

Herstelondersteunende intakes GGZ Noord-Holland-Noord

17 jan 2020

“Wij zijn daar waar onze klant wil slagen”

Marty Dijkstra
Marijke van Putten



Filmpje

Korte film

<https://youtu.be/F8JRGpVbqgc>

Uitgebreide versie

<https://youtu.be/hEvc2Br0wdc>

Wat is Herstelondersteunende intake



Good Practice

De HOI is een nieuwe vorm intakegesprek, waarbij naast een behandelaar ook een professionele ervaringsdeskundige betrokken is. Door aanwezigheid van deze disciplines, komen alle dimensies van herstel aan de orde. Het gesprek is vooral gericht op de kracht en mogelijkheden van de cliënt en wat deze nodig heeft om aan het herstel te werken. Tijdens de HOI wordt met de cliënt besproken wat het best passend vervolg is bij de hulpvraag en het verdere herstel. De HOI vindt plaats op een Herstelwerkplaats: een huiselijke locatie waar mensen terecht kunnen om aan hun herstel te werken.



Doelgroep

Volwassenen met een GGZ-verwijzing van de huisarts, die niet in crisis zijn, geen forensisch kader hebben en jonger zijn dan 70 jaar oud



Betrokken zorgaanbieders

Betrokken zorgverleners

Ervaringsdeskundige, hoofdbehandelaar en coördinerend behandelaar (SPV, Masterpsycholoog)



klantbeleving

Cliënten meer tevreden over 'eigen regie' en 'ander aspect', a.g.v. aanwezigheid ervaringsdeskundige

Focus op eigen kracht en mogelijkheden van cliënt



kwaliteit

Wachttijd voor intake verkort naar 2 à 4 weken

Standaardmethodiek in ontwikkeling voor de intake

Cliënt kan binnen week na aanmelding aan de slag (eHealth)



kosten

Van de naar SGGZ doorverwezen cliënten start - ten opzichte van een reguliere intake - $\frac{1}{3}$ minder daadwerkelijk een SGGZ-behandeling

Wat is Herstelondersteunende intake

Wat is er met je
gebeurd?

Waar wil je
naartoe?

Wat is je kwetsbaarheid
en weerbaarheid?

Wat heb je nodig
en van wie?

Uitgangspunten HOI

Positieve gezondheid

Herstel

Supported decision making

Persoonlijke diagnostiek

Motiverende gespreksvoering



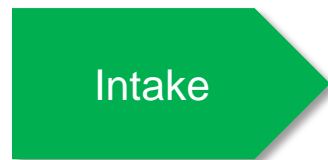
Wat is Herstelondersteunende intake

Voorbeelden van verdiepende vragen



Wat is nieuw?

Intake t.b.v. vaststellen klassieke diagnose en vervolgzorg gericht op klachtreductie



Professionele kennis

75% *doorstroom* SGGZ



voorheen

nu

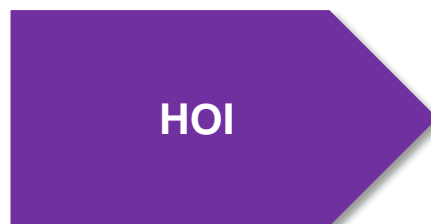


Aanmelding bij SGGZ

Telefonisch screeningsgesprek binnen 1 week

eHealth modules

Online vragenlijst



Wetenschappelijke, professionele én ervaringskennis

33% *uitstroom* SGGZ

66% *doorstroom* SGGZ

Intake gericht op persoonlijke, herstelgerichte diagnose en voor het vervolg gezamenlijk overwegen van passende vormen van hulp hierbij

23%

geen GGZ-traject

10%

GBGGZ

face to face of online

verwachting dat HOI leidt tot meer toestroom in GBGGZ

-1/3

SGGZ

face to face of online

een derde minder instroom in SGGZ-teams in vergelijking met instroom na reguliere intake

Merendeel cliënten neemt parallel aan behandeling tevens deel aan activiteiten op Herstelwerkplaats

Herstelwerkplaats

Meerwaarde van Herstelondersteunende intake

Impact voor de cliënt

- ✓ Middels een online vragenlijst en een online voorbereidende module kan een cliënt binnen week na aanmelding aan de slag: hulpvraag en mogelijkheden worden zo goed in kaart gebracht
- ✓ De eigen krachten, doelen, talenten en sociale contacten worden geïnventariseerd: persoonlijke, integrale aanpak
- ✓ Warme ontvangst door ervaringsdeskundige, die tevens zorgt dat cliënt zich gehoord en ondersteund voelt
- ✓ Gezamenlijk inventariseren wat ondersteunt in herstel. Gezamenlijk besluit over passend vervolg
- ✓ Mogelijkheden om zelf aan herstel te werken in de Herstelwerkplaats of middels de eHealth-modules
- ✓ Cliënten hebben snel contact en ervaren meer regie en ruimte voor persoonlijke ontwikkeling
- ✓ Cliënten zijn meer betrokken bij totstandkoming van eigen behandelplan en de start van behandeling

Impact voor de zorgverlener

- ✓ Sneller hulp kunnen bieden aan cliënten die écht SGGZ nodig hebben
- ✓ Andere manier van handelen: cliënt centraal, cliënt weet zelf wat het beste voor hem/haar is, wat nodig is
- ✓ Behandelaar treedt niet op als vertegenwoordiging van GGZ-aanbieder en -zorgaanbod, maar juist als deskundige die kijkt wat best passend is: benadering is informeren en ondersteunen i.p.v. adviseren
- ✓ 1/3 minder toestroom in de SGGZ t.o.v. reguliere intakes
- ✓ Intake vooraf goed voorbereid, door online vragenlijst, eHealth module 'Probleem in kaart' en telefonisch screeningsgesprek (eerste screening of SGGZ-indicatie juist was)
- ✓ Herstelondersteunende zorg vanaf het begin, drie soorten kennisbronnen aan tafel: wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis (door aanwezigheid (hoofd)behandelaar en ervaringsdeskundige)

Opvallende resultaten

- Groot deel cliënten gaat niet naar GGZ-team (30%)
- Veel vraag naar herstelwerkplaats, vaak in combinatie (60%)
- Regelmatig andere keuzes, buiten S-GGZ
- Vaker volledig online behandeling (30%)
- Cliënt vraagt minder dan normaal gesproken aangeboden wordt
- Nauwelijks heraanmeldingen na ruim een jaar

Ervaringsdeskundigen en Herstelwerkplaats

- Inzet ervaringsdeskundige stelt gelijkwaardige inbreng voorop (destigmatiserend)
- Ervaringsdeskundigen stellen andere vragen
 - focus op herstel
 - nadruk op eigen kracht
 - eigen (herstel) verhaal
- Herstelwerkplaats
 - is uitnodigend en laagdrempelig
 - zet cliënten op een ander spoor
 - aanbod van cursussen en herstelactiviteiten

Implementatie in de praktijk

Welke voorbereidingen en aanpassingen zijn nodig voor succesvolle implementatie?

Personeel

- Invoeren van HOI is een grote cultuuromslag, zorg voor herstelgerichte visie én voldoende draagvlak vanuit bestuur en management
- Verzamel een aantal enthousiaste mensen die ermee aan de slag willen. Een ervaringsdeskundige en een hoofd- / regiebehandelaar zijn daarbij essentieel
- Ga er niet vanuit dat alle behandelaars (meteen) mee willen in de nieuwe aanpak, ondanks dat dit wel wordt uitgesproken
- Aannemen van ervaringsdeskundigen voor intakes zelf en vervolgprogramma's op Herstelwerkplaats
- Investeer in de opleiding van ervaringsdeskundigen en alle behandelaars
- Zorg voor supervisie en intervisiemogelijkheden

Systemen

- Belangrijk om voortgang en praktijk structureel te monitoren, een goed registratiesysteem is cruciaal

Processen

- Veel aandacht en capaciteit voor planning en organisatie, drie disciplines zijn tijdens intake aanwezig (ervaringsdeskundigen, hoofdbehandelaars en coördinerend behandelaars): vraagt meer logistiek, facilitering en organisatie
- Een intakegesprek via HOI kost tijd (al snel een uur)
- Zorg voor ondersteuning door coördinerend behandelaars tijdens HOI, voor het maken van verslagen, brieven, ROM-registratie. Hiermee worden hoofdbehandelaars ontlast
- Gebruik innovatiegelden om extra mensen aan te nemen die de HOI in eerste instantie los van de teams kunnen opzetten. Creëer ruimte om ermee te experimenteren en begin kleinschalig.
- Voer de HOI gefaseerd in, met veel ruimte voor tussentijdse evaluaties en bijstuurmomenten
- In fase van bredere implementatie, extra aandacht nodig om vol te houden

Implementatie in de praktijk

Wat zijn kritische succesfactoren voor succesvolle implementatie?

Kritische succesfactoren

- Neem een op herstelgerichte visie als uitgangspunt
- Investeer in eHealth
- Laat de cliënt zelf, vanuit eigen motivatie en kennis, bepalen welke richting zijn/haar herstel op moet. Heb vertrouwen in de persoon. Ook als je als professional denkt dat het niet aansluit bij de klacht.
- Maak duidelijk welke cultuuromslag gevraagd wordt: benaderingswijze van behandelaren is voornamelijk gekenmerkt door informeren en ondersteunen, i.p.v. adviseren
- Stimuleer dat alle disciplines bereid zijn met elkaar samen te werken en elkaars expertise te erkennen en gebruiken: bij de HOI komen deze disciplines samen
- Zorg voor een Herstelwerkplaats, om mensen een plek te geven aan hun herstel te werken. Faciliteer modules voor de meest voorkomende klachten waarmee mensen zich aanmelden bij de GGZ. Vooral een lotgenotengroep, WRAP-groep (een terugval-preventieplan) en korte modulaire interventies zijn belangrijk.
- Betrek de gemeente en ketenpartners vroegtijdig, bij het ontwikkelen van voorzieningen als een Herstelwerkplaats. Indien samenwerking met ketenpartners vertragend of belemmerend werkt, investeer (in eerste instantie) zelf in een Herstelwerkplaats: een dergelijke faciliteit en de beschikbaarheid van vervolgprogramma's is een noodzakelijk onderdeel bij het introduceren van een HOI.

Nadere informatie

Over de HOI

[Nieuwsbericht](#) op ZN

[Nieuwsbericht](#) op PsychoseNet

HOI in beeld

[Ervaringsverhaal](#) HOI van een cliënt

[Ervaringsverhaal HOI](#) van een ervaringsdeskundige

[Uitgebreide toelichting](#) HOI (vanuit cliënt, ervaringsdeskundige en zorgprofessionals GGZ NHN)

Contactgegevens

Nanette Waterhout (Ervaringsdeskundige): n.waterhout@ggz-nhn.nl

Marty Dijkstra (GZ-psycholoog, Psychotherapeut en Manager aanmeldpunt & e-Health): m.dijkstra@ggz-nhn.nl