Rijken vertellen hier meer over.

Nienke en Rachel in gesprek met Marlies:

In eerste instantie worden de gegevens verzameld ten behoeve van de behandeling en besproken met de cliënt. Daarnaast worden de gegevens via dashboards samengevoegd per team, per organisatie of per type hulp. Zo kunnen teams, organisaties of hulpvormen met elkaar worden vergeleken en komen gesprekken op gang over eventuele verschillen in resultaten. Zulke gesprekken maken duidelijk wat al goed gaat en wat nog beter kan binnen de jeugdhulp.

Rachel vertelt dat uit onderzoek naar de Lerende Databank Jeugd (SEJN, 2020) blijkt, dat door het gebruik van dashboards en door hulpverleners te leren hoe ze over zulke gegevens kunnen praten, de gegevens beter worden benut en de respons op de gebruikte vragenlijsten toeneemt. Een hogere respons betekent meer gegevens over de jeugdhulp, waardoor we (bijvoorbeeld via onderzoek) meer te weten kunnen komen over welke hulp het beste werkt voor welke cliënt.

Nienke vertelt over haar ervaring in de praktijk, waar gebruik wordt gemaakt van de LDJ en de dashboards binnen de organisaties en binnen teams. Het gebruik van vragenlijsten helpt om onderwerpen bij cliënten naar boven te krijgen die anders minder makkelijk zichtbaar zouden worden. De dashboards worden met de teams bekeken om zicht te krijgen op verschillen in bijvoorbeeld ernst van de problematiek.

Daarnaast geeft ze aan dat de LDJ-Checklist is uitgezet bij de teams, om inzicht te krijgen in hoe ver de teams staan wat betreft de implementatie van het feedbacksysteem. Per organisatieonderdeel kunnen we zien 'waar staan we nu' en waar valt een verbeteringslag te maken.

Vragen/reacties uit het publiek:

- *“Hoe komt het leren van elkaar tot stand, brengen jullie organisaties met elkaar in contact of is hier een platform voor?”* Het SEIN (Samenwerkingsverband Effectieve Jeugdhulp Nederland) is het platform, met halfjaarlijkse bijeenkomsten. Een ideale plek om met collega-instellingen in gesprek te gaan over de resultaten en van elkaar te leren. Daarnaast kun je zelf aan de slag met de benchmark-dashboards in je eigen BergOp-omgeving waarin je de resultaten van je eigen organisatie kunt afzetten tegen het landelijk gemiddelde.
- *“Gaaf het vooral om afgebakende geprotocolleerde individuele en/of groepsbehandelingen?”* Nee, in principe alle zorg. Om instellingen onderling te kunnen vergelijken worden de modules gekoppeld aan LDJ-zorgproducten. Hierop kan gebenchmarkt worden.

- *“Is er al een pakket beschikbaar vanuit de LDJ om gebruik van vragenlijsten in de praktijk te implementeren, met video’s en dergelijke?”* Via de Routeplanner van het SEJN is heel veel materiaal te vinden.

Meer informatie:

De Lerende Databank Jeugd is ontwikkeld door het SEJN (Samenwerkingsverband Effectieve Jeugdhulp Nederland). Meer informatie is te vinden op www.sejn.nl/lerende-databank-jeugd

Routeplanner: www.sejn.nl/wp-content/uploads/2020/07/Meten-spreken-en-verbeteren-met-de-Lerende-Databank-Jeugd.pdf

Aanvullend: www.sejn.nl/meten-bespreken-en-verbeteren-met-de-lerende-databank-jeugd

Kijk hier het interview met Nienke en Rachel terug: <https://youtu.be/M-RQ9Fb2khE>

Afsluiting

We hebben geprobeerd om een inkijkje te geven in waar we mee bezig zijn en wat de ontwikkelingen zijn op het gebied van meten. We vertrouwen erop dat jullie ons weten te vinden als er vragen zijn of jullie ergens over willen doorpraten. Allemaal hartelijk dank voor jullie interesse en aanwezigheid, graag tot de volgende keer!

Het BergOp-team

Luuk Geijsen

Imke Schoppink

Renée Tijdink

Laura Schmitz

Milou Golbach

Laura Beurskens

Afra de Berk

Marsha Philipsen

Maud Hebben

Brenda Verhees

Rachel van der Rijken

Jori Henke