

INTERVIEW NR. 3

Thema: Samen beslissen met dashboards

Projecten: GGz inGeest en Dimence

# SAMEN BESLISSSEN MET DASHBOARDS: IDEEAAL MIDDEL OM HET GEWOON TE DÓEN

## INTERVIEW MET

**Charlotte Marchandise:** verpleegkundig specialist bij GGz inGeest, polikliniek bipolaire stoornissen en aandachtsfunctionaris Samen Beslissen Dashboard bij Onderzoek en Informatie.

**Bram Bovendeerd:** klinisch psycholoog en psychotherapeut bij het Specialistisch Centrum Ontwikkelingsstoornissen bij Dimence en gedetacheerd bij twee FACT teams. Ook is hij hoofddocent en promovendus systematische feedback (PCOMS) bij PPO / RUG.

## DOOR

Nicole Huttenhuis, We Care Communicatie

## NIET OM EEN VINKJE TE ZETTEN

Charlotte: 'Het beeld bestaat nog heel sterk dat je de ROM-vragenlijst moet invullen voor de zorgverzekeraar. Zij vroegen in het verleden immers om een effectmeting van de behandeling. Maar dit beeld moeten we echt bijstellen met elkaar: ROM-informatie inzichtelijk maken via een dashboard helpt de behandelaar en cliënt in het proces van samen beslissen.'

The logo for SynQuest, featuring the word 'SynQuest' in a bold, sans-serif font. The 'Q' is stylized with a large, circular shape that overlaps the letters. The logo is surrounded by a cluster of blue circles of varying sizes, some solid and some semi-transparent, creating a dynamic, network-like effect.

Bram: 'In de behandelrelatie is het belangrijk om goed contact te hebben, doelen te stellen en afspraken te maken hoe tot deze doelen te komen. Een dashboard is dan een helpend middel. Mijn promotieonderzoek gaat daar ook over. Een belangrijke vraag voor de implementatie is vervolgens: hoe maak je het zo efficiënt mogelijk? Ook uit internationaal onderzoek blijkt: je moet behandelaren, beleidsmensen, cliënten en technici bij elkaar zetten om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Het is kunst én kunde.'

## INTERESSANTE INFORMATIE

Charlotte: 'Bij GGz inGeest hebben we interviews en focusgroepen gehouden. We vroegen ons af: wat is interessante informatie voor cliënten en behandelaren om te zien op een dashboard? Opleidingsniveau? Ziektegeschiedenis? Voorspellen hoe lang iemand zorg nodig heeft? Kosten? Wat blijkt, cliënten vinden het irrelevant om persoonlijke gegevens zoals hun opleidingsniveau op een dashboard terug te zien. Want dat weten ze zelf wel. Wat zij wel relevant vinden, is informatie die bijdraagt aan herstel. Ziektegeschiedenis vinden sommige cliënten confronterend om te lezen. Zowel geïnterviewde behandelaren als cliënten vinden kosten erg confronterend en absoluut 'not done' om te vermelden. We hebben helaas nog niet alle inzichten kunnen verwerken in de praktijk, maar we hopen daar snel mee aan de slag te gaan.'

**'HET GAAT NIET ALLEEN OM ROM-DATA. HET GAAT JUUST  
OM STILSTAAN BIJ DE VRAAG: WAT ZIJN DE  
MOGELIJKHEDEN?'**

**CHARLOTTE MARCHANDISSE, VERPLEEGKUNDIG SPECIALIST EN  
AANDACHTSFUNCTIONARIS SAMEN BESLISSEN DASHBOARD**

## INTERPRETATIE

Bram: 'Ons cliëntenportaal is een paar jaar geleden geïmplementeerd en is uitgebreider dan alleen een dashboard voor samen beslissen. Cliënten kunnen huisartsenbrieven en hun dossier inzien. Daarnaast kun je je ROM-uitkomsten zien en vragenlijsten invullen. De ROM-uitkomsten zijn voorzien van tekst, zodat de cliënt ook de interpretatie ziet. Dit wordt regelmatig bekeken.

Het evalueren en het bespreken van de ROM-uitkomsten gaat om de vraag "zitten we nog op koers?" Ik zie het als een soort TomTom: hoe staat het en waar zitten we op de route?'

## KEUZE BIEDEN

Charlotte: 'Dat klopt inderdaad en wat je ook wilt is elkaars expertise gebruiken: de cliënt kent zichzelf het allerbest. Als behandelaar vul je aan met kennis vanuit de wetenschap en klinische behandeling. Het is van groot belang dat de behandelaar aan de cliënt het signaal geeft: u heeft wat te kiezen. De cliënt wordt vooraf en tijdens de behandeling door de behandelaar steeds goed geïnformeerd en meegenomen in de keuzes die mogelijk zijn.'

**"EEN DASHBOARD IS EEN IDEAAL MIDDEL OM SAMEN  
BESLISSEN GEWOON TE DÓEN."**

**BRAM BOVENDEERD, KLINISCH PSYCHOLOOG, PSYCHOTHERAPEUT EN  
HOOFDDOCENT SYSTEMATISCHE FEEDBACK**

## EEN GESPREK, GEEN LIJSTJE

Charlotte vervolgt: 'Wat ik om me heen zie, is dat het start met weten hoe je het gesprek insteekt. Wij willen de cliënt empoweren door vier belangrijke vragen te stellen: Wat zijn de mogelijkheden? Wat zijn de voor- en de nadelen van de mogelijkheden? Wat betekent dat in mijn situatie? Ben ik bij u eigenlijk aan het juiste adres? Zorg dat de informatie die je biedt ook is toegespitst op de cliënt. Want het gaat niet alleen om ROM-data. Het gaat juist om stilstaan bij de eerste vraag. Dan krijg je een heel ander soort gesprek met elkaar.'

Bram: 'Het gaat inderdaad om het gesprek en niet om een vinkje zetten. Waar we echt met elkaar voor moeten waken is dat ROM het zoveelste lijstje wordt. We moeten zorgen dat er elders iets afvalt van de registraties en administratie en dat ROM ingezet wordt als middel en niet als doel. Als we daar op uitkomen voor mijn pensioen, ben ik wel tevreden!'

## IDEAAL MIDDEL VOOR SAMEN BESLISSEN

Bram: 'Wel moet je als organisatie tijd en ruimte maken voor scholing en samen beslissen met ROM ook systematisch toepassen. Voor de toekomst zie ik ook verdere ontwikkelingen voor me. In mijn ideale wereld krijgt de cliënt een appje in de wachtkamer: Wil je de vragenlijst invullen? Tijdens het consult bekijken behandelaar en de cliënt het dashboard. De cliënt kan direct reageren op de resultaten.'

Charlotte: 'De informatie in het dashboard helpt om 'evidence based' te werken, en is heel informatief. Het gaat niet alleen over processen, maar juist om de relatie tot de ander. Daarbij is het op maat gemaakt voor specifieke patiëntengroepen.'

Bram: 'Op het geheel is het effect van een dashboard misschien niet heel groot, maar wél heel relevant. Het zorgt ervoor dat de inspanning om samen te beslissen met de cliënt vrij laag is. Een dashboard is een ideaal middel om samen beslissen gewoon te dóen.'

## SAMEN BESLISSEN MET ROM, OP MAAT EN IN DE KETEN

Het SynQuest project Samen beslissen met ROM, op maat en in de keten wordt mede mogelijk gemaakt door subsidie van het ZorgInstituut Nederland in het kader van het programma Transparantie over de Kwaliteit van Zorg.

### OVER DE PROJECTEN

GGz inGeest verrijkt ROM-informatie met proces en behandelinhoudelijke informatie en werkt aan het verbeteren van de bruikbaarheid van ROM bij samen beslissen voor diverse doelgroepen van cliënten. Ook wordt ROM als informatiebron gebruikt in de ggz-keten.

Dimence werkt aan de specificatie van de ROM-methode en het gespreksmodel samen beslissen voor cliënten. Ook wordt gewerkt aan het toerusten van cliënten om ROM te gebruiken bij samen beslissen.

The logo for SynQuest, featuring the text 'SynQuest' in a bold, sans-serif font. The text is surrounded by a cluster of semi-transparent blue circles of varying sizes, creating a dynamic, network-like effect. The background of the entire page is a light teal color with a dark teal header and footer.