



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

# Meer dan een kwalitatieve tool

Implementeren van e-mental health

Herwig Claeys

Congres onlinehulp voor welzijn en gezondheid  
28 maart 2019



# Implementatie e-mental health?



# Implementatie mislukt vaak

- In alle sectoren
- Ondanks goed uitgewerkte innovaties
- Ondanks wetenschappelijke onderbouwing
- Ondanks dat verandering zich opdringt
- Ondanks de vele implementatietheorieën



# Implementatie e-mental health

Enkele redenen waarom het kan mislukken:

- ✓ Gebrekkige financiering
- ✓ Regelgevende beperkingen
- ✓ Te **sterke focus** op de **technologie**
- ✓ Complexiteit door de **vele** belanghebbenden
- ✓ Geen **bereidheid** tot verandering
- ✓ Implementatie komt **als laatste** aan bod

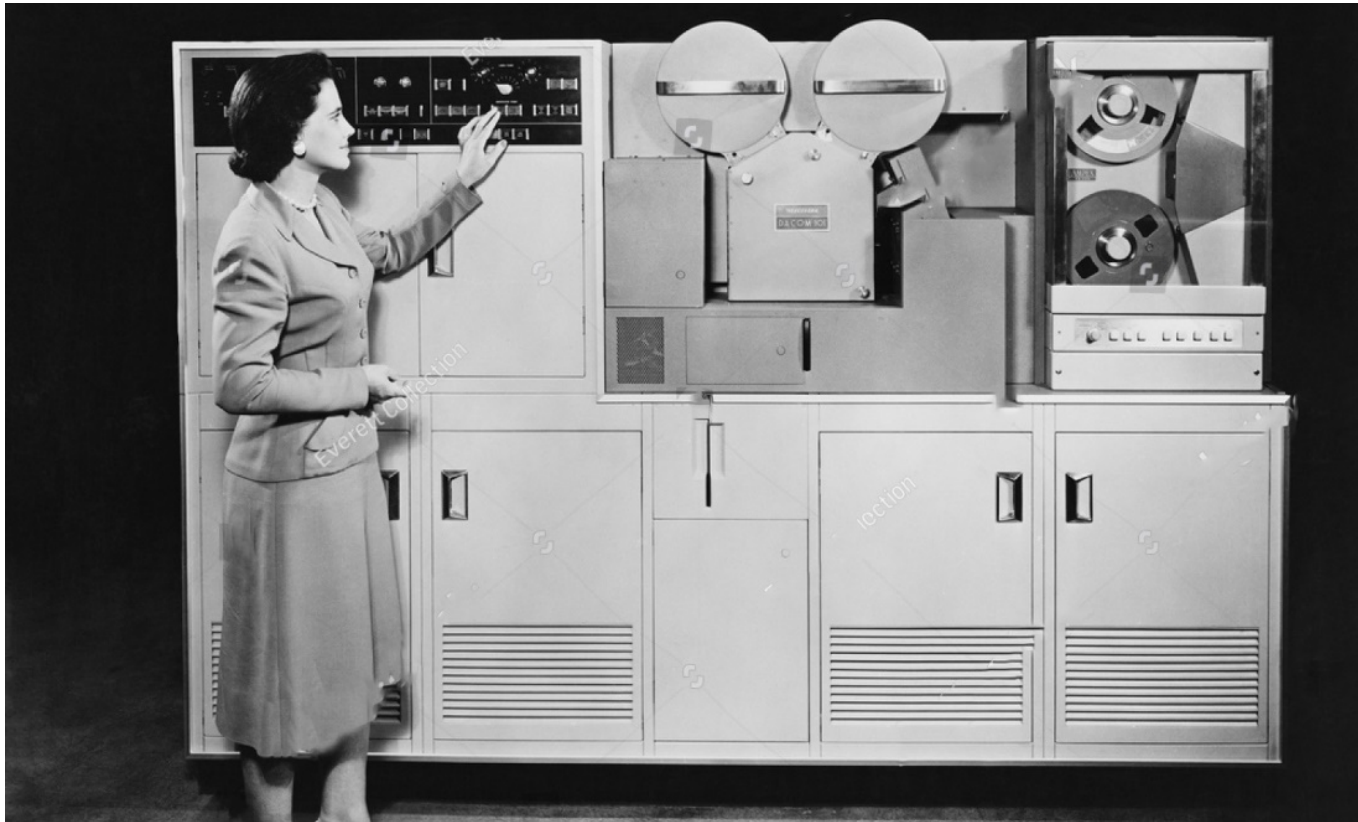
Beter is:

“Vanaf het **begin** focussen op de context waarin een toepassing zal gebruikt worden en benadrukken wat de **meerwaarde** zal zijn voor alle betrokkenen”

Van Limburg, van Gemert-Pijnen, e.a, 2011

# Implementatie e-mental health

= **mensenwerk** (waar ook een applicatie aan te pas komt)



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

# Voor je begint...

## Waarom zou je e-mental health invoeren?

- Wat is de meerwaarde voor cliënten, hulpverleners en organisatie?
- Is er een 'sense of urgency'? (John Kotter)
- Sluit het aan bij de bestaande doelstellingen en werkwijze?

### Bijvoorbeeld:

- Doelgroepen bereiken die je nu niet, te weinig of te laat bereikt
- De transfer bevorderen tussen face-to-face contacten en de dagelijkse realiteit van hulpvragers
- 'Empowerment': de zelfredzaamheid en inspraakmogelijkheden van je cliënten verhogen
- Een activerend aanbod tijdens de wachttijd bieden
- ...

# Voor je begint...

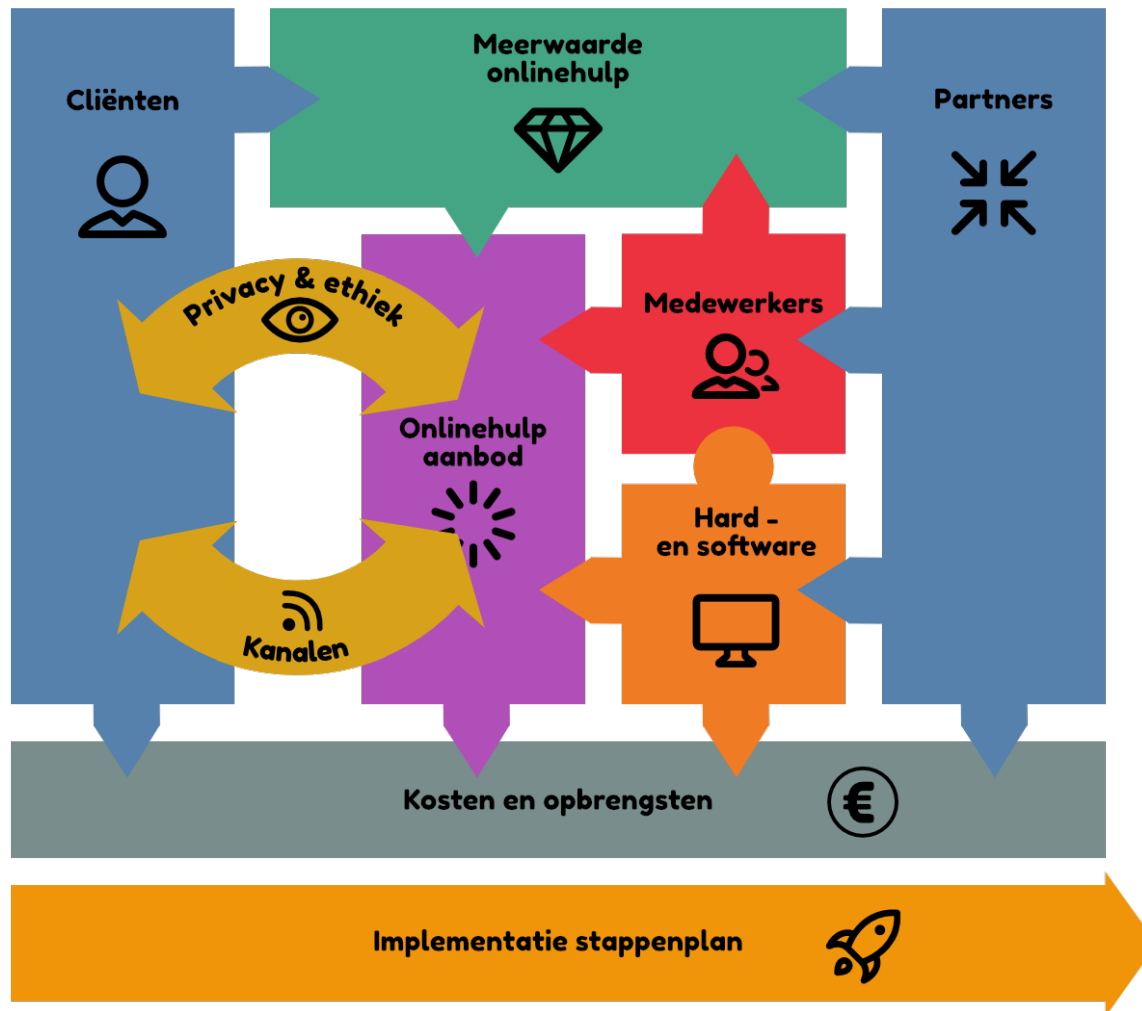
Afgevaardigden **van alle belanghebbenden** betrekken

- Directie en bestuur, hulpverleners, cliënten, 'pioniers',...
- Niet als eenmalige stap, maar als start van een traject

Ontwikkel een gezamenlijke **visie**:

- Waarom?
- Wat en hoe?
- Voor welke doelgroep?
- Zijn de nodige competenties aanwezig?
- Zijn de technische randvoorwaarden vervuld?
- Beveiliging, privacy & deontologie?
- Communicatiekanalen?
- Eventuele partners?
- Kosten en baten?

# Voor je begint: de 9 aspecten





# Voor je begint: de Quickscan

Waarom online hulp?			
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN
Is er een algemene visie op onlinehulp in je organisatie?	Neen, er is geen visie op onlinehulp in het aanbod van de organisatie.	Ja, er is een algemene visie op onlinehulp maar deze is vooral bekend bij het management of een werkgroep.	Iedereen (medewerkers en doelgroep) kent de visie op onlinehulp in de organisatie.
Is er een duidelijk beeld van de mogelijke meerwaarden van onlinehulp in je organisatie? <b>3</b>	Neen, er is geen zicht op de mogelijke meerwaarden van onlinehulp in de organisatie.	Ja, er is bij een paar mensen in de organisatie zicht op enkele meerwaarden van onlinehulp, voor cliënten, medewerkers en organisatie.	Ja, de meerwaarden van onlinehulp voor cliënten, medewerkers en organisatie zijn systematisch in kaart gebracht en duidelijk voor alle medewerkers.
Communiqueert het management duidelijk dat het achter het gebruik van onlinehulp staat? <b>16 B2</b>	Neen, medewerkers weten niet of het management achter het gebruik van onlinehulp staat.	Ja, het management zegt dat ze achter het gebruik van onlinehulp staat, maar neemt geen specifieke initiatieven of laat het volledig aan de medewerkers over.	Ja, het management communiqueert dat onlinehulp zinvol is en dat blijkt ook uit de initiatieven die het daarrond neemt.

Het onlinehulp aanbod in de praktijk			
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN
Is er een duidelijke plan hoe je onlinehulp wil inzetten in je organisatie? <b>8 en 11 B9</b>	Neen, er is geen zicht op hoe we met onlinehulp willen beginnen en dus ook niet of en hoe we het systematisch willen inzetten.	Ja, er is zicht op waar en met wie we met onlinehulp willen beginnen, maar nog niet hoe het concreet zal ingezet worden.	Ja, er is zicht op met wie we met onlinehulp willen beginnen en een duidelijk tijdsplan hoe we (na evaluatie) onlinehulp breder willen inzetten.
Wordt onlinehulp apart 'gemonitord' (door wie, waarom, hoe vaak, bij wie,...)? <b>17</b>	Neen, er is eigenlijk geen zicht op door wie, hoe vaak en met welke cliënten onlinehulp wordt ingezet.	Ja, er vindt monitoring plaats, maar hier gebeurt verder weinig of niets mee.	Ja, er is systematisch zicht op het inzetten van onlinehulp en dit wordt regelmatig gecommuniceerd naar de medewerkers.
Is het registratiesysteem voor cliëntcontacten aangepast voor	Neen, het registratiesysteem van cliëntcontacten is niet aangepast voor	Ja, in het registratiesysteem kunnen beeldbelcontacten	Ja, in het registratiesysteem kunnen beeldbelcontacten uitgebreid geregistreerd



# Implementatieplan aanbevelingen

**Communicatie** is de drijvende kracht

Circulair proces

- Maak een **'task force'** die de implementatie begeleidt
- Communiceer het plan met **alle hulpverleners**, leg veel nadruk op het **waarom...**
- Hou **'een vinger aan de pols'** (UTAUT, MIDI,...)
- Start met een **kleine groep** enthousiastelingen
- Voorzie **training** en **regelmatige intervisies** over langere tijd
- **Stimuleer cliënten** om het aanbod te gebruiken
- Gebruik **Triggers!** Communiceer over de evolutie
- **Monitor** het gebruik + hou rekening met alle feedback
- **Communiceer extern** over het aanbod (verwijzers, etc.)



# Implementatie

Puur online versus blended...

## Puur online:

Vaak eenvoudiger want:

- Doorgaans een kleiner team van 'enthousiastelingen'
- Cliënten melden zich online aan
- Geen 'ontsnappingsroutes'

## Blended:

Soms moeizamer want:

- Meer betrokkenen
- Niet alle cliënten zijn bereid/ geschikt
- Terugval op 'business as usual'

# Implementatie onderzoek

Faciliterende en belemmerende factoren bij **hulpverleners**

Onderzoek van o.a. Hadjistavropoulos (2017), Folker (2018), Titzler (2017), Van Orden (2018), Postel (2013)



- **Regelmatige intervisies**
- Goede **leidraad** voor behandeling
- Cliënten die **thuis** aan de slag gaan en **cliënttevredenheid**
- Terecht kunnen bij een **implementatieteam**



- **Scepticisme** van andere hulpverleners & externen
- Instabiele **instroom** + ontbreken **externe communicatie**
- Programma's soms te **weinig flexibel**
- Geen connectie met registratiesystemen/ technische problemen/ gebrekkige financiering

# To change, or not...

