

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

## PsyQ: Beeldbellen en chatten via NiceDay

Deze voorbeeldcasus is onderdeel van het [stappenplan Fasttrack Beeldschermzorg](#) van VitaValley. De casus is een onderdeel van stap 5: In stap 5 besteden we aandacht aan voorbeelden uit de praktijk.

**PsyQ is een innovatieve aanbieder van geestelijke gezondheidszorg. Specialistische behandelingen en een optimistische en toegankelijke werkwijze zorgen ervoor dat we samen met de patiënt het beste behandelresultaat bereiken. PsyQ is groot voorstander van het op een slimme manier inzetten van technologie in de zorg. i-psy, PsyQ en Brijder zijn onderdeel van de Parnassia Groep.**

PsyQ is ontstaan vanuit de gedachte dat voor iedere Nederlander die kampt met psychische klachten een goede en specialistische behandeling binnen handbereik moet zijn. En dat vinden we nog steeds. Wanneer je kampt met psychische klachten moet de stap om hulp te zoeken net zo vanzelfsprekend zijn, als met een gebroken been naar de dokter gaan. Onze gedreven behandelaars zijn, naast hun brede basiskennis, gespecialiseerd in een specifieke psychische stoornis. Zo werkt iedere patiënt samen met een specialist aan het beste behandelresultaat.

In dit praktijkvoorbeeld deelt PsyQ de ervaringen met de Digitale Poli en beeldbellen vanaf 2019, de opschaling tijdens de coronacrisis, de *lessons learned* van de afgelopen maanden en de visie op de toekomst van de Digitale Poli.

## Achtergrond: urgentie digitale zorg

De Nederlandse ggz-sector staat al jaren onder druk: professionals constateren dikwijls dat er meer cliënten op zoek zijn naar psychologische hulp, en dat klachten gemiddeld een stuk complexer zijn geworden. Dit vraagt veel van de behandelaar, wat zorgt voor een bovengemiddeld ziekteverzuim en verloop. De administratieve last is bovendien toegenomen, waardoor de professional meer tijd kwijt is aan het bijhouden van verplichte administratie in het cliëntendossier.

Daarnaast kampt de ggz sector met een groot tekort aan behandelend personeel, wat ervoor zorgt dat bestaand personeel vaak extra onder druk staat, en cliënten te maken krijgen met wachtlijsten. Dit leidt vervolgens weer tot het risico dat klachten escaleren, omdat mensen lang moeten wachten op hulp en als gevolg hiervan achteruitgaan in functioneren en kwaliteit van leven. In de meest extreme gevallen leidt dit tot (verplichte) opname in een ziekenhuis of psychiatrische inrichting.

### Opzet pilot beeldzorg 2019

Onder de naam 'Digitale Poli' werd in 2019 een reguliere SET-aanvraag toegekend aan het innovatiecluster waar PsyQ onderdeel van uitmaakt. De zorgaanbieder Parnassia Groep, vanuit de zorgmerken i-psy en PsyQ, zorginkoper VGZ, en e-healthprovider Sense Health slaan binnen Digitale Poli de handen ineen om een structurele opschaling van digitale, behoeftegestuurde behandelingen in de ggz te bewerkstelligen.

De opschaling vindt plaats volgens de Digitale Poli formule, waarbij in dedicated teams wordt behandeld volgens een behoeftegestuurde systematiek, via e-healthtoepassing NiceDay (ontwikkeld door Sense Health) als

## Fastrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

ondersteuning bij de behandeling. Er zijn 4 online teams ingericht met ongeveer 30 FTE aan behandelaren in Rotterdam (PsyQ en i-psy), Haaglanden, Noord-Holland en de regio's Utrecht en Breda.

Deze dedicated digitale teams zijn bemenst met speciaal hiervoor opgeleide behandelaren. De NiceDay toepassing stelt professional en cliënt in staat om op afstand te communiceren via chat en (video)bellen, en stelt de cliënt in staat om eenvoudig of automatisch zijn vorderingen bij te houden, in de vorm van gemoedstoestand, emotie, dagboeken, en (fysieke) activiteit. Deze werkwijze maakt het mogelijk om cliënten te kunnen zien en helpen in de thuisituatie, gefaciliteerd door technologie. Gezien het gegeven dat veel psychische klachten ontstaan en voortbestaan in de persoonlijke leefsituatie van de cliënten, biedt deze werkwijze de mogelijkheid zorg meer op maat aan te kunnen bieden. Dit maakt de zorg in potentie effectiever.

De coronacrisis stelde PsyQ voor de uitdaging om de NiceDay applicatie op grotere schaal beschikbaar te maken, omdat de reguliere ggz-zorg vanaf maart gedeeltelijk stil kwam te liggen. Er is daardoor ook door reguliere behandelaren veel gebruik gemaakt van videobellen en chatten via NiceDay. In augustus 2020 hadden meer dan 1000 behandelaars van i-psy en PsyQ een account voor NiceDay, en meer dan 12.000 cliënten. Om nog een indicatie te geven: er waren tussen 15 maart en 6 april ongeveer 20.000 videobelsessies en 14.000 chatsessies tussen cliënten en behandelaren via NiceDay. Die opschaling was alleen mogelijk door de kennis en ervaring van de online teams en de bijbehorende SET-subsidie. Er is veel tijd gestopt in het maken van instructievideo's en webinars en het snel beantwoorden van vragen en oplossen van problemen. Zo is er door Sense Health bijvoorbeeld een kennisbank gemaakt in de portal van behandelaren om snel en gemakkelijk veelgestelde vragen te ontsluiten.

### Technologie: NiceDay

De e-healthtoepassing achter de Digitale Poli is NiceDay, een toepassing ontwikkeld door Sense Health in samenwerking met domeinexperts van PsyQ als ondersteuning voor de behandeling. NiceDay bestaat uit een app voor de smartphone (Android & iOS) voor de cliënt, en een webomgeving voor de behandelaar, toegankelijk via de internetbrowser.



*NiceDay app en dashboard*

NiceDay bevat de volgende technische functionaliteiten voor de behandelaar:

- Overzicht cliëntenpopulatie;
- Inzage in de behandelhistorie per cliënt;
- Plannen van activiteiten;

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

- Communicatie via chat en (video)bellen;
- Support via helpdesk.

NiceDay bevat de volgende technische functionaliteiten voor de cliënt:

- Koppeling met een behandelaar;
- Registratie van gedrag en gemoedstoestand;
- Plannen van activiteiten;
- Communicatie via chat en (video)bellen;
- Inzage in de behandelhistorie;
- Support via helpdesk.

### Ervaringen en inzichten professionals

Vanaf de start in 2019 hebben we een aantal belangrijke inzichten opgedaan. De ervaring met de eerste groep cliënten en behandelaren is zeer positief. Cliënten zijn net zo tevreden met de digitale behandeling als met een traditionele behandeling. De behandelde cliënten hadden een vergelijkbare zorgzwaarte in vergelijking met traditionele zorg, en de uitkomsten waren vergelijkbaar (net zo effectief). De eerste resultaten laten op basis van een voorzichtige schatting zien dat er op termijn 25% efficiënter kan worden gewerkt. Dit betekent dat we met dezelfde beschikbaarheid van professionals meer cliënten kunnen helpen.



Deze resultaten zijn mogelijk doordat:

- Cliënten dagelijks worden gemonitord en begeleid op hun voortgang. Anders dan bij de traditionele ggz bekijkt een behandelaar dagelijks de voortgang van zijn of haar cliëntenpopulatie via het NiceDay dashboard. Hierdoor kan de behandelaar veel meer samen optrekken met de cliënt om aan het herstel te werken, door bijvoorbeeld regelmatig contact te houden via de chat.
- Videocontacten efficiënter zijn dan face-to-face gesprekken: ze zijn doorgaans meer gericht op de inhoud, en bovendien laagdrempeliger omdat de cliënt vanuit huis deel kan nemen.
- De behoeftegestuurde manier van werken ervoor zorgt dat er meer proactief aan het gedrag gewerkt wordt op het moment dat de interventie zoveel mogelijk impact heeft, zoals bij een paniekaanval of depressieve episode, in plaats van pas enkele dagen erna. Deze werkwijze staat in schril contrast tot de huidige ggz praktijk waarin afspraken agenda-gestuurd worden ingepland, en de therapeut vaak achteraf de ervaringen van de cliënt analyseert, wat een risico van *recall bias* met zich meebrengt.

De werkwijze van de Digitale Poli biedt voordelen voor behandelaren. Ze kunnen op deze manier vanuit huis werken, wat voorheen slechts weggelegd was voor psychologen met een praktijk aan huis. En de digitale werkwijze biedt ook ruimte voor nieuwe ideeën en modernisering, wat vooral voor jonge psychologen als een groot voordeel wordt ervaren. In de afgelopen maanden hebben we gemerkt dat deze voordelen ertoe leiden dat behandelaren eerder voor PsyQ als werkgever kiezen. Ook worden er nu behandelaren gevonden die anders niet in staat waren om voor ons te werken, vanwege verplichtingen aan huis of een verblijf in het buitenland.

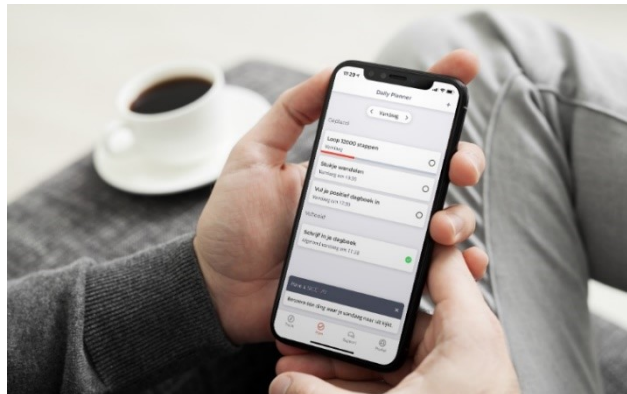
## Fasttrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

#### Ervaringen en inzichten cliënten

Wat zijn de ervaringen van cliënten? Welke toegevoegde waarde ervaren zij? Een van de meest genoemde voordelen is meer eigen regie. Behandelen via NiceDay is laagdrempelig contact: het contact met de behandelaar verloopt via chat en/of (beeld)bellen, en kan dus op de plek en de tijd dat het voor de cliënt het beste uitkomt.

Ook merken cliënten dat de behandeling is gericht op zorgbehoefte: de cliënt heeft de behandelaar als het ware altijd bij zich, en heeft dus gedurende de behandeling een hulplijn voor het geval het even te zwaar is. Dit betekent dat er ter plekke hulp geboden kan worden, in plaats van dat er enkele dagen na afloop pas contact is met de behandelaar. Een therapeutische relatie opbouwen kan dus heel goed online, en dat blijkt ook uit de evaluaties. Gemiddeld wordt de online behandeling binnen NiceDay gescoord met een 8.6.



#### Opleiden van professionals

Via de Digitale Poli worden cliënten volledig digitaal geholpen, via chat en videoconsult. Hiervoor zijn dedicated behandelteams samengesteld die 100% van hun behandeltime besteden aan het digitaal zien van cliënten. Net als een regulier behandelteam bestaan de Digitale Poli teams uit psychologen met een gz- psycholoog of psychiater als regiebehandelaar, en maken zij gebruik van evidence-based behandelingen. Omdat de ervaring is dat online behandelen echt anders is dan een reguliere behandeling en je het er niet 'even bij doet', is er vanuit PsyQ veel tijd en energie gestoken in het opleiden en trainen van behandelaren.

Vanwege Covid-19 is er nog meer gedaan aan training en opleiding dan het oorspronkelijke plan was. Er zijn trainingsdagen op locatie en digitaal georganiseerd, waarbij behandelaren in één dag getraind werden in het online behandelen met NiceDay. Dat heeft ertoe geleid dat er inmiddels 120 behandelaren zijn getraind in het online behandelen via NiceDay.

Ook zijn er 16 informatieve instructievideo's gemaakt, bedoeld als naslagwerk, en zijn er 30 webinars georganiseerd waarbij 1275 keer door behandelaren, vaak 's avonds, live is meegekeken, met uiteenlopende onderwerpen als 'Online EMDR behandeling binnen NiceDay' of 'Online depressiebehandeling binnen NiceDay'. Ook is er door ontwikkelaar Sense Health een kennisbank gemaakt in de portal van behandelaren, om snel en gemakkelijk veelgestelde vragen te kunnen beantwoorden.

#### Verwachte uitdagingen om beeldschermzorg duurzaam in te zetten

De bovenstaande resultaten geven voldoende aanleiding om deze digitale vorm van behandelen verder uit te bouwen en op te schalen. Toch zijn er ook een aantal knelpunten bij de opschaling van de Digitale Poli-formule. Wat zijn de grootste knelpunten voor het opschalen en borgen van digitale zorg en beeldschermzorg? En hoe gaat PsyQ hier mee om?

Behoeftegestuurd werken is nog slecht inpasbaar in de huidige financieringsstructuren. Huidige financiering vindt plaats op basis van directe en indirecte minuten, wat goed aansluit op de traditionele manier van behandelen waar cliënten vaste wekelijkse sessies hebben met hun behandelaar. Helaas leent een

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

behoeftegestuurde werkwijze - waar de contactmomenten wisselen qua duur en frequentie - zich hier minder voor omdat dit leidt tot meer administratieve last. Met experimentele betaaltitels zoals Goalie+ en UMAMI is er al meer ruimte om hiermee om te gaan, maar er zijn nog extra stappen nodig om de Digitale Poli formule structureel te bekostigen. Daarom gaan we ons in 2021 en 2022 ook inzetten om afspraken met zorgverzekeraars te maken over structurele bekostiging. We hebben als doel om uiterlijk eind 2022 structurele bekostiging georganiseerd te hebben op basis van de ervaringen met de twee experimentele titels die vanaf 2019 beiden worden ingezet, als ook op basis van mogelijkheden in bestaande bekostiging.

Professionals zien e-health nog vaak als 'iets erbij'. Vanwege de druk om zoveel mogelijk tijd declarabel te zijn en de toenemende administratieve verplichtingen zien professionals weinig ruimte om structureel iets met e-health te doen. Daarnaast worden toepassingen vaak gepresenteerd als aanvullende modules, dus als toevoeging op een reguliere behandeling.

Ook voor de cliënt is e-health nog niet altijd een logisch onderdeel van zijn behandeling. Het is belangrijk dat de toepassing van e-health structureel onderdeel wordt gemaakt van de client journey. 'Onbekend maakt onbemind', en daarom zou het goed zijn als bijvoorbeeld huisartsen ook de voordelen van online behandelen kennen. Wanneer een cliënt via de huisartsenpraktijk doorverwezen wordt naar een psycholoog, helpt het als ze de optie van online behandelen al eens gehoord hebben. Wellicht zelfs met een boodschap als: "Je kunt sneller digitaal geholpen worden."

Om e-health een integraal onderdeel te maken van de behandeling vereist onderwijs en training; op dit moment zijn behoeftegestuurd werken en digitaal behandelen echter nog geen vaste onderdelen in de opleiding tot psycholoog of psychiater. Professionals zijn onvoldoende opgeleid op de gebieden 'behoeftegestuurd werken' en 'digitaal behandelen / digitale interactie en communicatie'. Door in te zetten op training en opleiding - inclusief terugkomdagen, intervisie, en onderlinge ervaringen uitwisselen - merken we dat behandelaren adequaat opgeleid en bijgeschoold kunnen worden.

Tenslotte leidt de tijdelijke en projectmatige inrichting van innovaties en opschaling vaak tot een gebrek aan continuïteit. Veel e-healthtoepassingen stranden omdat ze in pilot-achtige settings worden uitgerold. Vaak worden ze hierbij enkele maanden gebruikt door professionals en cliënten, maar stopt het gebruik na afloop van de pilotperiode en krijgt de toepassing vervolgens geen structurele aandacht meer. Op dit moment eindigt een toepassing als ware 'op de plank', en wordt niet langer gebruikt door het merendeel van de professionals en cliënten.

Als PsyQ willen we vasthouden aan de digitale poli's om kwaliteit en continuïteit te borgen. Bestuur en directie zijn overtuigd van de meerwaarde van online behandelen. De gedeelde visie is digitaal behandelen als het kan, face-to-face als dat nodig is.

De digitale poli heeft geen wachtlijst. Cliënten die zich aanmelden bij PsyQ voor angst of depressie krijgen een keuze voorgelegd: snel starten met een 100% online behandeling of op de wachtlijst voor een reguliere behandeling. Dat helpt ook mensen die misschien wat huiverig zijn om het te proberen. In de praktijk ervaren ze dan meestal dat de behandeling prettig en effectief is.

Door COVID19 hebben ook reguliere behandelaren ervaring opgedaan met videobellen en chatten, dus naast 100% online en 100% face-to-face lijken we weer in te kunnen spelen op een gemengde vorm van behandelen, waarbij cliënten een deel van hun gesprekken face-tot-face doen en daarnaast ook digitaal communiceren en digitale opdrachten doen tussen de sessies door. De online poli richt zich nu op angst en depressie. Mogelijkheden om uit te breiden naar trauma en verslaving zijn we aan het verkennen.

## Fastrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

## Meer informatie

### Ervaringen

Online behandelen: "Het was zo fijn om even een appje te kunnen sturen naar mijn behandelaar toen ik dat nodig had."

(Bron: [www.psyq.nl/depressie/behandelingen-depressie/online-behandeling/interview-behandelaar](http://www.psyq.nl/depressie/behandelingen-depressie/online-behandeling/interview-behandelaar))

Een online behandeling voor depressie kun je bij PsyQ ook volledig online volgen.

(Bron: [www.psyq.nl/depressie/behandelingen-depressie/online-behandeling-stemmingsproblemen](http://www.psyq.nl/depressie/behandelingen-depressie/online-behandeling-stemmingsproblemen))

### Meer informatie over online behandelen met NiceDay

- [www.niceday.app/howtoniceday/](http://www.niceday.app/howtoniceday/)
- [www.niceday.app/goed-van-start/](http://www.niceday.app/goed-van-start/)
- Webinars: [www.vimeo.com/nicedayhealthcare](http://www.vimeo.com/nicedayhealthcare)

**Filmpje minister Blokhuis bezoekt:** Online ggz behandelingen bij ParnassiaGroep (over PsyQ):  
[www.youtube.com/watch?v=00G0esvMw08](http://www.youtube.com/watch?v=00G0esvMw08)

### Contactgegevens

Dit praktijkvoorbeeld is aangedragen door:

**Dr. Annemiek van Dijke**, klinisch (neuro)psycholoog, psychotherapeut en onderzoeker Online Poli PsyQ, en

**Jitske Hoogervorst**, projectleider E-Health binnen i-psy PsyQ Brijder.



Contact: [jitske.hoogervorst@brijder.nl](mailto:jitske.hoogervorst@brijder.nl), T: 06 - 13 06 54 11