

Zo past Yeshe beeldbellen toe in haar werk als GZ-psycholoog

Yeshe Zoutenbier werkt als GZ-psycholoog binnen Bartiméus ambulant voor de klantgroep Volwassenen en Senioren. Ze houdt zich bezig met de diagnostiek en behandeling van psychische problemen die te maken hebben met een visuele beperking. Ongeveer de helft tot een derde van de gesprekken met haar cliënten verloopt via beeldbellen. De meeste cliënten kiezen daarbij voor een hybride vorm (afwisselend beeldbellen en face to face gesprekken). Ze legt graag uit hoe ze beeldbellen toepast in haar werk als GZ-psycholoog en wat dit haar en vooral haar cliënten oplevert.

Yeshe: “Het eerst gesprek met een cliënt vindt meestal fysiek plaats op een Bartiméus-locatie. Dan bespreken we hoe vaak we zullen afspreken en ik leg uit in welke vormen dit kan: face-to-face, beeldbellen via Teams of een combinatie daarvan. Ongeveer de helft tot een derde van mijn cliënten kiest voor beeldbellen. Deze vorm is voor hen makkelijker in te passen in hun agenda, zeker voor degenen die werken. Ook besparen ze tijd, moeite en geld, omdat ze niet hoeven te reizen. Ik merk dat beeldbellen het eenvoudiger maakt om continuïteit te houden in de gesprekken. Teams-afspraken gaan vrijwel altijd door, omdat belemmerende factoren, zoals sneeuwval, OV-storingen en -stakingen of bijvoorbeeld een laagstaande zon, wegvallen.

Ongegeneerd dichtbij zitten

Het merendeel van mijn cliënten is slechtziend. Zij vinden beeldbellen vaak prettig om verschillende redenen. Een van deze redenen is dat zij mijn mimiek soms beter zien en ongegeneerd ‘dichtbij’ me kunnen zitten als ze me beter willen

bekijken. Sommige cliënten die voor beeldbellen kiezen vinden het makkelijker om persoonlijke dingen te delen, omdat een beeldscherm net iets meer afstand schept. Het beeldbellen biedt deze groep cliënten dus veel voordelen. Ik vind het fijn om aan te kunnen sluiten bij de wens van mijn cliënten en voor mezelf biedt een Teams-afpraak de mogelijkheid om (deels) thuis te werken. Ik ben anders ruim een uur onderweg naar Amsterdam. Toch zijn er ook cliënten die minder enthousiast zijn. Sommige cliënten hebben eerst een klein duwtje nodig. Zij denken dat het moeilijk of heel afstandelijk is, maar nadat ik ze een beetje heb aangemoedigd, valt het ze toch vaak mee. Ze hoeven alleen maar op de link in de mail te klikken en dat lukt vrijwel altijd. Ook wanneer iemand niet zo digitaal vaardig is. Een enkele cliënt wil echt niet beeldbellen en dan respecteer



Yeshe Zoutenbier

ik dat natuurlijk. Een van mijn blinde cliënten die reizen vermoeiend vindt, wil niet beeldbellen, maar wel gewoon bellen. Dat vindt hij gelijkwaardiger, omdat ik hem dan ook niet kan zien. Een cliënt met een gehoorbeperking vindt het ook fijner om te bellen, omdat hij dan zijn gehoorapparaat op de telefoon kan aansluiten. Bij sommige behandelvormen vind ik het als behandelaar veel prettiger om de afspraak op de Bartiméus-locatie te laten plaatsvinden, bijvoorbeeld bij een EMDR-sessie.

Spanningsboog

Een fysiek gesprek duurt bij mij vaak anderhalf uur. Bij beeldbellen is de spanningsboog vaak iets korter en kort ik de tijd soms in. Ook ben je dan minder tijd kwijt aan het bespreken van de reis of het halen van koffie. De gesprekken via beeldbellen duren daarom soms een uur in plaats van anderhalf uur. Met de cliënten waarmee ik ga beeldbellen, spreek ik vooraf altijd een aantal gedragsregels af. Ik wijs hen er bijvoorbeeld op dat de gesprekken vertrouwelijk zijn en dat ze op een rustige plek in huis moeten gaan zitten. Als er nog iemand in de ruimte aanwezig is, wil ik dat weten. Wat mij betreft is 1-op-1 beeldbellen met cliënten een mooie aanvulling op de gespreksvormen. Het biedt een extra smaak in de opties.”

Toegevoegde waarde

Volgens Yeshe biedt beeldbellen over het algemeen dus veel voordelen. Maar wat vinden cliënten er eigenlijk van? Cliënt Jacqueline legt uit: “Vanuit huis kan ik rustiger en beter voorbereid aan het gesprek deelnemen en na afronding van het beeldbellen is de ruimte thuis ook fijn om hetgeen besproken is te laten landen. Voor mij werpt beeldbellen geen enkele drempel op. Ook via Teams is de vertrouwensband voelbaar en kan er goed op elkaar afgestemd worden. Ik vind het fijn om aan de hand van omstandigheden, zoals weer en verkeer, te kunnen kiezen voor een fysieke afspraak of beeldbellen. Deze keuze te hebben heeft een enorm toegevoegde waarde!”

Bartiméus:

www.bartimeus.nl

Dit artikel maakt deel uit van een reeks artikelen over de implementatie van eHealth. Alle artikelen vind je op www.bartimeus.nl/ehealth/aan-de-slag



De implementatie van eHealth is mede mogelijk gemaakt door Bartiméus Fonds en subsidie vanuit de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.