

# Top 10 succesindicatoren e-Health

uitkomsten van een Delphi-studie

1. Mentale veerkracht
2. Eigen regie
3. Kwaliteit van leven
4. Geholpen zijn
5. Verkorten wachttijden
6. Kennis en vaardigheden
7. Databeveiliging
8. Platform integratie
9. Kwaliteit van content
10. Ontwikkeling van personeel

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?

Er is nog weinig bekend over wat e-Health concreet oplevert en vooralsnog bestaat er geen eenduidigheid over succesindicatoren binnen het vakgebied. Indicatoren voor het succesvol gebruik van e-Health 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 68 verschillende belanghebbenden (cliënten, professionals, managers van praktijken en ggz-instellingen, beleidsmakers en zorgverzekeraars) werden gevraagd een lijst met 61 uitkomstindicatoren en randvoorwaarden voor het succesvol gebruik van e-Health te beoordelen. Deze lijst was afkomstig uit een meta-analyse uitgevoerd door Essenburgh en een expertgroep bijeenkomst. De Delphi-studie bestond uit 3 vragenlijst rondes en leidde tot een consensus over een top 10 van belangrijkste indicatoren. Hieronder worden de tien indicatoren besproken en welke waarde Therapieland levert op het gebied van de betreffende indicator.

## **1. Mentale veerkracht**

Mentale veerkracht is het vermogen om stressvolle situaties en uitdagingen in het leven te weerstaan en er op een gezonde manier mee om te gaan. Het gaat erom dat je flexibel kunt omgaan met moeilijkheden en veerkrachtig genoeg bent om jezelf te herstellen na tegenslagen.

De programma's in ons platform zijn erop gericht om de mentale veerkracht te versterken, om zo welzijn te verbeteren en om psychische problemen te voorkomen of te verminderen.

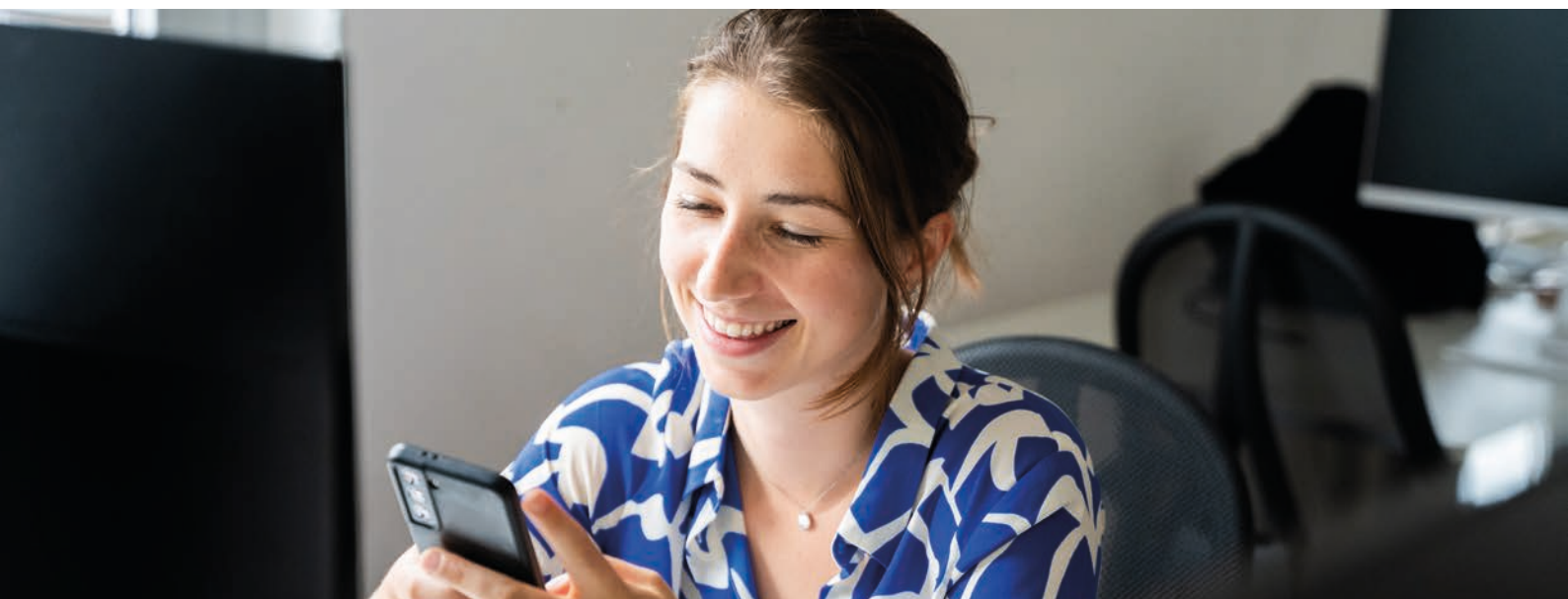
We stellen aan het begin en einde van programma's negen vragen over mentale veerkracht met de gevalideerde vragenlijst "Resilience Evaluation

Scale”. Op deze manier kunnen we gaan evalueren in hoeverre veerkracht verbetert na het volgen van een programma. We wachten nog op genoeg data om te analyseren en hier de eerste conclusies uit te trekken.

## 2. Eigen regie

Eigen regie in de zorg betekent dat mensen hun eigen keuzes maken in de behandeling en zorg die zij ontvangen. Door eigen regie te voeren, kunnen mensen hun eigen gezondheid verbeteren en hebben ze meer controle over hun leven. Dit kan leiden tot een hogere kwaliteit van leven en een betere (mentale) gezondheid.

Doordat mensen online kunnen werken aan hun mentale gezondheid, kunnen zij zelf bepalen wanneer, waar en in welk tempo ze dit doen. Daarnaast kunnen ze bepalen welke onderdelen van programma's relevant zijn om te doen, hoe ze dit doen, welke gegevens ze bijhouden van zichzelf en wie ze betrekken bij een online programma. Ook zal het platform inzichten kunnen bieden die de gebruiker versterkt in het 'kunnen maken' van betere keuzes om zichzelf te helpen. We vragen naar de mate ervaren eigen regie binnen onze programma's (1-10). Gebruikers geven gemiddeld een 7 (N=287; SD=2) op de mate van eigen regie die ze ervaren door het gebruik van ons platform. Gebruikers ervaren onder andere eigen regie doordat ze zelf kunnen bepalen op welk moment, op welk tempo en met welke onderdelen van het programma ze aan de slag gaan en wie ze erbij betrekken. Daarnaast geeft



78% van de professionals aan dat de inzet van Therapieland bijdraagt aan de eigen regie van hun cliënten (Tevredenheidsonderzoek 2022; N=534).

### **3. Kwaliteit van leven**

Kwaliteit van leven verwijst naar het algemene welzijn en tevredenheid die iemand ervaart in zijn of haar leven. Het omvat verschillende aspecten zoals lichamelijke gezondheid, stemming, relaties, activiteiten, en zelfbeeld.

De programma's in ons platform zijn erop gericht om de mentale veerkracht te versterken en daarmee de kwaliteit van leven te verbeteren. Aan het begin en aan het einde van programma's stellen we 9 vragen over mentale kwaliteit van leven met de gevalideerde vragenlijst "De Mental Health Quality of Life (MHQoL)". Op deze manier kunnen we evalueren of de kwaliteit van leven verbetert na het volgen van een programma. We wachten nog op genoeg data om te analyseren en hier de eerste conclusies uit te trekken.

### **4. Geholpen zijn**

De programma's op ons platform zijn erop gericht om mensen op verschillende manieren te helpen bij het versterken van hun mentale gezondheid. Iedereen die een programma doorloopt, wordt gevraagd of die zich geholpen voelt en op welke manieren. Hieruit blijkt dat 75% van onze



gebruikers zich geholpen voelt. Ook blijkt dat mensen zich op verschillende manieren geholpen voelen, zoals door het krijgen van nieuwe inzichten, het ervaren van een afname in klachten, beter kunnen omgaan met klachten, dichter bij doelen komen, gevoel krijgen niet de enige te zijn in de situatie en er niet alleen voor te staan.

## 5. Verkorten wachttijden

De inzet van e-health kan in potentie op verschillende manieren de wachttijden in de GGZ verkorten. Zo kunnen cliënten (gedeeltelijk) een behandeling online volgen, wat kan helpen om de capaciteit van de GGZ-instellingen beter te benutten. Daarnaast kunnen e-Health programma's preventieve zorg bieden, waardoor patiënten eerder kunnen worden behandeld voordat hun symptomen verergeren.

Onze e-Health-programma's zijn blended en als zelfhulp in te zetten, en kunnen beide zorgen voor een efficiëntere zorgverlening. Ons zelfhulpportaal is gericht op preventie, om mensen te ondersteunen in het zelfstandig versterken van hun mentale veerkracht. Hiermee willen we het aantal mensen dat uiteindelijk in de ggz terechtkomt verminderen. Ook kan het zelfhulpportaal tijdens de wachtlijst worden ingezet, zodat cliënten die op hulp wachten alvast aan de slag kunnen. Momenteel voeren wij uitvoerig onderzoek uit naar de impact van e-Health op verschillende aspecten van efficiëntie in de zorg, zoals behandelduur, wachtlijsten, werkdruk etc. In onze prestatie-indicatoren geeft 27% van professionals aan dat de inzet van een programma heeft geleid tot minder fysieke gesprekken. Dit percentage ligt hoger voor instellingen die relatief veel gebruik maken van de online



programma's.

## 6. Kennis en vaardigheden

Een goede implementatie en adoptie van e-Health vereist dat aanbieders over de juiste kennis en vaardigheden beschikken.

Bij de onboarding van onze nieuwe klanten geven wij verschillende opties voor trainingen. Dit varieert van het volgen van een webinar of een tutorial tot een intensieve training die uit meerdere sessies bestaat. Uit het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder professionals blijkt dat 83% zich vaardig voelt in het effectief inzetten van ons platform binnen hun behandelingen.

## 7. Databeveiliging

Het beschermen van persoonlijke gegevens van gebruikers van e-Health is van groot belang om de privacy en vertrouwelijkheid van de patiënten te waarborgen, en om te voldoen aan de wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy.

Therapieland heeft een ISMS (information management security system) geïmplementeerd met allerlei organisatorische en IT technische maatregelen die ervoor zorgen dat onze informatie op een veilige wijze wordt beheerd. Wij zijn ISO 27001 en Nen 7510 gecertificeerd. [Zie hier](#) voor meer informatie over de veiligheid van Therapieland. In het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder professionals geeft 86% aan Therapieland als een veilig platform te ervaren.



## 8. Platform integratie

Het belang van platform integratie van e-Health in de bestaande systemen van GGZ-instellingen is dat het de uitwisseling van gegevens tussen verschillende zorgverleners vergemakkelijkt en een meer holistische aanpak van zorg mogelijk maakt. Een goede integratie kan de efficiëntie en kwaliteit van de zorg verbeteren en de zorgverleners meer inzicht geven in de voortgang van de behandeling van hun cliënten.

Er zijn veel verschillende Elektronische Cliëntendossiers (ECD's) en cliëntportalen die elk een andere techniek behoeven om te koppelen, afhankelijk van de afspraken wordt dit gerealiseerd door Therapieland of een derde partij. Er zijn verschillende niveaus van koppelen en er wordt per instelling gekeken naar de wensen en mogelijkheden. Met ons nieuwe platform beogen wij om met elk ander systeem een zo goed mogelijke koppeling te kunnen maken. Interoperabiliteit is voor ons een speerpunt.

Zie [www.therapieland.nl/koppelingen](http://www.therapieland.nl/koppelingen) voor alle integraties die we momenteel hebben en aanbieden.

## 9. Kwaliteit van content

De kwaliteit van e-Health programma's is bepalend voor de effectiviteit ervan. Daarom is het van belang dat de inhoud van een programma gebaseerd wordt op wetenschappelijk bewezen methoden.

Bij het ontwikkelen van onze programma's werkt ons ontwikkelteam met een



verantwoordingsdocument om de kwaliteit te waarborgen. In dit document wordt per onderdeel van een programma een onderbouwing gegeven, op basis van literatuur of op basis van expertise uit het veld. Daarnaast wordt portfoliomanagement gevoerd op alle bestaande programma's (>250) aan de hand van kwaliteitscriteria (deze lijst bestaat o.a. uit vorm- en inhoudelijke vereisten waar een programma aan moet voldoen).

In het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder professionals geeft 89% aan de programma's van Therapieland van hoge kwaliteit te vinden en 82% dat de inhoud goed aansluit bij hun behandelingen.

## 10. Ontwikkeling van personeel

Om e-Health succesvol te implementeren is het belangrijk dat (zorg) instellingen investeren in trainingen van personeel en daarnaast ook zorgt dat er aandacht is voor het in praktijk brengen van e-Health.

Bij de onboarding van onze nieuwe klanten geven wij verschillende opties voor trainingen (zie ook punt 6). Daarnaast ondersteunt Therapieland instellingen bij het bepalen en behalen van de gewenste impact met e-Health aan de hand van best practices, een impactplan, stuurinformatie, etc. Zo bieden we een kick off-sessie ter voorbereiding implementatie, periodieke stuurinformatie en (gezamenlijke) evaluaties om doelen op gewenste impact te meten.

