

Health case onderzoek

Delphi studie, interview- en enquêteonderzoek

Introductie

GGZ-instellingen staan voor uitdagingen zoals lange wachttijden, beperkte capaciteit, hoge werkdruk en er is behoefte aan kosteneffectieve oplossingen om kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen blijven bieden. In dit kader hebben IZA en andere zorgverzekeraars ambitieuze doelstellingen op het gebied van digitalisering in de GGZ. Zorgverzekeraars streven er tegen het einde van 2025 naar om 70% van de zorgpaden op een hybride manier vorm te geven, waarbij het inclusiepercentage ten minste 50% is. Om dit te realiseren, zet het veld volledig in op geschikte hybride en digitale zorg. Met het Health Case onderzoek richten we ons op hoe Therapieland kan bijdragen aan deze uitdagingen.

We zijn ervan overtuigd dat we veel mensen kunnen helpen met e-Health en dat dit een belangrijke toegevoegde waarde is voor de GGZ. Maar op welke vlakken draagt e-Health eigenlijk bij en hoe brengen we die waarde precies in kaart? Om antwoord op deze vragen te krijgen voert Therapieland een uitvoerig onderzoek uit naar de waarde van eHealth in de GGZ en wat het inzetten ervan kan opleveren voor praktijken en instellingen. Dit onderzoek bestaat uit meerdere subonderzoeken die hieronder verder worden toegelicht. Uiteindelijk werken we toe naar een 'Health Case', waarmee we de waarde die we leveren met ons platform afzetten tegen de kosten die dat met zich meebrengt. Denk hierbij aan het bijdragen aan de kwaliteit van behandeltrajecten, het effectief behandelen, efficiëntie, etc. Hierbij richten we ons ook op de voorwaarden voor het effectief inzetten van e-Health, om maximale waarde te kunnen behalen uit het gebruik ervan.

In dit rapport worden de uitkomsten van drie onderzoeksinitiatieven in het kader van het Health Case onderzoek geïntegreerd en bediscussieerd: een Delphi studie, een enquêteonderzoek en een interviewonderzoek. In de bijlage van dit rapport is de volledige uitwerking van de interviews te lezen.

Delphi studie

Er is nog weinig bekend over wat e-Health concreet oplevert en vooralsnog bestaat er geen eenduidigheid over succesindicatoren binnen het vakgebied. Succesindicatoren geven inzicht in wat e-Health zou moeten opleveren voor alle stakeholders en welke randvoorwaarden daarvoor nodig zijn. Om hier consensus over te bereiken heeft Therapieland in samenwerking met onderzoeksbureau Essenburgh een Delphi-studie uitgevoerd waarbij stakeholders van verschillende niveaus (cliënten, professionals, managers van praktijken en ggz-instellingen, beleidsmakers en zorgverzekeraars) werden gevraagd een lijst met 61 succesindicatoren van e-Health te beoordelen. Deze lijst was onder andere het resultaat van een meta-analyse uitgevoerd door Essenburgh. Dit onderzoek leidde tot consensus over een top 10 van belangrijkste succesindicatoren. Deze succesindicatoren hebben betrekking op effectiviteit, efficiëntie en randvoorwaarden om e-Health succesvol te kunnen inzetten. Binnenkort verschijnt er een factsheet met een uitgebreide beschrijving van deze succesindicatoren en de waarde die Therapieland hierbij levert.

Top 10 succesindicatoren:

1. Mentale vaardigheden / veerkracht
2. Eigen regie
3. Kwaliteit van leven
4. Zich geholpen voelen
5. Verkorten wachttijden
6. Kennis en vaardigheden mbt ehealth
7. Belang van databeveiliging
8. Platform integratie
9. Kwaliteit van content
10. Ontwikkeling van personeel

Enquête en interviews

Daarnaast hebben we enquête- en interviewonderzoek uitgevoerd om meer verdiepend inzicht te krijgen in welke waarden belangrijk worden gevonden door GGZ instellingen en wat die waarden concreet inhouden (bijv. wat betekent efficiënter kunnen werken?). Ook evalueren we wat de toegevoegde waarde van Therapieland daadwerkelijk betekent. Dit onderzoek is uitgevoerd onder beslissers: degenen die besloten hebben om als instelling gebruik te maken van Therapieland. In dit onderzoek worden onder andere de e-Health claims kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie verder uitgediept: wat betekenen deze waarden voor instellingen? In hoeverre draagt Therapieland er daadwerkelijk aan bij? En wat is er nodig voor effectief gebruik van Therapieland. Daarnaast wordt er ingegaan op de rol van het Zorgprestatie-model (ZPM) en de zorgverzekeraar rondom de contractering en gebruik van e-Health. Worden verbeteringen in kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie beloond? Tot slot is er geïnventariseerd welke indicatoren worden bijgehouden door de instellingen zelf. In een

vervolgonderzoek willen we, in samenwerking met ggz-instellingen, deze indicatoren gaan vergelijken voor cliënten die wel en geen e-Health gebruiken binnen hun behandeltraject.

De resultaten uit de enquête (N=30) en interviews (N=5) zijn geïntegreerd en beschreven in de resultatensectie, aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

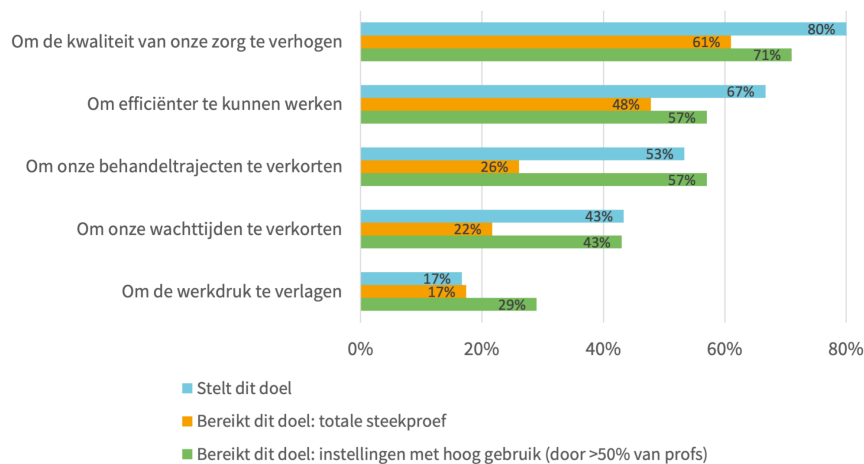
- Met welke doelen zijn beslissers gebruik gaan maken van Therapieland en welke doelen worden behaald?
- Wat betekent kwaliteit van zorg, effectiviteit en efficiëntie voor instellingen en hoe draagt eHealth eraan bij?
- Wat is de rol van het ZPM en zorgverzekeraars rondom deze thema's?
- Wat zijn voorwaarden voor het succesvol gebruik van e-Health?
- Welke indicatoren worden gemeten door instellingen?
- Welk beeld hebben de beslissers van Therapieland?

Resultaten

Met welke doelen zijn beslissers gebruik gaan maken van Therapieland?

In de enquête werd gevraagd met welke doelen beslissers gebruik maken van Therapieland, en welke doelen daadwerkelijk worden bereikt met TL. In figuur 1 geven de blauwe balken aan welk percentage van de respondenten dit als doel heeft, de oranje balken laten zien welk percentage van de totale steekproef het doel daadwerkelijk heeft bereikt, en de groene balken representeren dit voor instellingen waarbij meer dan 50% van de professionals actief gebruik maakt van Therapieland. Te zien is dat Therapieland kan bijdragen aan alle doelen en dat deze doelen in meerdere mate worden bereikt wanneer het actief gebruik onder professionals boven de 50% ligt. Een optimale implementatie van Therapieland zal dus bepalend zijn voor de mate waarin doelen behaald worden.

Fig 1. Gestelde en behaalde doelen met e-Health



Wat betekent kwaliteit?

Op basis van de antwoorden op de interviews komen de volgende thema's naar voren met betrekking tot de betekenis van kwaliteit van behandeltrajecten/zorg: klachtvermindering en verbetering van de kwaliteit van leven, cliënttevredenheid, effectiviteit van behandelingen, efficiëntie in termen van duur van behandeltrajecten, naleving van richtlijnen en protocollen, medewerkerstevredenheid, en het meten van kwaliteit aan de hand van verschillende indicatoren en evaluaties.

Wat betekent effectiviteit?

Er komen voornamelijk thema's naar voren die gaan over uitkomsten voor de cliënt, zoals het bereiken van realistische doelen, tevredenheid en geholpen zijn. Daarbij worden deze uitkomsten op een efficiënte manier verkregen, zoals een kortere behandelduur en wachttijden en met weinig administratieve lasten, en op basis van wetenschappelijk bewezen methodieken.

Wat betekent efficiëntie?

Efficiëntie en effectiviteit worden gezien als nauw verwante begrippen. Efficiëntie wordt geassocieerd met tijd en het optimaliseren van processen en het minimaliseren van administratieve lasten. Hierbij wordt ook het behalen van behandeldoelen met zo weinig mogelijk tijdsinvestering en werkdruk benadrukt.

Bijdrage van e-Health aan efficiëntie

In de enquête geeft 48% aan dat zij door Therapieland efficiënter kunnen werken. Volgens de respondenten van de interviews kan het gebruik van e-Health de efficiëntie op verschillende manieren bevorderen. Zo geven ze aan dat beeldbellen reistijd scheelt voor de cliënt. Daarnaast kan de inzet van online programma's tijd besparen op therapiesessies en op de voorbereiding van behandelingen. Echter, sommigen zijn van mening dat het werken met Therapieland ook meer tijd kan kosten. Het kost bijvoorbeeld tijd om te leren werken met Therapieland en het in de behandeling te integreren.

Heeft Therapieland impact op de duur van behandeltrajecten?

In de enquête gaf 26% (bij actief gebruik 57%) aan dat Therapieland bijdraagt aan het verkorten van behandeltrajecten. Echter, uit de interviews blijkt dat dit nog niet systematisch wordt gemeten en in verband gebracht met het gebruik van e-Health. In de interviews zijn de meningen hierover verdeeld. Er wordt gesuggereerd dat wanneer cliënten actief betrokken zijn bij hun online therapie tussen de sessies door, dit het traject zou kunnen versnellen of verdiepen.

Wat wordt er gedaan met tijdwinst?

De reacties uit de interviews variëren. Het kan worden gebruikt om als behandelaar te verbeteren, administratie bij te werken, om meer cliënten te behandelen, of juist de werkdruk te verlagen door even rust te nemen.

Heeft het invoeren van het ZPM iets veranderd in hoe jullie sturen op efficiëntie?

De respondenten van de interviews geven aan dat er een verschuiving is naar meer focus op directe tijd en minder op indirecte tijd, ook al is dit niet bij iedereen merkbaar veranderd. Er is behoefte aan meer administratieve vereenvoudiging om de beoogde tijdsbesparingen te realiseren. De lengte van een sessie is volgens de respondenten nu minder van belang dan voorheen en declareren is makkelijker.

Heeft het inzetten van Therapieland effect op jullie verzuim?

In het algemeen denken respondenten uit de interviews dat het gebruik van Therapieland geen effect heeft op verzuim onder medewerkers. Dit is volgens hen namelijk vaak gerelateerd aan persoonlijke omstandigheden. Toch kunnen sommige respondenten zich wel indenken dat gebruik van e-Health verzuim zou kunnen beperken door de mogelijkheid om vanuit huis te werken en door minder voorbereid tijd vanwege het gebruik van online programma's.

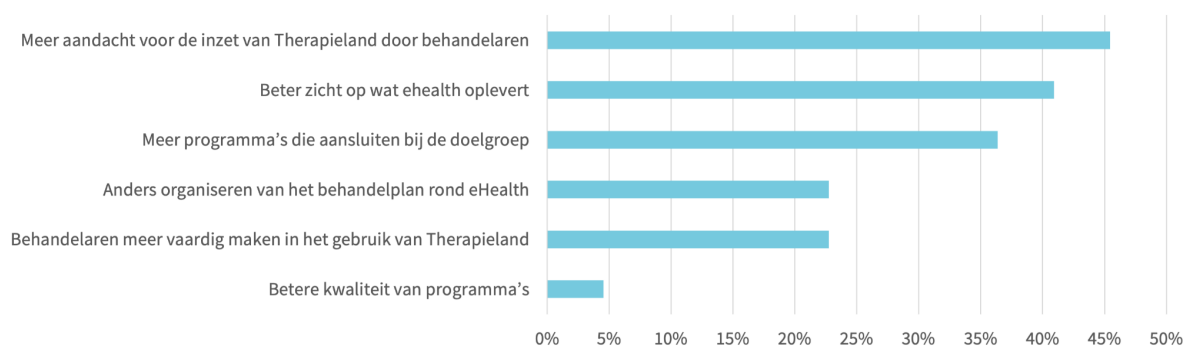
Wat is de rol van zorgverzekeraars?

De respondenten van de interviews staan overwegend kritisch tegenover de rol van de zorgverzekeraars. Ze zijn teleurgesteld dat de focus voornamelijk op efficiëntie en cijfers ligt en innovatie niet wordt beloond. Zorginstellingen moeten voldoen aan bepaalde eisen, zoals het gebruik van e-Health, en er wordt weinig ruimte voor onderhandeling ervaren. De nadruk lijkt meer te liggen op controle dan op het meten van kwaliteit. Verder is er beperkt inzicht in de benchmarks waarmee zorginstellingen worden vergeleken en waarop contracten zijn gebaseerd. Daarbij lijken er weinig concrete beloningen te zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Al noemt een respondent dat zorgverzekeraars een percentageverhoging van het budget kunnen geven aan instellingen die aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoen. Echter, de criteria en beloningen zijn niet altijd transparant en kunnen verschillen tussen zorgverzekeraars. Tariefopslag voor e-Health wordt niet langer als gebruikelijk beschouwd. Sommigen suggereren zelfs dat een grotere inzet van eHealth kan leiden tot een verlaging van het budget en het zorgplafond, vanwege de verwachte efficiëntievoordelen. Desondanks geven een aantal respondenten van de enquête wel aan dat het effectiever en efficiënter kunnen behandelen kan leiden tot tariefsverhogingen en verhogingen van het zorgplafond.

Wat zijn voorwaarden voor succesvol gebruik van eHealth?

Uit de interviews blijkt dat de kwaliteit van content, gebruiksgemak (zoals integratie in IT-systemen) en vaardigheden van professionals belangrijke voorwaarden zijn voor effectief gebruik van e-Health. Dit overlapt met de resultaten uit de Delphi studie, waarbij al deze voorwaarden in de top 10 succesindicatoren voorkomen. In figuur 2 is te zien wat er volgens beslissers nodig is om het gebruik van e-Health te bevorderen. Verder blijkt uit een open vraag uit de enquête dat het gebruik binnen de instellingen wordt gestimuleerd door: het onder de aandacht te brengen in teamoverleggen, een werkgroep of kartrekker aan te stellen, e-Health op te nemen in het behandelplan, e-Health onderdeel te maken van het inwerkprogramma van nieuwe collega's, afspraken te maken over het gebruik van eHealth en door de resultaten hiervan te bespreken.

Fig 2. Wat is ervoor nodig om meer gebruik te maken van Therapieland?



Welke indicatoren houden instellingen bij?

Uit de enquête blijkt dat 61% van de instellingen zelf indicatoren bijhoudt. Zowel uit de enquête als uit de interviews blijkt dat met name indicatoren als cliënttevredenheid (CQI) en klachtafname (via ROM) worden bijgehouden. In mindere mate worden ook indicatoren als kwaliteit van leven, aspecten van efficiëntie en medewerkerstevredenheid bijgehouden.

Welk beeld hebben de beslissers van Therapieland?

De beslissers uit de enquête zijn tevreden over Therapieland (algemene tevredenheidscijfer: 8 (0-10)). 95% geeft aan (zeer) positief te zijn en de meesten geven aan TL te willen blijven gebruiken. Uit een meerkeuzevraag blijkt dat Therapieland met name wordt gezien als innovatief, prettig om mee samen te werken en gebruiksvriendelijk.

Conclusie en discussie

Uit de Delphi studie, interview- en enquêteresultaten blijkt dat kwaliteit van zorg, effectiviteit en efficiëntie belangrijke waarden zijn voor instellingen en dat deze nauw aan elkaar verwant zijn. Kort gezegd gaat het om het behalen van behandeldoelen en cliënttevredenheid met minimale tijdsinvestering, gebaseerd op wetenschappelijk onderbouwde richtlijnen.

Zowel de onderzoeksresultaten van de interviews en enquête als onze onderzoeksresultaten uit de onze platform data tonen aan dat Therapieland een waardevolle bijdrage kan leveren aan de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van zorg. Zo ervaren professionals dat het inzetten van online programma's hun werk efficiënter kan maken door tijd te besparen op behandelsessies en voorbereidingen. Bovendien verrijken deze programma's de kwaliteit van behandelingen, doordat ze diepgang toevoegen, de zelfregie van de cliënt stimuleren en gebaseerd zijn op zorgstandaarden. Daarbij geven cliënten aan op verschillende manieren geholpen te worden door de online programma's, waaronder het verkrijgen van nieuwe inzichten, beter omgaan met klachten en een positievere kijk op hun situatie.

Ondanks dat de instellingen over het algemeen ervaren dat e-Health bijdraagt aan deze waarden, is er vooralsnog beperkt inzicht in wat e-Health concreet oplevert in termen van kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie. Indicatoren worden namelijk nog niet systematisch bijgehouden met betrekking tot e-Health gebruik. Instellingen hebben wel behoefte aan meer inzicht in wat e-Health concreet oplevert. De werkelijke impact zal afhangen van factoren als de mate van gebruik en de mate waarin aan de voorwaarden voor een succesvolle implementatie van eHealth wordt voldaan. Denk hierbij aan digitale vaardigheden en de motivatie van zowel professionals als cliënten om e-Health te omarmen, evenals de integratie van eHealth in IT-systemen en werkprocessen. Het onderzoek toont aan dat het volledige potentieel van e-Health nog niet altijd volledig wordt benut en dat er een gebrek aan sturing en prikkels vanuit zorgverzekeraars voor de inzet van eHealth wordt ervaren door de zorginstellingen.

Vervolgstappen

De inzichten verkregen uit dit onderzoek, in combinatie met metingen en evaluaties uit het Therapieland platform, leveren input aan een eerste versie van de 'Health Case'. Met de Health Case brengen we specifieke uitdagingen en doelstellingen van individuele ggz-instellingen in kaart met betrekking tot de inzet van e-Health. Daarbij bieden we inzicht in wat het inzetten van Therapieland kan opleveren en ondersteuning bij het realiseren van de opgestelde doelstellingen. We streven naar een zo effectief mogelijk gebruik van Therapieland, zodat er maximale waarde wordt behaald. Uiteindelijk zetten we de waarde die we leveren met ons platform af tegen de kosten die het met zich meebrengt.

Daarnaast zoeken we de samenwerking op met GGZ-instellingen om gezamenlijk de impact van e-Health in kaart te brengen, door bijvoorbeeld ROM-data te vergelijken voor cliënten die wel en geen e-Health gebruiken. Ben je geïnteresseerd in een samenwerking hierin, klik hier. Tot slot is het

interessant om meer onderzoek te doen naar in hoeverre het gebruik van e-Health de werkdruk onder professionals kan verlagen.

Geïnteresseerd in een mogelijke samenwerking in een verdiepend vervolgonderzoek? Neem dan contact op met maaike@therapieland.nl

Bijlage 1. Uitwerking interviews waarde e-Health

Interviews met 5 GGZ-instellingen die gebruik maken van Therapieland (tier 2 en 3)

Kwaliteit

Wat betekent kwaliteit van behandeltrajecten/zorg voor jullie?

Er zijn verschillende perspectieven als het gaat om het definiëren van kwaliteit in de zorg. Er zijn een aantal gemeenschappelijke aspecten die worden benadrukt door de respondenten. Allereerst is het leveren van goede zorg een belangrijk doel voor alle instellingen. Dit omvat het helpen van cliënten om klachten te verminderen, een betere kwaliteit van leven te bereiken en het bevorderen van de weerbaarheid van cliënten [1,2,3,4]. Hierbij wordt waarde gehecht aan zowel het economische als het zorggerelateerde effect van de verstrekte zorg [1].

Een tweede belangrijk aspect is de tevredenheid van de cliënt [2,4,5]. Instellingen streven ernaar om de cliënt zo goed mogelijk te helpen binnen bepaalde kaders, waarbij ze focussen op kortere behandeltrajecten met behoud van cliënttevredenheid en effectieve resultaten. Ook wordt er waarde gehecht aan het toepassen van evidence-based technieken en aan kwaliteitstrainingen en opleidingen voor behandelaren, zodat zij zich zekerder voelen en beter kunnen behandelen [1,3,5]. Daarnaast worden organisatorische aspecten, zoals wachttijden, medewerkerstevredenheid en samenwerking binnen teams belangrijk gevonden [1,3,4]. Het naleven van afspraken en het regelmatig evalueren van het beleid wordt ook genoemd als onderdeel van kwaliteit[5].

“Kwaliteit is een combinatie tussen toepassen van de wetenschap en aandacht voor de mens die voor je zit, en daar een balans tussen vinden.” [1]

“Uiteindelijk komt het op een ding neer: dat de cliënt met voldoende mate van tevredenheid weggaat, en zorgstandaarden en richtlijnen kunnen daaraan ten dienste liggen.” [2]

Wat levert kwaliteit op voor de cliënt, de behandelaar en de instelling?

Kwaliteit kan voor de cliënt leiden tot een efficiënter behandelproces met minder tijdsinvestering en snellere behandeling, wat kan resulteren in een versneld herstel en een beperkte impact op het verdere leven van de cliënt. Ook biedt het de mogelijkheid om eerder weer aan het werk te kunnen gaan en activiteiten te hervatten [5]. Voor behandelaren levert het meer tevredenheid over de werkzaamheden op en voldoening om cliënten kwalitatieve zorg te kunnen bieden. Daarnaast kan het overlaten van bepaalde taken aan e-Health, zoals psycho-educatie, herhaling van het geven van

dezelfde informatie worden vermeden [5]. Voor de instelling geldt dat behandelaren graag werken op een plek waar de kwaliteit van zorg hoog is, wat kan bijdragen aan een positieve werkomgeving en het aantrekken van gekwalificeerde professionals [5].

“Motto: Zo kort als mogelijk, zo lang als nodig.” [3]

Wat zijn pijlers waarmee kwaliteit wordt gemeten?

Het meten van cliënttevredenheid en de effectiviteit van behandelingen zijn de meest voorkomende pijlers waarmee kwaliteit wordt gemeten die worden genoemd, gevolgd door werknemerstevredenheid. Dit wordt zowel gemeten met gevalideerde vragenlijsten, als face-to-face.

Klachtafname

Wat voor invloed heeft e-health op het behandeltraject en op klachtafname?

Sommige cliënten zijn digitaal georiënteerd en ervaren positieve effecten, zoals betere motivatie en snellere vooruitgang tussen de sessies door [1]. Anderen zijn minder gemotiveerd of vinden e-Health minder passend, waardoor het geen significante invloed heeft op hun behandeling [1]. Behandelaren zien wel een relatie tussen het gebruik van e-Health en de afname van klachten, maar het meten van de specifieke impact van e-Health is moeilijk en wordt niet systematisch gedaan [1,5]. Een sterke klachtafname zou theoretisch kunnen leiden tot kortere behandeltrajecten, waardoor meer cliënten kunnen worden behandeld [3].

“Cijfers zijn altijd mooi, totdat je ze moet verzamelen wat veel werk geeft. De waarde van Therapieland wordt alleen maar groter, als je weet wat het oplevert.” [1]

Geholpen persoon

Wat levert voor jullie een geholpen persoon op?

Voor de behandelaren levert de geholpen persoon voldoening en werkplezier op [1,3,4]. Dit kan weer leiden tot een goede reputatie voor de instelling [1]. Andere positieve effecten zijn hogere cliënttevredenheid en mogelijke vermindering van heraanmeldingen en verzuim onder werknemers van de instelling [4].

“Een geholpen persoon levert aan twee kanten voldoening op, bij de persoon zelf, maar ook zeker bij de behandelaar. Dat is de basis.” [3]

Efficiëntie

Wat betekent efficiëntie voor jullie?

Efficiëntie is belangrijk, vooral vanwege de capaciteitsproblemen in de zorg [2]. Efficiëntie en effectiviteit worden gezien als nauw verwante begrippen. Efficiëntie wordt voornamelijk geassocieerd met tijd en op het optimaliseren van processen en administratieve lasten, terwijl effectiviteit gaat over het behalen van behandeldoelen binnen een bepaalde tijdspanne [1,2,3]. Het inrichten van efficiënte systemen, zoals een nieuw EPD en het verminderen van e-mails, helpt bij het verlagen van administratieve druk. Het vermogen om projecten kritisch te beoordelen voordat ze worden gestart, worden ook genoemd als aspecten van efficiëntie [3].

“Efficiëntie is vooral tijd, effectiviteit is: ‘bereik je doelstellingen met cliënt’” [2]

Hoe kan e-Health/Therapieland bijdragen aan efficiëntie?

Het gebruik van e-Health kan de efficiëntie voor cliënten bevorderen. Bijvoorbeeld, door te beeldbellen hoeven cliënten niet naar een fysieke locatie te reizen, wat onnodige verplaatsingen voorkomt en in lijn is met doelen rondom duurzaamheid [1,3], wat een belangrijke pijler is vanuit onder andere het zorginkoopbeleid van zorgverzekeraars en de Green Deal Zorg. Ook kunnen cliënten zelfstandig aan de slag buiten de sessies om, wat bijdraagt aan hun autonomie [3]. Daarnaast kan het zelfstandig uitvoeren van bepaalde behandelingselementen met eHealth, zoals het krijgen van uitleg over trauma of andere psycho-educatie, tijd besparen op therapiesessies [2]. Specifieke modules, zoals de EMDR-module, worden ook genoemd als middelen die de efficiëntie verbeteren, met name bij de voorbereiding van behandelingen [5]. Sommige respondenten vinden dat Therapieland juist extra werk met zich meebrengt [1,4]. Dit kan komen door het aanleren van een nieuwe manier van werken.

Hebben jullie het idee dat de inzet van Therapieland impact heeft op de lengte van een traject? (Minder sessies of kortere sessies)

Dit wordt nog niet gemeten door instellingen en de ideeën hierover zijn verdeeld. Er wordt gesuggereerd dat wanneer cliënten actief betrokken zijn bij hun therapie tussen de sessies door, dit het traject zou kunnen versnellen of verdiepen [1,3]. Een andere respondent vermoedt dat de duur van trajecten hetzelfde blijft wanneer e-Health wordt ingezet, omdat er dan bijvoorbeeld zes sessies worden geboekt in combinatie met een sessie e-Health, in plaats van zeven sessies zonder e-Health. Er wordt ook opgemerkt dat sommige behandelaars e-Health mogelijk niet adequaat (kunnen) registreren [4].

Wat doen jullie met tijdswinst / een gewonnen uur? (no-shows)

De reacties variëren, maar er zijn enkele gemeenschappelijke thema's. Tijdswinst wordt gezien als een mogelijkheid om efficiënter te werken en strategische keuzes te maken. Het kan worden gebruikt om als behandelaar te verbeteren, meer rust te nemen of meer cliënten te bedienen [1,2,4,5]. Een mogelijke besteding van gewonnen tijd is het prioriteren van mensen met dringende zorgbehoeften [2]. Administratieve taken kunnen worden opgepakt, en er kan gekeken worden naar het verhogen van

het aantal intakes per behandelaar [4]. Voor sommige organisaties is tijdswinst een stimulans voor de directie om meer cliënten te zien en de wachtlijst te verminderen.

“Tijd overhouden is geen incentive voor de behandelaar zelf, want die krijgt dan een nieuwe cliënt erbij; wel voor de directie.” [4]

Heeft het invoeren van het Zorgprestatie­model (ZPM) iets veranderd in hoe jullie sturen op efficiëntie?

De invoering van het ZPM heeft enkele veranderingen teweeggebracht in hoe organisaties sturen op efficiëntie. Er is een verschuiving naar meer focus op directe tijd en minder op indirecte tijd, aangezien indirecte tijd op zichzelf staand niet meer in aanmerking komt voor vergoeding, maar verdisconteerd zit in de zorgprestaties [1,2,3]. Er zijn strategieën ontwikkeld om slimmer te schrijven en de sessieduur aan te passen om optimaal gebruik te maken van de ZPM-regels [2]. Ook is er aandacht besteed aan het verminderen van indirecte tijd en het beperken van administratieve taken [1,2,3]. Ondanks dit wordt er ook aangegeven dat sommige aspecten van efficiëntie, zoals het verminderen van indirecte tijd, nog niet merkbaar zijn veranderd, en er is behoefte aan meer administratieve vereenvoudiging om de beoogde tijdsbesparingen te realiseren [2]. Een respondent noemt als voordeel van het ZPM dat het niet erg is als een sessie langer duurt en dat maandelijks factureren nu mogelijk is, in plaats van na een behandeling [5].

“Declareren gaat makkelijker, maar behandel inhoudelijk gezien levert het niets op.” [5]

Heeft het inzetten van Therapieland effect op jullie verzuim? Op welke manier?

De respondenten zien niet direct een effect tussen het inzetten van Therapieland en het verzuim van medewerkers, terwijl er wel wordt gedacht dat het gebruik van eHealth-tools zoals Therapieland autonomie kan bevorderen en intrinsieke motivatie kan vergroten, wat wel degelijk kan leiden tot vermindering van verzuim [1,2,3]. Een respondent merkt op dat het verzuim tijdens de coronapandemie laag was toen iedereen grotendeels vanuit huis werkte, maar dat het sindsdien weer is gestegen [3]. Ook wordt er opgemerkt dat verzuim vaak gerelateerd is aan persoonlijke omstandigheden en dat het gebruik van Therapieland geen invloed heeft op dit aspect [3,5]. Sommige respondenten vinden dat Therapieland juist extra werk met zich meebrengt [1,4], terwijl er ook wordt gesuggereerd dat er mogelijk minder voorbereidingstijd is door het gebruik van online programma's en dat beeldbellen wel invloed kan hebben op verzuim doordat behandelaars vanuit huis kunnen werken [4].

“Ik geloof wel in autonomie. Als mensen zich intrinsiek gemotiveerd willen voelen dan moet je je autonoom voelen en dat kun je wel bevorderen door iets als eHealth. Maar dan moet het wel gedragen worden door medewerkers, anders gaat het ten koste van medewerkers.” [2]

De rol van de zorgverzekeraars

Welke rol spelen (een verhoging van) kwaliteit en efficiëntie in contractering door zorgverzekeraars?

De rol van kwaliteit en efficiëntie in contractering door zorgverzekeraars wordt verschillend ervaren door de respondenten. Sommige respondenten zijn van mening dat contracten met zorgverzekeraars beperkingen opleggen aan de kwaliteit van zorg [1,5]. Er zijn volgens hen weinig mogelijkheden om met zorgverzekeraars te praten over kwaliteit, behalve in enkele gevallen waar medewerkerstevredenheid als kwaliteitscriterium werd meegenomen [1]. Anderen zijn teleurgesteld in de houding van zorgverzekeraars, waarbij volgens hen de focus voornamelijk op efficiëntie en cijfers ligt en innovatie niet wordt beloofd [2,5].

"Alles wat efficiëntie bevordert leidt automatisch tot minder budget." [2]

Het aantonen van een hogere efficiëntie kan interessant zijn voor zorgverzekeraars, omdat ze willen weten hoeveel mensen worden behandeld binnen het budget dat ze verstrekken. Een respondent vindt het belangrijk dat er onderscheid wordt gemaakt in verschillende doelgroepen; zij leveren zorg aan een relatief complexe doelgroep, waardoor behandelingen gemiddeld genomen langer kunnen duren in vergelijking met instellingen die minder complexe zorg bieden [2]. Deze respondent heeft geen inzicht in waarmee zij vergeleken worden en heeft ook niet het idee dat ze dergelijke gegevens door moeten geven aan de zorgverzekeraar.

Een andere respondent vertelt dat zorginstellingen moeten aantonen dat ze werken aan het verbeteren van de zorg, niet alleen in termen van kostenbesparing, maar ook van kwaliteit [3]. Volgens deze respondent zijn er verschillende manieren om kwaliteit aan te tonen. Zo wordt er gebruikgemaakt van meetinstrumenten, zoals vragenlijsten en het meten van cliënttevredenheid. De HONOS+ wordt niet geschikt geacht voor het meten van kwaliteit, maar kan op grote schaal helpen bij het voorspellen van zorgbehoeften [3].

Uit de interviews blijkt dat er over het algemeen weinig wederkerigheid wordt ervaren in de contractering met zorgverzekeraars. Zorginstellingen moeten voldoen aan bepaalde eisen, zoals het gebruik van eHealth, en er wordt weinig ruimte voor onderhandeling ervaren [5]. Financiële overwegingen lijken een belangrijke rol te spelen in de contractering, waarbij zorgverzekeraars druk uitoefenen op zorginstellingen om bepaalde behandelingen uit te voeren en trajecten op tijd af te ronden [3,5]. Tot slot wordt opgemerkt dat er weinig persoonlijke gesprekken zijn tussen zorgverzekeraars en zorginstellingen, wat sommige respondenten jammer vinden. De nadruk lijkt meer te liggen op controle dan op het meten van kwaliteit [5].

"Zorgverzekeraars hebben de macht om eenzijdig afspraken met zorgaanbieders te wijzigen." [3]

Welke beloningen zijn er voor kwaliteitsverhoging?

De beloningen voor kwaliteitsverhoging worden als beperkt ervaren. Er lijken weinig concrete beloningen te zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Een mogelijke beloning is dat zorgbemiddelafdelingen sneller naar een instelling verwijzen als deze kan aantonen dat de wachttijden kort zijn [1]. Dit kan dan leiden tot een kleine ophoging van het contract of een verhoging van het zorgplafond. Echter, over het algemeen wordt er geen duidelijke beloning gegeven voor kwaliteitsverhoging:

“Stel je uren per behandeltraject gaan echt naar beneden, dan zouden we meer cliënten kunnen behandelen. Behandelars moeten altijd tot een bepaalde bezettingsgraad vol zitten, waardoor ze dan nieuwe cliënten/extra cliënten gaan zien. Het zou potentieel hun werkdruk kunnen verhogen, omdat er geen financiële beloning is voor kortere behandeltrajecten.” [3]

Een andere respondent verwijst naar beloningen voor kwaliteitsverhoging in relatie tot certificeringen, zoals het HKZ-certificaat en het voldoen aan basiskeurmerken [5]. Zorgverzekeraars kunnen een percentageverhoging van het budget geven aan instellingen die aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoen [5]. Echter, de criteria en beloningen lijken niet altijd transparant te zijn en kunnen verschillen tussen zorgverzekeraars [3].

Tariefopslag voor eHealth wordt ook niet meer als gebruikelijk beschouwd [5]. Er wordt verteld dat het aanbieden van meer eHealth zelfs kan leiden tot een lager budget en een lager zorgplafond, omdat het efficiënter wordt geacht [2,3].

Voorwaarden voor succesvol gebruik van eHealth

Gebruiksgemak wordt genoemd als een belangrijke voorwaarde voor het effectief inzetten van eHealth. Hierbij speelt een goede integratie in de IT-systemen een belangrijke rol [1]. Daarnaast zijn vaardigheden van professionals en het opnemen van Therapieland in het primaire werkproces belangrijk om er waarde uit te halen [5]. Ook de kwaliteit van de eHealth is van belang. Wanneer eHealth is gebaseerd op zorgstandaarden, helpt dit behandelaren gekaderd en volgens richtlijnen te werken, wat bijdraagt aan hun competenties en grip op het werk [1,2,4]. Een respondent suggereert zelfs dat de programma's van Therapieland gebruikt zouden kunnen worden voor het op peil houden van de deskundigheid van zorgverleners [4].

Succesindicatoren eHealth

Vorig jaar heeft Therapieland in samenwerking met onderzoeksbureau Essenburgh middels een Delphi studie in kaart gebracht welke indicatoren volgens verschillende stakeholders het meest belangrijk zijn voor het succesvol gebruik van eHealth. Ook de respondenten van de interviews werd gevraagd wat voor hen de belangrijkste succesindicatoren van eHealth zijn. Alle respondenten noemen kwaliteit van content. Ook andere randvoorwaarden zoals de kennis en vaardigheden van de professional, de digitale vaardigheid van de cliënt, platformintegratie en databeveiliging komen aan bod. Verder worden uitkomsten als cliënt- en medewerkertevredenheid, eigen regie, zich geholpen voelen, kwaliteit van leven, efficiëntie en toegankelijke zorg genoemd. Dit overlapt met de uitkomsten van de Delphi studie.

Voor de meeste respondenten heeft kwaliteit van content bijgedragen aan de keuze voor Therapieland, daarnaast worden gebruiksgemak en de goede samenwerking genoemd.

Indicatoren kwaliteit van zorg

De volgende indicatoren met betrekking tot eHealth en de kwaliteit van zorg worden bijgehouden door instellingen:

- Mate van gebruik van eHealth (logdata vanuit ons platform)
- Clienttevredenheid (o.a. CQI jaarlijkse evaluaties)
- Klachtvermindering (ROM, bv SQ-48)
- Kwaliteit van leven (o.a. MHC-SF)
- Aantal aanmeldingen
- Wachttijden
- Medewerkerstevredenheid
- Behoeftelijst mbt ehealth
- Ziekteverzuim
- Productie
- Verbetersignalen (tickets van dingen waar nog iets mee moet, bv klachten, datalek, etc)