

Zeven handvatten voor cliëntvriendelijke rapportages

📄 **Infosheet: 7 handvatten voor cliëntvriendelijke rapportages**
(oktober 2019)

Inleiding

In de behandeling van uw cliënt gaat het uiteindelijk om hoe het met de cliënt gaat. Daarom is het belangrijk om de ervaren gezondheid en klachten bij hen uit te vragen. Hiervoor zijn in het afgelopen decennium meetinstrumenten ontwikkeld. De resultaten die hieruit volgen zijn uitermate waardevol voor het management en de behandelaren van de betreffende zorgaanbieder. Maar belangrijker, in de behandelkamer kan het de behandeltrouw verhogen, communicatie tussen cliënt-behandelaar verbeteren, en cliënt engagement verbeteren (Wray et al, 2018).

Toch is het terugkoppelen van de resultaten naar de cliënt niet altijd vanzelfsprekend. De klanten van NETQ Healthcare hebben hiervoor elk hun eigen manier ontwikkeld en waar mogelijk geven wij technische en inhoudelijke ondersteuning. Maar niet eerder zetten wij de cliënt zélf centraal, tot we recentelijk de experts bijeen riepen om de hoofden hierover te buigen.

In het voorjaar van 2019 organiseerde NETQ Healthcare een tweetal interactieve sessies met GGZ-instellingen die met NETQ Monitoring werken. Met elkaar spraken we over hoe een cliëntvriendelijke rapportage er uit zou moeten zien. Hoe ondersteun je de behandelaar om de resultaten en de voortgang van de ROM-vragenlijsten met de cliënt te bespreken?

Met de experts uit het veld werkten we toe naar een set van belangrijke handvatten hiervoor. In dit document vatten we de eerste learnings samen. Hoewel deze ideeën nog niet zijn getoetst, beschrijven we hier wat er vanuit de ervaring en deskundigheid van de experts naar voren kwam.

Goede cliëntcommunicatie

De communicatie tussen de zorgverlener en de cliënt is een essentieel onderdeel van goede zorg. Niet alleen om de juiste diagnose te kunnen stellen, maar ook om de juiste gezamenlijke beslissingen te nemen betreffende de behandeling. Het effect van behandelingen wordt mede bepaald door de wijze waarop behandelaren met cliënten communiceren.

Voor een cliënt is het van groot belang dat hij zich veilig en gehoord voelt en weet dat hij serieus genomen wordt gedurende de gehele patient journey. Het terugkoppelen van resultaten na het invullen van een vragenlijst door de cliënt is één van de contactmomenten in deze patient journey. Het op een juiste manier vorm geven aan dit contactmoment kan een bijdrage leveren aan de kwaliteit van zorg. Het bespreken en duiden van de gemeten resultaten kan helpen blinde vlekken van de behandelaar in beeld te brengen. Ook dient het als praatplaat om de vorderingen openlijk te bespreken.

Zeven handvatten voor cliëntvriendelijke rapportages

Tijdens de sessies met de experts kwam een aantal criteria in verschillende werkvormen (stellingen, rollenspel en zelf rapportagetemplates knippen/plakken) steeds opnieuw naar voren. Onderstaande samenvatting ervan kan worden beschouwd als een startpunt voor verdere discussie.

1. Keuzevrijheid wel/niet inzien rapportage

Een belangrijk uitgangspunt van de sessie was de grote variëteit aan cliënten. Niet alleen hebben zij verschillende behoeften qua informatie en presentatie van gegevens. Ook zullen niet alle cliënten er behoefte aan of baat bij hebben.

Daarom werd geopperd dat iedere cliënt na het invullen van een vragenlijst de keuzemogelijkheid zou moeten hebben of hij/zij de rapportage wel of niet vooraf wil inzien.

2. Mondelinge bespreking in de behandelkamer

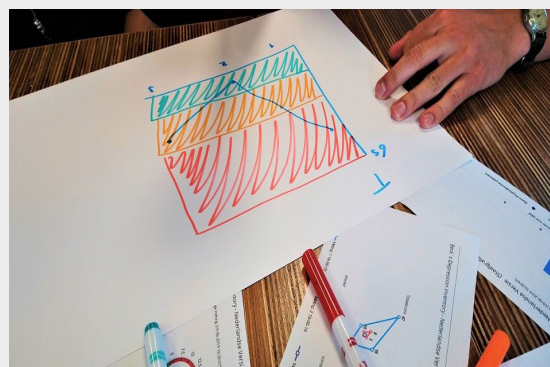
Alle deelnemers aan de sessies waren het er over eens dat een rapportage te allen tijde ook mondeling moet worden besproken en toegelicht in de behandelkamer. Pas in het geheel krijgen de data namelijk betekenis. Zowel de behandelaar als de cliënt moet ruimte krijgen voor interpretatie en nuanceringen.

3. Begrijpelijke taal

Dat de rapportage voor iedereen in begrijpelijke taal moet worden geschreven, stond voor alle deelnemers als een paal boven water. Zowel voor lager als hoger opgeleide cliënten en zelfs voor de behandelaren is eenvoudig en actief taalgebruik waarin de lezer wordt aangesproken wenselijk. Voor teksten die toegankelijk moeten zijn voor een breed publiek wordt meestal aangeraden om leesniveau B1 te hanteren. Via een handige tool van expertisecentrum Accessibility kunt u uw eigen teksten laten inschalen op leesniveau (10 x gratis). Ook Patiëntenfederatie Nederland en kenniscentrum Pharos bieden bruikbare informatie over schriftelijke cliëntcommunicatie.

4. Overzichtelijke visuele ondersteuning

Om in één oogopslag de voortgang van een behandeling te kunnen zien, is het van groot belang dat een cliëntrapportage zowel uit tekst als beeld bestaat. Een voorwaarde is dat de betekenis van de assen (bij een grafiek) duidelijk wordt beschreven en/of er een heldere legenda is. Door te werken met kleuren kan de betekenis van de grafieken kracht worden bijgezet. Dit zijn bij voorkeur kleuren met een algemeen bekende betekenis (zoals van een stoplicht). Pictogrammen kunnen hierbij helpen. Bij een jongere doelgroep kan er bijvoorbeeld met emoticons worden gewerkt.



5. Gelaagdheid in weergave resultaten

Idealiter heeft iedere rapportage een bepaalde mate van gelaagdheid volgens de groep professionals. Oftewel: in eerste instantie krijgt de cliënt een beknopte weergave van de resultaten of een weergave met een beperkte toelichting, daarna volgt indien gewenst een uitgebreidere toelichting. Op deze manier kunt u tegemoetkomen aan verschillende niveaus en maten van interesse.

6. Veilig toegankelijk

Privacy staat voorop als het gaat om de verwerking van cliëntgegevens. Dat geldt dus ook voor cliëntrapportages. Wanneer u deze per e-mail naar de cliënt verstuurt, doe dit dan versleuteld. Een nieuwe ontwikkeling in de zorg is dat gezondheidsgegevens toegankelijk worden gemaakt via een cliëntportaal van de zorgaanbieder. Zo kunnen deze alleen via een persoonlijke login worden bekeken. Een andere optie is om de rapportages per papieren post naar de cliënt te verzenden, natuurlijk als vertrouwelijke post. Een van de deelnemende instellingen aan onze sessies heeft hiermee een pilot gedraaid en gaf aan dat deze manier van informeren door de cliënten hoog gewaardeerd werd.

7. Eventueel meertaligheid

Voor niet-Nederlandstalige cliënten kan het waardevol en soms zelfs noodzakelijk zijn om vragenlijsten en rapportages in andere talen te ontwikkelen en aan te bieden.

Naast de handvatten werd de mogelijke waarde genoemd van het intekenen van het verwachte verloop van de resultaten in de toekomst. Dit zou een stimulerend en bemoedigend effect kunnen hebben op de cliënt. Wel werd hierbij meteen de moeilijkheid aangegeven. De cliënt in kwestie zou vergeleken moeten worden met een groep die op een bepaalde set variabelen met hem/haar overeenkomt. Dit is inhoudelijk nog in ontwikkeling en vooralsnog niet implementeerbaar, maar toch werd het verder uitdenken hiervan als zinvol beschouwd.

Vervolg

Het ontwikkelen van rapportages die écht voor de cliënt ontworpen zijn, staat nog in de kinderschoenen. Met het verzamelen van de inzichten van GGZ-professionals komen we tot deze eerste set van aannames. Maar voor dé ideale cliëntrapportage, zal de GGZ een stap verder moeten gaan en ook de cliënt zelf hierin moeten betrekken. NETQ Healthcare zal in de toekomst een vervolg geven aan de bijeenkomsten rondom dit thema.



Cliëntrapportages zelf ook toepassen?

Neem een kijkje op www.viplive.nl/monitoring of neem contact op met Katinka van den Houten.



Katinka van den Houten

Sales en account manager

katinka.van.den.houten@topicus.nl

+31(0)88 - 24 44 100