

Uitkomsten van onderzoek naar behandeling op afstand: “Liever contact in levende lijve, maar beter iets dan niets”

Niemand had de eerste lockdown (maart - juni 2020) zien aankomen en nu zitten we alweer in de tweede. 2020 was het jaar van het coronavirus. Het leven zoals wij dat kenden veranderde. Om de kans op besmetting te verlagen, moesten we met zijn allen “op afstand”. Ook behandelingen bij de Waag moesten anders. Videobellen kenden we al door Skype en Facetime, maar nog nauwelijks voor afspraken met de behandelaar. Om behandelingen zo veel mogelijk door te laten gaan, werd er gevideobeld, gebeld, gemaïld en gechat. We wilden weten wat cliënten daarvan vonden en vroegen via e-mail om een vragenlijst daarover in te vullen. In dit bericht vatten wij kort samen wat de belangrijkste resultaten waren.

Wie waren de invullers van de enquête?



- 492 cliënten
- Meer mannen (85%) dan vrouwen
- Leeftijd 14 - 80 jaar



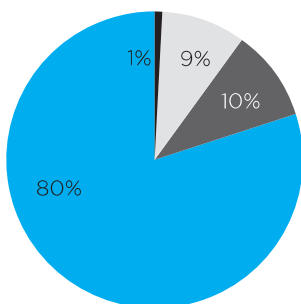
- Behandelduur 1 - 264 maanden
- Vaker alleen in behandeling (75%) dan met partner of gezin



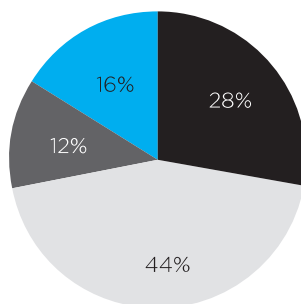
- Merendeel (75%) had nog nooit behandeling op afstand gehad
- Helft had nog nooit gevideobeld.

Op welke manier hadden cliënten contact met hun behandelaar?

Zie hieronder het verschil tussen de cirkels voor **op locatie** (de Waag of thuis), **videobellen**, **telefoneren** en **e-mail of chat**.



voor de lockdown



na de lockdown

Wat vonden cliënten de voordelen en nadelen van behandeling op afstand?



Voordelen:

- geen reistijd en -kosten
- geen oppas regelen
- meer op gemak in eigen omgeving
- minder prikkels
- minder besmettingsgevaar
- meer tijd voor andere dingen



Nadelen:

- onpersoonlijk
- lastiger om emoties te zien en laten zien
- voelt niet echt
- je kunt makkelijker doen alsof het beter gaat
- meer afgeleid
- verbindingsproblemen

Sommige cliënten konden geen voordelen bedenken van het behandelen op afstand, andere geen nadelen. Maar veel cliënten gaven aan dat zij liever op afstand werden behandeld dan dat zij helemaal geen behandeling kregen. Ook bleek dat wat de ene cliënt als voordeel noemde, de andere als nadeel zag.



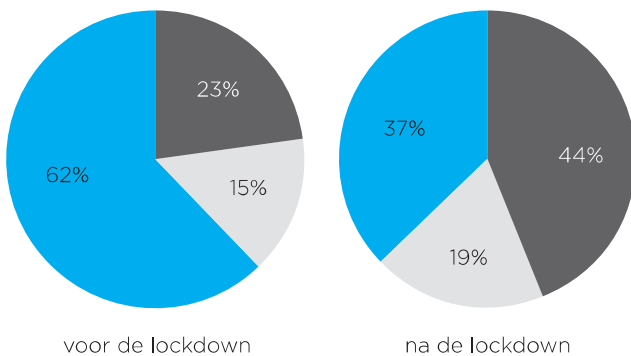
Een voorbeeld daarvan is privacy. Sommige cliënten ervaren minder privacy wanneer ze op de Waag zijn, terwijl anderen juist online minder privacy ervaren.

Mening over behandelinhoud en behandelaar tijdens de lockdown

- Cliënten verschilden per persoon erg in hoeveel zij zich op hun gemak voelden tijdens de behandeling op afstand. Maar voor de hele groep bleef de hoeveelheid gemak ongeveer hetzelfde als in de situatie vóór de lockdown.
- Het overleg met de behandelaar vonden de meeste cliënten ongeveer even goed.
- Ondanks dat de hoeveelheid afspraken minder was, vonden de meeste cliënten het voldoende.
- Over het algemeen vond men de behandelaars deskundiger en begripvoller.
- Het werken aan behandeldoelen ging bij veel cliënten iets minder goed.

Mening over behandelen op afstand

Zie hieronder het verschil tussen de cirkels voor **positief**, **negatief** of **neutraal** over behandeling op afstand.



Tevredenheid en voorkeur

De cijfers die cliënten voor verschillende manieren van behandeling gaven waren:

- een **8.4** voor op locatie
- een **6.4** voor videobellen
- een **7.1** voor telefoneren
- een **7.1** voor chat/e-mail

- De meeste cliënten (74.8%) willen het liefst behandeling op locatie
- Maar het aantal cliënten dat liever videobelt is ook gegroeid (19.3%)
- Men geeft aan dat het per moment verschilt waar men behoefte aan heeft

Conclusie

- Tijdens de lockdown werd veel meer met videobellen en telefonisch behandeld
- Er werden veel voordelen en nadelen genoemd van behandeling op afstand, dit verschilde erg per personen
- De meest genoemde nadelen waren dat het contact onpersoonlijker was en technische problemen
- De meeste cliënten bleven positief over de behandelinhoud en hun behandelaar tijdens de lockdown
- Het was moeilijker om aan behandeldoelen te werken
- De mening over behandeling op afstand verschoof van grotendeels neutraal naar grotendeels positief
- Cliënten worden het liefst op locatie behandeld
- Omdat behoeften per persoon en per moment verschillen is goed overleg tussen behandelaar en cliënt erg belangrijk.



Contact

Voor meer informatie over de resultaten of opmerkingen over dit onderzoeksbericht kunt u e-mailen naar de onderzoeksafdeling van de Waag OnderzoekDeWaag@dfzs.nl.