



Verslag
Spiegelbijeenkomst Ypse
18 september 2019

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Algemene informatie	5
1.1 <i>Het spiegelgesprek</i>	5
1.2 <i>Deelnemende cliënten</i>	5
1.3 <i>Toehoorders</i>	5
1.4 <i>Gespreksleider</i>	5
1.5 <i>Opstelling spiegelgesprek</i>	6
1.6 <i>Thema's van Ypse</i>	6
2. Het gesprek	7
2.1 <i>Thema 1: Aanmelding bij Ypse</i>	7
2.2 <i>Thema 2: Behandeling</i>	8
2.3 <i>Thema 3: Afsluiting en nazorg</i>	9
2.4 <i>Vragen vanuit het team in de nabespreking:</i>	11
2.5 <i>Ervaringen met het spiegelgesprek</i>	11
3. Zo houden punten voor Ypse	11
3.1 <i>Bejegening</i>	11
3.2 <i>Wachttijd</i>	11
3.3 <i>Behandeling</i>	12
3.4 <i>Informatievoorziening</i>	12
3.5 <i>Ervaringen tijdens het spiegelgesprek</i>	12
4. Verbeterpunten voor Ypse	12
4.1 <i>Overbruggingsaanbod</i>	12
4.2 <i>E-Health</i>	12
4.3 <i>Aanvang behandeltraject</i>	12
4.4 <i>Vragenlijsten en formulieren</i>	12
4.5 <i>Afsluiting en nazorg</i>	12
4.6 <i>Ervaringen tijdens het spiegelgesprek</i>	12

Inleiding

Ypse helpt mensen met (verhoogd risico op) psychische of psychiatrische klachten. Samen met Ypse werken deze mensen aan een waardevol leven.

Ypse wil een plek zijn waar mensen met psychische of psychiatrische klachten snel en laagdrempelig na de verwijzing terecht kunnen voor behandeling of begeleiding van hun klachten of voor begeleiding in een na traject van de specialistische GGZ.

Ypse levert ook een bijdrage aan het voorkomen van psychische klachten door het organiseren van preventieactiviteiten voor jeugd en volwassenen die zich in stressvolle situaties bevinden. Mensen kunnen hiervoor ook laagdrempelig bij Ypse terecht.

Persoonlijk contact, deskundige behandeling en begeleiding waarbij de “eigen kracht” en de “eigen regie” van mensen centraal staat, gastvrijheid en respect zijn de kerndaden die Ypse uit wil dragen. Om bovengenoemde waarden te bereiken werkt Ypse samen in de GGZ-keten in de regio Meijerij en Bommelerwaard.

Om zo goed mogelijk aan de vraag van mensen met (een verhoogd risico op) psychische klachten te kunnen voldoen heeft Ypse in het afgelopen jaar samen met medewerkers en ervaringsdeskundigen haar visie verder ontwikkeld.

Ypse stelt de vraag wat mensen verwachten van Ypse centraal (cliëntwaarde) en wil over de uitvoering van de begeleiding en behandeling in het kader van deze visie, met hen in gesprek komen en met hen in gesprek blijven, om van daaruit de behandeling en begeleiding bij Ypse te verbeteren.

In gesprek met cliënten

Maar hoe gaat Ypse dit realiseren? Wat moet Ypse doen om een laagdrempelige plek te zijn waar cliënten zich gehoord, gerespecteerd en serieus genomen voelen en ervaren zij ook de gastvrijheid die Ypse hoog in het vaandel heeft?

Om antwoord van onze cliënten te krijgen op deze vragen is op 18 september 2019 de jaarlijkse Ypse spiegelbijeenkomst georganiseerd. De methode van het spiegelgesprek is geschikt om een groep cliënten naar hun mening te vragen en daarbij een groep toehoorders, in dit geval alle medewerkers van Ypse, bij uit te nodigen.

Ypse is in gesprek gegaan met cliënten met als doel;

1. Toetsen of de houding en bejegening van Ypse ten opzichte van cliënten aansluit bij hetgeen voor hen als prettig en belangrijk wordt ervaren en zoals in de visie van Ypse is verwoord
2. Verbeteren van de processen bij Ypse
3. Beleidsmakers, zorgverzekeraars en kernpartners kennis te laten nemen van de mening van cliënten van Ypse over de uitvoering van de behandeling en begeleiding bij Ypse

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de opzet en de organisatie van het spiegelgesprek beschreven. Hoofdstuk 2 geeft per gespreksonderwerp de meest in het oog springende antwoorden van de deelnemers aan het spiegelgesprek weer. In hoofdstuk 3 wordt een opsomming gegeven van de verbeterpunten. Hierbij zijn de aanbevelingen van cliënten en van medewerkers gesplitst. In hoofdstuk 4 is te lezen hoe en wanneer de verbeterpunten aangepakt worden en wat reeds is afgerond.

Wij bedanken alle aanwezigen voor hun deelname en feedback. Dankzij de bijdrage van zowel cliënten als teamleden is het mogelijk om Ypse kwalitatief naar een hoger niveau te brengen.

1. Algemene informatie

1.1 Het spiegelgesprek

Een spiegelgesprek is een luistersessie waarin professionals horen wat een groep cliënten te vertellen heeft over de dienstverlening van Ypse. Dit gebeurt onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider. De gespreksleiding van het spiegelgesprek op 6 juli 2016 bij Ypse GBGGZ en preventie was in handen van Bart Kreukels. De toehoorders bestaan uit alle medewerkers van Ypse.

Locatie praktijk	Ypse, Kooikersweg 203 ^E , 5223 KE 's-Hertogenbosch
Locatie bijeenkomst	de Viersprong, Kooikersweg 203 ^c , 5223 KE 's-Hertogenbosch
Datum	18 september 2019
Tijdstip	19.00u – 20.30u

1.2 Deelnemende cliënten

Het aantal deelnemers aan het gesprek was acht. Van deze groep waren vier deelnemers nog in behandeling, hadden drie deelnemers hun behandeling afgesloten en was één deelnemer betrokken bij de behandeling van een familielid. De deelnemers waren en zijn met uiteenlopende klachten in behandeling bij Ypse. In verband met de privacy worden er geen namen of andere gegevens van de deelnemers vermeld in dit verslag. Voor alle deelnemers gold dat dit hun eerste spiegelgesprek was.

1.3 Toehoorders

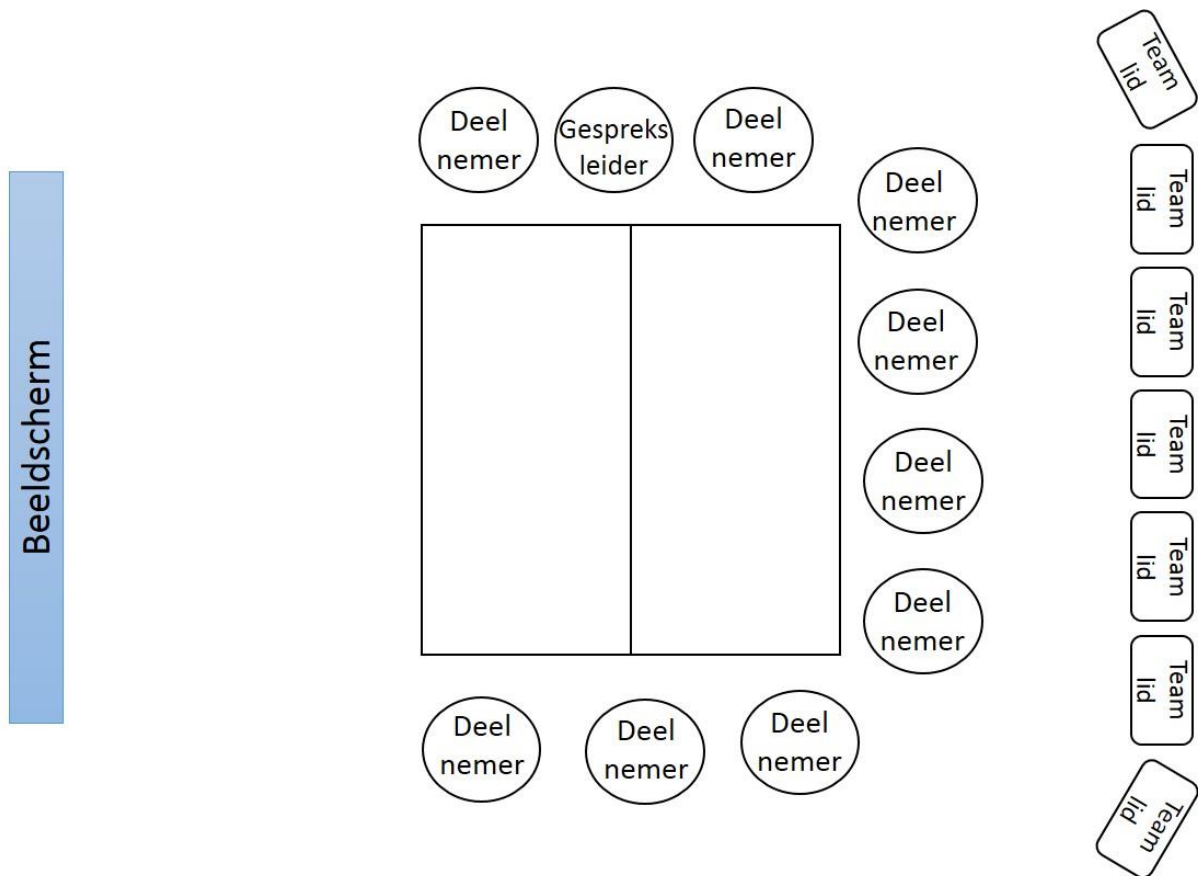
Anita	Secretariële ondersteuning Ypse
Felicia	Verpleegkundige
Sophie	Basis psycholoog
Ditta	Preventie medewerker
Jody	Lid cliëntenraad Ypse
Bianca	GZ-psycholoog
Dineke	Verpleegkundig specialist
Anne	Verpleegkundige
Marie	Ervaringsdeskundige / lid cliëntenraad
Connie	Directeur Ypse
Lotte	Basispsycholoog
Jeroen	Kwaliteitsfunctionaris

1.4 Gespreksleider

Bart is voor de Spiegelgesprekken van Ypse inmiddels de vaste onafhankelijk gespreksleider. Alle voorgaande spiegelgesprekken zijn door hem geleid. Bart is werkzaam als beleidsmedewerker bij Amarant en is in die functie niet betrokken bij Reinier van Arkel of Ypse.

1.5 Opstelling spiegelgesprek

Onderstaand schema geeft de globale opstelling weer tijdens het spiegelgesprek.



1.6 Thema's van Ypse

De gespreksthema's zijn aangedragen door cliëntpanel en medewerkers van Ypse op geleide de visie en van het proces van binnenkomst, behandeling en weer met ontslag gaan bij Ypse.

Uitgangspunten/thema's:

- Aanmelding bij Ypse
 - Ervaring tijdens eerste contact bij Ypse
 - Service en attitude medewerkers
 - Wachtlijst / wachttijd, advies overbrugging wachttijd
 - Informatievoorziening, website, e-health
- Behandeling bij Ypse
 - Informatievoorziening, voorlichting en openheid
 - Positieve gezondheid, herstel
- Afsluiting en nazorg
 - Is het duidelijk wanneer de behandeling is afgerond

- Terugvalpreventieplan
- Rol familie en naastbetrokkenen
- Rol van andere hulpverleners in het steunsysteem
- Vragenlijst, screening, ROM, cliënttevredenheid, Zorgkaart

2. Het gesprek

Het totale spiegelgesprek heeft anderhalf uur geduurd. Gedurende het gesprek zijn er door de gespreksleider verschillende vragen gesteld om meer inzicht te krijgen in de thema's uit het vorige hoofdstuk. Ypse hecht er waarde aan dat zoveel mogelijk de letterlijke uitspraken van deelnemers in het verslag genoemd worden, omdat dit de beleving van deelnemers het meest recht doet. Doordat de uitspraken uit praktische overwegingen in thema's zijn gegroepeerd en uit de context zijn gehaald, vormen de uitspraken geen samenhangend geheel. Toch vormt dit voor het team van Ypse voldoende aanknopingspunten om een samenhangend verbeterplan op te stellen.

In dit hoofdstuk komen de meest opvallende uitspraken, per thema, aan bod. Bij ieder thema hebben wij met behulp van voetnoten aangegeven waar verbeterpunten voor de hand liggen. De verbeterpunten komen aan bod in Hoofdstuk 3.

2.1 Thema 1: Aanmelding bij Ypse

Gespreksonderwerpen:

- Ervaring tijdens eerste contact bij Ypse
- Service en attitude medewerkers
- Wachtlijst / wachttijd, advies overbrugging wachttijd
- Informatievoorziening, website, e-health

Samenvatting gesprek:

- “Snel een plek gekregen”. Vriendelijke ontvangst, kopje thee. “Wel vooroordelen toen ik binnenkwam, hulp vóór Ypse bleek niet genoeg. Open contact bij Ypse ervaren”.
- Via familie hier gekomen, samen met partner. Familie goede ervaringen. “Voelden zich gehoord”. Ook ervaring bij specialistische GGZ. Hier meer contact en goede gesprekken, duidelijkheid over wat mankeerde. Nu duidelijkheid over de behandeling en daardoor meer vertrouwen. Behandeling loopt nu goed.
- Vergelijking met specialistische ggz: hier is het minder groot en daardoor ook kortere wachttijd. Prettiger ontvangst. Nu op een wachtlijst voor specialistischer zorg, maar hier goede zorg ter overbrugging. Zelf gevraagd of ik bij Ypse terecht kon en via de behandelaar van de SGGZ terecht. Hier persoonlijker contact, gemoedelijker. “Alsof je bij de tandarts bent”.
- Ook via specialistische ggz hier gekomen, tijd overbrugd door specialistische ggz.
- “Hier is de hulp die ik nodig heb, behandelaars hier zijn beter”.
- Behandelaar leren kennen bij spec. ggz, deze werkt nu hier. Hier persoonlijker contact, meer persoonlijke aandacht. Toen het even minder goed ging kon ik bij spec. ggz terecht en daarna snel weer terug.

- App telefoon, Minddistrict e-health: cliënten hebben dit zelf moeten uitzoeken. Niet alle deelnemers hebben digitaal toegang gekregen tot een Minddistrict portal.
- “Wachttijd viel reuze mee. Onverwacht hoe snel ik terecht kon”.
- Zelf via de website uitgezocht: website is duidelijk. Eigen huisarts zit hier niet in de regio.
- Oefeningen mogen uitdagender en persoonlijker. Nu zelf met mindfulness bezig, filmpjes vond ik niet goed: “kon me niet identificeren met de mensen in de filmpjes”, “oppervlakkig”. e-Health was geen onderdeel van mijn zorgplan. Ben zelf actief op zoek gegaan. Werd daarbij wel goed ondersteund door de behandelaar van Ypse, naast professioneel ook persoonlijk “handvatten”
- “Positieve pet, gewoon goed”, werd erg goed meegedacht. Wel zelfdiscipline hebben om de behandeling af te maken. Uiteindelijk door mijzelf niet het hele programma afgemaakt. Het werkte wel goed en het idee was ook goed.
- Tijdens wachttijd misschien goed om een basisprogramma aan te bieden? Bv. e-Health. Nu twee maanden moeten wachten zonder een aanbod in de tussentijd. Bv. tips voor omdenken, sociale kaart. “Pan loopt al over”: structuur, e-health, actief bezig met je eigen hulp. Of bijvoorbeeld een app met mindfulness technieken, zelfhulp aanbod. Laagdrempelig aanbod.

Conclusie thema Aanmelding:

Deelnemers aan het spiegelgesprek zijn tevreden over het contact en de inhoud van de behandeling bij Ypse. In vergelijking met de specialistische ggz wordt Ypse als gemoedelijker, persoonlijker en toegankelijker beoordeeld. Wachttijden zijn laag, maar overbruggingsaanbod is een punt van aandacht. Ook de communicatie over e-health toepassingen kan beter. De website van Ypse wordt wel overzichtelijk gevonden en goed beoordeeld.

2.2 Thema 2: Behandeling

Gespreksonderwerpen:

- Informatievoorziening, voorlichting en openheid
 - Positieve gezondheid, herstel
- Puntje voor verbetering: medicatie van een psychiater gekregen, weet niet of die van Ypse was. Maar één gesprek geweest, heb nog wel veel vragen, maar zelf niet verder doorgevraagd. Slik al lang medicatie, maar weet niet hoe lang ik nog medicatie moet gebruiken. “Was te kort door de bocht”, psychiater liet de keuze bij mij, had meer advies verwacht. Enige onbevredigende gevoel, verder tevreden.
 - Was voor mij niet duidelijk dat een psycholoog geen medicatie kan voorschrijven, daarom hier geen medicatie gekregen. Onduidelijk wat Ypse hierin kan doen.
 - Elementen positieve gezondheid erg herkenbaar. Dagingvulling belangrijk en onderdeel van de behandeling bij Ypse. Rest van systeem (gezinsleden) niet betrokken bij de behandeling. Wel vooruitgang.

- Partner heel goed betrokken bij de behandeling. Mee naar gesprekken. Vanuit Ypse actief gevraagd of partner betrokken wilde worden.
- Ze staan wel open voor contact met familie. Vond het wel verrassend. Ook een keer behandelcontact hier met familie ver weg door via Skype in te laten bellen. Vond ik zelf erg mooi, het hielp mij erg en ik vond het erg fijn dat het kon.
- Ik vind zelf familie erg fijn als houvast. Heb ze zelf betrokken, ze wonen ver weg. Hier tijdens de behandeling aandacht voor situaties thuis en op school. Ik werd geholpen hoe ik met anderen makkelijker kan communiceren, bv. thuis of in de familie.
- Er was veel aandacht voor hoe ik weer mijn leven op kon pakken. Kreeg een stappenplan wanneer het niet goed ging, werd daarbij actief gevraagd om contacten thuis op te zoeken en kreeg tips. Vond het prettig dat anderen mij daardoor beter leerden kennen. Stappenplan hielp mij om dingen te gaan doen en me daardoor beter te voelen wanneer ik in een dip zat.
- Alle facetten van de spin van Huber komen in de behandeling aan bod. Familie wordt betrokken, er is aandacht voor meer sporten / bewegen. Tijdens gesprekken merk je dat er aandacht is voor verschillende levensgebieden. Stappenplan voor als het minder goed gaat.
- "Uiteindelijk moet je het wel zelf doen" Niet altijd kan familie je helpen en soms sta je er daardoor alleen voor en kijken anderen er verkeerd tegenaan "er is nog steeds een taboe, alsof je zwak bent en je aanstelt".
- Is er voldoende aandacht geweest voor taboe? Ja, wel echt ondersteuning, erg fijn dat je behandelaar je leert kennen en aandacht is voor de dingen die voor mij belangrijk zijn, zoals mijn werk. Heel fijn dat mijn behandelaar mij adviezen kan geven omdat ze mij kent.
- Verwachtingen waren niet helemaal duidelijk: "verwachtte het hele pakketje", maar bleek niet het hele pakket? Zelf wel gezocht op de website. Soms had ik meer informatie nodig en heb ik zelf gezocht.
- Informeren naastbetrokkene erg belangrijk. Via mailverkeer soms lastig om de voortgang van mijn partner te volgen. Zijn geen afspraken gemaakt over informatievoorziening vanuit Ypse, geen toestemming gevraagd. Partner laat niks los.

Conclusie thema Behandeling:

De behandeling van Ypse wordt positief beoordeeld. Elementen als positieve gezondheid en de spin van Huber komen in de behandelingen aan bod en familie/naasten worden actief betrokken. Om terugval te voorkomen wordt gewerkt met stappenplannen.

Aandachtspunten zijn er bij de rol van de psychiater en het voorschrijven van medicatie, wat Ypse daarin kan doen blijft soms onduidelijk, en bij de uitleg over hoe het behandeltraject eruit komt te zien.

2.3 Thema 3: Afsluiting en nazorg

Gespreksonderwerpen:

- o Is het duidelijk wanneer de behandeling is afgerond
- o Terugvalpreventieplan

- Rol familie en naastbetrokkenen
 - Rol van andere hulpverleners in het steunsysteem
 - Vragenlijst, screening, ROM, cliënttevredenheid, Zorgkaart
- “Ik kreeg zelf de vraag gesteld of ik wil stoppen met de behandeling, maar ik ga nog door. Ik heb geen ROM vragenlijst ontvangen”. Niet alle deelnemers hebben ROM vragenlijsten ontvangen.
 - Einde van de behandeling is niet duidelijk, maar mijn problematiek houd ik ook mijn leven lang. Niet al mijn familie is betrokken, maar de meest belangrijke mensen om mij heen worden goed betrokken “daar is alle ruimte voor”. Ik heb wel ROM lijsten ingevuld, ik vond ze maar een momentopname. De resultaten zijn wel aan de orde gekomen in de behandeling, maar ze zijn toch een momentopname, dus ik vond het zelf niet zo belangrijk.
 - Begin en einde zijn lijsten ingevuld en er is toen gekeken of ik vooruit was gegaan. Wel goed om dat te kunnen zien, maar ook wel een momentopname. Er was vooruitgang te zien, dat vond ik fijn. Daarna wel bespreekbaar wat er dan heeft gezorgd voor vooruitgang.
 - Bij afsluiten heb je wel je stappenplan en je kan terecht bij je huisarts, maar toch wel een eng idee om af te sluiten en er zelf voor te staan. Gesprekken met ervaringsdeskundige zouden prettig zijn, zodat deze praktische handvatten kan geven om jezelf overeind te kunnen houden in het dagelijks leven.
 - Vervelend dat de zorg erop gericht is dat een behandeling eindig is, ik zou een onderhoudsbehandeling willen houden. En dan wel een specialistische behandeling, geen ervaringsdeskundige.
 - “Ik val straks in een gat”, eng gevoel dat ik er dan alleen voor sta. Behandelaar bij Ypse heeft mij ondersteund in het zoeken naar werk / daginvulling. Behandelaar heeft me actief geholpen, maar wie gaat me straks (na mijn behandeling) helpen? Ik denk niet dat ik straks naar de buitenwereld goed grenzen kan stellen. Er is wel afgesproken dat mensen naar mijn behandelaar kunnen bellen voor informatie.
 - Ik vraag me af of er straks snel weer een plek is bij Ypse als ik straks misschien terugval.
 - Soms ken je je behandelaar al jaren, het dan eng om deze los te laten.
 - Belangrijk om laagdrempelig terug te kunnen komen.
 - Het zou misschien helpen als ik langer toegang zou kunnen krijgen tot het Minddistrict portaal, zodat ik zelf nog kan terugkijken naar dingen die besproken zijn. Dat zou misschien ook een manier kunnen zijn om contact te kunnen opnemen (zeker in geval van een crisis)

Conclusie thema Afsluiting en Nazorg:

De behandelvoortgang wordt gemeten met ROM lijsten. Niet alle deelnemers hebben tijdens de behandeling een ROM lijst ingevuld. De ROM lijsten worden vooral gezien als een momentopname en daarom niet heel goed voorspellend voor echte vooruitgang. Na afsluiting van de behandeling van Ypse zou een laagdrempelig contact fijn zijn, want het

loslaten van de behandelaar wordt als moeilijk ervaren. Eventueel zou het e-health portaal hier iets in kunnen betekenen.

2.4 Vragen vanuit het team in de nabespreking:

- Zou je willen teruglezen wat je tijdens de gesprekken heb gezegd?
 - Ja, soms heb je dingen gezegd die je graag terug wil lezen later.
- Verwachtingen onduidelijk? Moet de samenwerking met specialistische ggz beter?
 - Voor mij is het belangrijk om te weten wat het verschil is met specialistische ggz. Het was niet helemaal duidelijk wat het verschil was tussen spec. ggz en Ypse. Informatie bij het intakegesprek zou duidelijker kunnen zijn, bijvoorbeeld het aanbod, hoe ziet de behandeling eruit, bij wie kan je terecht voor medicatie. Intakegesprek is daarvoor goed genoeg.
- Overbrugging wachttijd door ervaringsdeskundige, zou dat voldoende kunnen zijn?
 - Zou wel prettig zijn. Telefoongesprek is misschien niet genoeg. Vraag is ook wat je kan doen in die paar weken. Zal verschillen voor mensen die zelfredzaam zijn versus mensen die niet zelfredzaam zijn. Zou duidelijk gecommuniceerd kunnen worden, zou over de mogelijkheid tot contact geïnformeerd willen worden. Aangekondigd in een brief werkt dan het beste. Dan zelf bellen, niet gebeld worden. Brief meest toegankelijke manier van informatie geven over overbrugging mogelijkheden.

2.5 Ervaringen met het spiegelgesprek

- Rustiger ontvangst / binnenkomst. Was te druk in een te kleine ruimte.
- Onduidelijk hoeveel mensen er zouden zijn, daar van tevoren duidelijker over zijn.
- Eerst cliënten laten zitten, dan professionals binnen laten komen
- Verwachtingen beter duidelijk maken.
- Gesprek zelf erg prettig. Iedereen heeft een bijdrage kunnen leveren.
- Input van tevoren helderder.
- Tip: stuur van tevoren de gespreksonderwerpen op en stuur de opstelling en werkwijze op, zodat je je beter kan voorbereiden.

3. Zo houden punten voor Ypse

3.1 Bejegening

Cliënten zijn zeer tevreden m.n. over de vriendelijkheid van medewerkers tijdens ontvangst en behandeling bij Ypse. Gastvrijheid staat hoog in het vaandel en de behandelingen zijn persoonsgericht.

3.2 Wachttijd

Korte wachttijd maakt Ypse snel toegankelijk en dit wordt erg positief ervaren.

3.3 Behandeling

De behandeling door Ypse is gericht op herstel, er wordt gewerkt met stappenplannen en naasten worden actief en goed betrokken. Het concept positieve gezondheid wordt gebruikt in de behandelingen.

3.4 Informatievoorziening

De informatie op de website lijkt voor de meeste cliënten voldoende duidelijk te zijn. Minimaal een maal per jaar wordt gekeken of er wijzigingen en/of aanvullingen nodig zijn op de website.

3.5 Ervaringen tijdens het spiegelgesprek

De deelnemers vonden het spiegelgesprek een goede methode om samen te kunnen kijken naar wat er verbeterd kan worden bij Ypse.

4. Verbeterpunten voor Ypse

4.1 Overbruggingsaanbod

Tijdens wachttijd (na aanmelding of bij overgang vanuit specialistische ggz) zorgen voor een overbruggingsaanbod. Daarbij gebruik maken van e-health, ervaringsdeskundige.

4.2 E-Health

Duidelijker communiceren hoe het e-health aanbod werkt, welke middelen (bv. app op de telefoon) daarvoor te gebruiken zijn.

4.3 Aanvang behandeltraject

De rol van de psychiater in de behandeling duidelijker uitleggen bij aanvang behandeltraject.

Beter communiceren over de te verwachten inhoud van het behandeltraject bij aanvang. Informatie bij het intakegesprek zou duidelijker kunnen zijn: bijvoorbeeld het aanbod, hoe ziet de behandeling eruit, bij wie kan je terecht voor medicatie, enz.

4.4 Vragenlijsten en formulieren

Niet alle deelnemers is gevraagd ROM lijsten in te vullen tijdens de behandeling, terwijl dit wel bij iedereen standaard onderdeel van de behandeling zou moeten zijn.

4.5 Afsluiting en nazorg

Mogelijk zou het e-health portaal na afsluiten van de behandeling iets langer beschikbaar kunnen blijven, om cliënten langer de mogelijkheid te kunnen geven om te oefenen met het aanbod.

4.6 Ervaringen tijdens het spiegelgesprek

Rustiger ontvangst / binnenkomst bij aanvang van het spiegelgesprek en van tevoren communiceren over aantal deelnemers, opstelling en werkwijze en wat er van de

deelnemers verwacht wordt. Gespreksonderwerpen zouden ook opgestuurd kunnen worden, zodat de deelnemers zich kunnen voorbereiden.