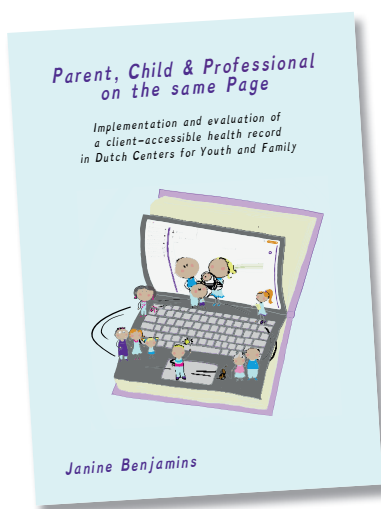


Evaluatie van het voor ouders en jongeren toegankelijke Jeugddossier Noord-Veluwe

Janine Benjamins



Titel: Parent, Child & Professional on the same Page; Implementation and evaluation of a client-accessible health record in Dutch Centres for Youth and Family

Auteur: Janine Benjamins

Thesis: Universiteit Wageningen, vakgroep consumptie en gezonde leefstijl, Wageningen, Nederland

Promotiedatum: 24 november 2023

Promotor: Prof. dr. E.W.M.L. (Emely) de Vet

Co-promotor: dr. Annemien Haveman-Nies

ISBN: 978-94-6447-762-7

Link: <https://research.wur.nl/en/publications/parent-child-amp-professional-on-the-same-page-implementation-and>

Wat was het doel en de vraagstelling?

Dit promotieonderzoek is uitgevoerd in de Noord Veluwe Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). Aanleiding was de ontwikkeling van een volledig cliënt-toegankelijk dossier: Jeugddossier Noord Veluwe (Iuvenelis), gebruikt door alle JGZ- en Jeugdhulp professionals werkzaam in de CJG's. Vanaf september 2019 konden ouders, en jongeren vanaf 12 jaar, in dit dossier alles teruglezen wat geregistreerd werd. Ook konden zij afspraken beheren, vragen stellen of reageren op verslaglegging. Zij bepaalden welke professional in hun dossier mocht en zagen terug welke professional in het dossier had gekeken.

Doel was om te onderzoeken in hoeverre het gebruik van Iuvenelis geïntegreerde persoonsgerichte zorg voor jeugd bevordert. (Geïntegreerde persoonsgerichte zorg betekent dat de persoon en niet de beperking of ziekte centraal staat. Keuzes worden gemaakt samen met deze persoon en diens betrokkenen.) Onze vraagstellingen richtten zich op de bijdrage van gebruik van Iuvenelis aan ervaren autonomie bij jongeren en ouders, aan interprofessionele samenwerking tussen de verschillende disciplines in het

Auteursgegevens

dr. Janine Benjamins, beleidsadviseur en locatiemanager, Stichting Jeugd Noord-Veluwe, Stationsplein 18g, 8071 CH, Nunspeet

Correspondentie j.benjamins@cjgnoordveluwe.nl

CJG en aan ervaren kwaliteit van zorg. Om deze bijdrage op waarde te kunnen schatten werden ook ontwikkeling en implementatie van het dossier onderzocht en belemmerende en bevorderende factoren tijdens implementatie van Iuvenelis beschreven.

Hoe vond het onderzoek plaats?

Het onderzoek omvatte een literatuuronderzoek, een procesevaluatie van de ontwikkeling en implementatie van Iuvenelis en een evaluatie van het effect van gebruik ervan.

Voor het literatuuronderzoek is in vijf databases gezocht naar artikelen over ervaringen van professionals en patiënten met patiënt-toegankelijke dossiers. Negenenveertig artikelen werden geselecteerd en geanalyseerd.

De procesevaluatie verliep parallel aan ontwikkeling en implementatie van Iuvenelis, van begin 2018 tot eind 2020. Procesobservaties en een systeemscan werden gecombineerd met vragenlijsten onder professionals, jongeren en ouders, en inloggegevens uit het systeem.

De bijdrage van Iuvenelis aan door ouders en jongeren ervaren autonomie werd gemeten met een zelf-ontwikkelde vragenlijst, gebaseerd op een bestaand model voor 'eigen regie'. Deze werd voor implementatie van Iuvenelis afgenomen onder ouders (n=1202) en jongeren (n=202) en na 12 maanden herhaald (914 ouders, 89 jongeren), gevolgd door focusinterviews (8 ouders, 4 jongeren).

De bijdrage aan interdisciplinair samenwerken werd gemeten met de in Amerika gevalideerde Index for Interdisciplinary Collaboration. Professionals van JGZ en jeugdhulp vulden deze in vóór implementatie van Iuvenelis (n=100), en na 5 (n=57) en 24 (n=110) maanden. Daarna volgden focusinterviews met professionals (n=12) van JGZ en jeugdhulp. Tenslotte werden semigestructureerde interviews gehouden met dertien ouders en zeven jongeren, over de bijdrage van Iuvenelis aan ervaren kwaliteit van zorg, op basis van de zes aspecten van kwaliteit van zorg: patiënt-gerichtheid, veiligheid, tijdigheid, effectiviteit, efficiëntie en gelijke toegankelijkheid.

Wat zijn de uitkomsten?

Uit het literatuuronderzoek bleek dat patiënt-toegankelijke dossiers potentieel bijdragen aan persoonsgerichte zorg, omdat patiënten zich beter geïnformeerd voelden en beter in staat te beslissen over hun eigen zorgproces. Professionals uitten zorgen over de invloed van patiënt-toegankelijk dossiers op de arts-patiënt relatie, maar patiënten deelden deze zorgen niet. Opvallend was dat personen in kwetsbare omstandigheden minder gebruik maakten van patiënt-toegankelijke dossiers, maar dat ze er juist meer baat bij hadden dan gemiddeld als ze deze wel gebruikten.

In lijn hiermee bleek in de procesevaluatie dat hoewel de implementatie op technisch vlak goed verlopen was, de adoptie onder verschillende groepen divers was. Ouders van jonge kinderen maakten veel gebruik van Iuvenelis (77,0%), ouders van oudere kinderen en jongeren veel minder (resp. 20,2 en 16,1 %). Ouders met een migratieachtergrond waren ondervertegenwoordigd bij de gebruikers van Iuvenelis (5,4% vs. 7,6% in de doorsnee bevolking), en ouders met een praktische opleiding gebruikten Iuvenelis minder vaak (50,8%) dan ouders met een theoretische opleiding (60,5%).

Professionals van JGZ en jeugdhulp konden werken in Iuvenelis, maar jeugdhulp professionals vonden een betere match met hun werkprocessen nodig. Alle professionals gaven aan meer training nodig te hebben in gebruik van functionaliteiten en in het registreren in een cliënt-toegankelijk dossier.

Ouders en jongeren ervoeren meer autonomie na implementatie van Iuvenelis, en dit was nog sterker het geval als zij ook gebruik maakten van het klantportaal. Tevens was de houding van professionals belangrijk voor bevordering van ervaren autonomie.

Ten aanzien van ervaren kwaliteit van zorg gaven ouders en jongeren aan zich beter geïnformeerd en meer betrokken te voelen, en gemakkelijker mee te kunnen denken over de zorg voor hun kind of daar anderen bij te betrekken (*persoonsgerichtheid*). Zowel ouders als jongeren hadden meer vertrouwen in de *veiligheid* van hun data, omdat dit met ingebruikname van Iuvenelis een expliciet gespreksonderwerp was geworden. Het 24/7 vragen kunnen stellen en afspraken kunnen beheren gaf het gevoel van meer grip hebben en snellere lijntjes kunnen leggen met het CJG (*tijdigheid*). In lijn met het literatuuronderzoek gaven ouders met een migratieachtergrond aan veel voordeel te verwachten van een client-toegankelijk dossier. Rustig na kunnen lezen, tekst op internet kunnen vertalen, en iemand anders mee kunnen laten lezen bleek essentieel voor hen om meer grip en overzicht te krijgen. Er waren zorgen over *gelijke toegankelijkheid*, omdat juist van deze ouders 86% niet door professionals waren geïnformeerd over Iuvenelis.

Professionals ervoeren het samenwerken in één Jeugdossier als bevorderlijk voor interprofessioneel samenwerken. Toch vonden we in kwantitatieve zin geen significante verbetering. Dit had te maken met ervaren knelpunten rondom dossiervoering in een cliënt-toegankelijk dossier, bijbehorende dilemma's rondom privacy, en het nog niet genoeg kennen van alle functionaliteiten. Andere oorzaken waren de remmende werking van de corona-maatregelen en de ervaren verschillen in facilitering tussen de organisaties, gebaseerd op verschil in visie op samenwerking.

Wat is de nieuwwaarde voor de JGZ praktijk?

Een cliënt-toegankelijk dossier blijkt meerwaarde te hebben voor ouders en jongeren en draagt bij aan persoonsgerichte zorg. Deze meerwaarde blijkt verrassend groot voor kwetsbare groepen zoals praktisch opgeleiden en personen met een migratieachtergrond. Een reden om juist hen goed te informeren over het bestaan van een klantportaal.

Daarbij zijn professionals cruciaal, zowel om autonomie van ouders en jongeren te stimuleren als om hen te informeren over het klantportaal en daarover met hen in gesprek te gaan.

Tenslotte is een gemeenschappelijke visie nodig van betrokken organisaties, om de gewenste verandering in samenwerking te bewerkstelligen.

Implementatie van een gezamenlijk cliënt-toegankelijk Jeugdossier met als doel persoonsgerichte geïntegreerde zorg te ondersteunen blijkt een complexe interventie, die niet alleen een verandering op technologisch gebied creëert, maar ook vraagt om veranderd gedrag van cliënten, professionals en organisaties. Het is belangrijk deze verschillende perspectieven goed te borgen in een ontwikkel- en implementatieplan.



Dit artikel wordt gepubliceerd onder de licentie Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)