

Praktijkaart Beeldbellen in de jeugdgezondheidszorg

Een moment van contact via beeldbellen is over het algemeen zeer geschikt voor specifieke onderwerpen, bijvoorbeeld over opvoeding en ouderschap.

Beeldbellen kan ook worden ingezet voor het beantwoorden van korte vragen of voor een vervolg/begeleidingscontact in verband met bijvoorbeeld psychosociale problemen of overgewicht.

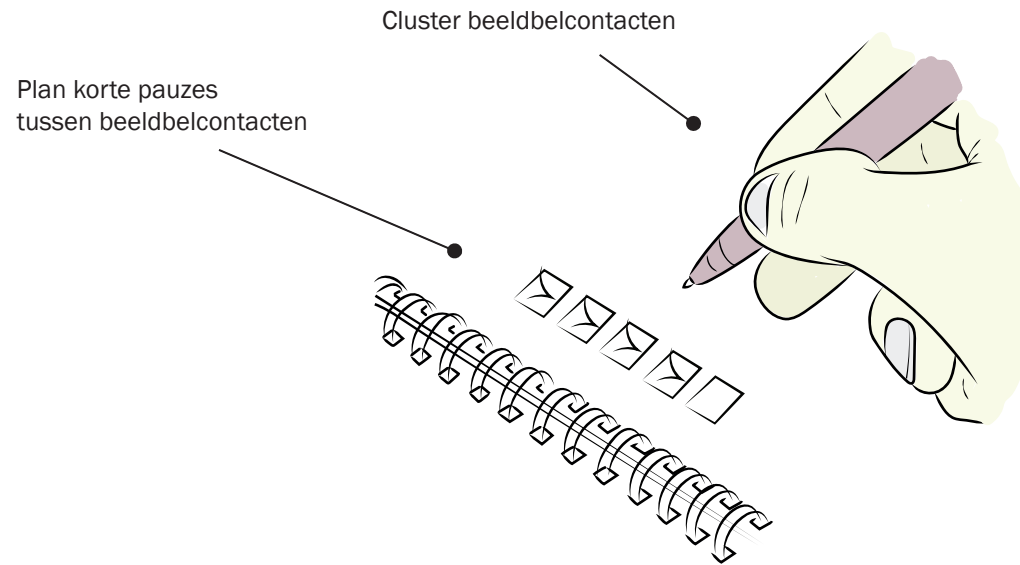
Beeldbellen kan lastig zijn voor mensen die laaggeletterd zijn en/of beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden hebben. Bespreek de wensen en mogelijkheden met de ouder/jeugdige, vul niet voor hen in dat hij/zij wel of niet wil beeldbellen.

Deze praktijkkaart bevat een overzicht van praktische tips en aandachtspunten voor JGZ-professionals rond een contact via beeldbellen.

Een aantal van deze punten zijn ook van toepassing op contacten in andere vormen (zoals telefonisch en face-to-face contact).

Indien je meer informatie wil over beeldbellen in de JGZ, lees dan de module.

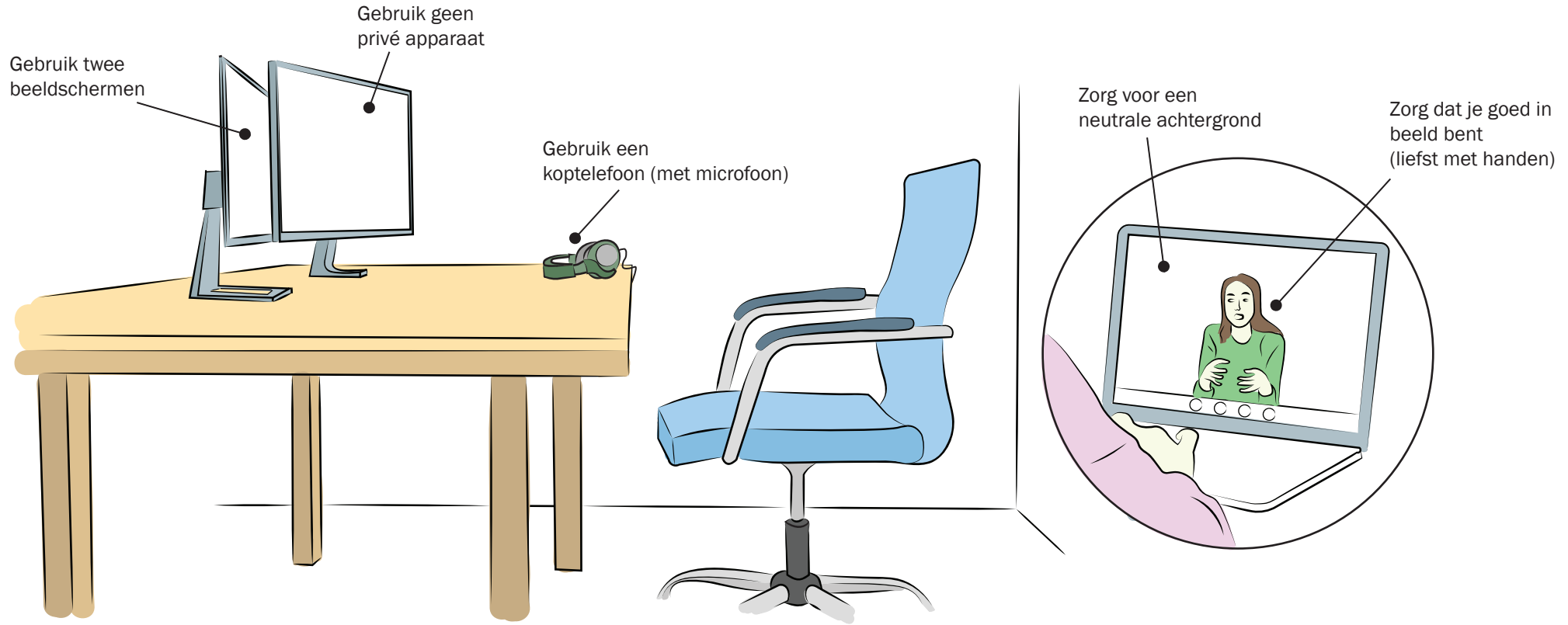
Planning



Beschrijving

- Cluster een aantal beeldbelcontacten en plan dit in je agenda. Door blokken te maken kun je tijd besparen, bijvoorbeeld omdat je niet telkens opnieuw een goede plek hoeft te zoeken om te beeldbellen. Waar mogelijk breng je het aantal face-to-face contactmomenten terug voor de ouders/jeugdigen waarmee je hebt gebeeldbeld.
- Las korte pauzes in tussen de verschillende beeldbelcontacten door. Kies bijvoorbeeld voor 20 minuten beeldbellen + 10 minuten verslaglegging = 30 minuten per ouder/jeugdige. Het gaat erom dat je niet achter elkaar door gaat beeldbellen.

Vorbereiding



Beschrijving

- Gebruik een apparaat van je werkgever, geen privé-apparaat (zoals een privé-laptop).
- Gebruik, indien mogelijk, twee beeldschermen zodat je tegelijkertijd de ouder/jeugdige kunt zien en in het digitaal dossier kunt werken.
- Ken het beeldbel-programma dat je gaat gebruiken, oefen hier ook eens mee in de rol van ouder of jeugdige.

Zorg dat je op een goede plek zit om te beeldbellen:

- Waar je niet gestoord wordt door collega's, gezin of huisdieren.
- Zonder achtergrondgeluiden.
- Waar andere personen niet kunnen meekijken of meeluisteren.
- Met voldoende licht.
- Zorg voor een neutrale achtergrond (geen persoonlijke spullen of druk achtergrondbeeld).
- Wees je er van bewust waar de camera zit op je apparaat en hoe je in beeld bent. Controleer of je gezicht goed in beeld is (liefst ook je handen) en of de afstand tussen jou en je scherm niet te ver en niet te dichtbij is.
- Wees je er van bewust dat het gesprek kan worden opgenomen.
- Door een koptelefoon met microfoontje te gebruiken heb je minder last van achtergrondgeluiden en kunnen anderen niet meeluisteren met je gesprek.

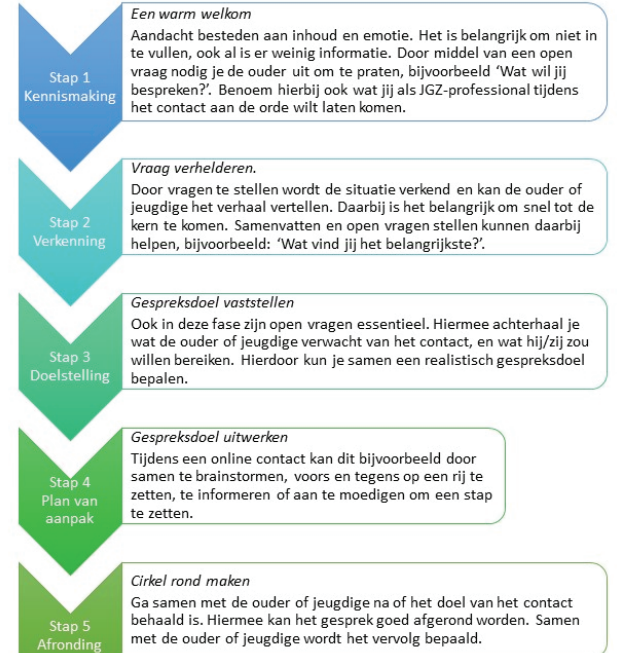
Moment van contact

Overweeg het gebruik van een gespreksmethode

Vraag of de ouder/jeugdige op een goede plek zit

Kijk in de camera als je oogcontact wilt maken

Benoem als je op een ander scherm iets leest of invoert



Bron: C. Nieuwboer, M. Straver-Kramer, A. Strang (2021). Online opvoedingsondersteuning. In: A. Goudkuil, B. Allesie (reds) Nederlands Leerboek JGZ, pp 380-385.

Beschrijving

Start van het moment van contact:

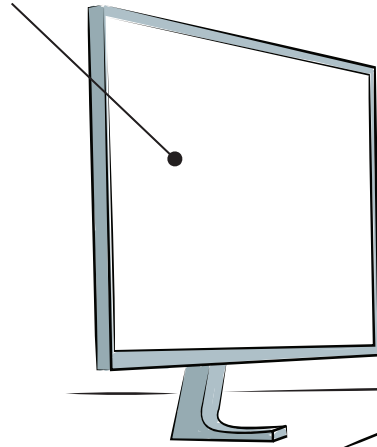
- Stel jezelf voor en controleer of je de juiste persoon tegenover je hebt.
- Vraag of de ouder/jeugdige op een goede plek zit (zijn er andere personen aanwezig, kan hij/zij vrijuit spreken, kunnen andere mensen meeluisteren).
- Vraag naar telefoonnummer ouder/jeugdige, maak afspraken wat te doen als de verbinding wordt verbroken.
- Bespreek doel en duur van het gesprek en wederzijdse verwachtingen.

Let gedurende het moment van contact op:

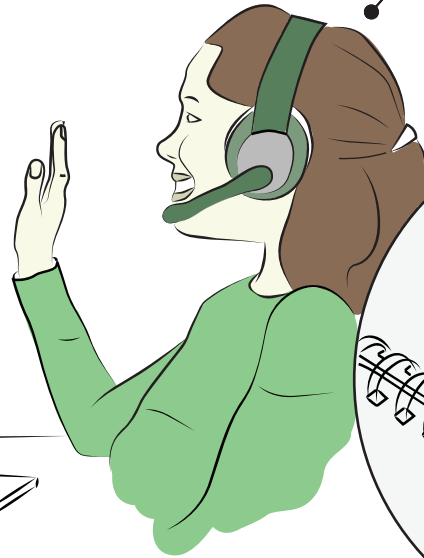
- Overweeg het gebruik van een gespreksmethode zoals het 5-fasen model.
- Sommige ouders en jeugdigen laten ander gedrag zien tijdens een online gesprek: opvallend veel of gevoelige informatie delen, een overvloed aan details delen of juist geremd raken in de communicatie.
- Let op non-verbale communicatie, benoem wat je ziet (controleer of je het non-verbale goed interpreteert).
- Praat niet te snel en laat stiltes vallen.
- Zorg dat 1 persoon tegelijk praat. Wil je de ouder/jeugdige toch onderbreken, probeer dan een zichtbaar signaal te geven zoals het opsteken van je hand.
- Tijdens beeldbellen kunnen signalen van actief luisteren (geluiden zoals 'uh-huh' of 'mmm') afleidend of storend werken. Een hoofdknik of glimlach werkt beter.
- Benoem je wat je gaat doen en waarom. Bijvoorbeeld 'nu wil ik wat meer vragen over ..., om te weten hoe dat bij jullie thuis gaat'.
- Kijk in de camera als je oogcontact wil maken.
- Benoem het als je op een ander scherm aan het lezen of invoeren bent.

Afsluiting

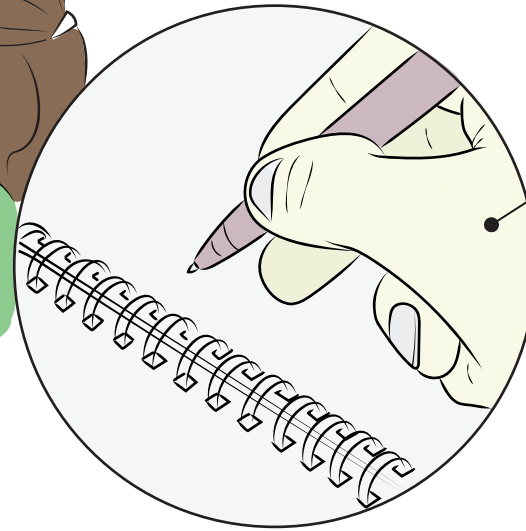
Vraag de ouder/jeugdige hoe deze het gesprek heeft ervaren



Vat de hoofdzaken en afspraken samen



Plan vervolgmoment



Beschrijving

Afronding van het contactmoment:

- Vat de hoofdzaken en afspraken samen, vraag de ouder/jeugdige of alles duidelijk was (gebruik bijvoorbeeld terugvraagmethode) en hij/zij nog vragen heeft. Geef de ouder/jeugdige even tijd om na te denken en te antwoorden.
- Vraag aan de ouder/jeugdige hoe deze het gesprek heeft ervaren.
- Bespreek met de ouder/jeugdige de vervolgspraak (moment, discipline en vorm).

Na het contactmoment:

- Rond de registratie van het contactmoment in het DD JGZ af, leg de vorm van het contactmoment (beeldbellen) vast.
- Plan het afgesproken vervolgmoment.