



Adviezen NCJ Raad van jongeren

Onderzoek Zorg op Afstand in de Jeugdgezondheidszorg

In het onderzoek 'Zorg op Afstand in de JGZ' is onderzoek gedaan naar beeldbellen in plaats van een face-to-face contact met een jeugdarts of jeugdverpleegkundige. Jeugdartsen, jeugdverpleegkundigen en ouders van jonge kinderen zijn gevraagd of zij beeldbellen fijn vinden en wat zij daarvoor nodig hebben. Uit het onderzoek blijkt dat ouders het heel fijn vinden om te kunnen beeldbellen met een jeugdarts of jeugdverpleegkundige, maar vooral als zij een korte vraag hebben. Voor uitgebreide vragen, moeilijke of emotionele gesprekken en lichamelijk onderzoek vinden zij beeldbellen niet zo geschikt. Verrassend was, dat juist ook de ouders die het omgaan met computers en telefoons wat moeilijker vinden, of die de Nederlandse taal niet zo goed spreken, graag wilden beeldbellen. Alleen hadden zij daarbij wat meer hulp en uitleg nodig. Voor ouders is daarom een informatiefolder gemaakt over beeldbellen.

De Raad van jongeren van het NCJ is gevraagd om mee te denken wat jongeren vinden van beeldbellen en wat zij daarvoor nodig hebben. Daar volgden de volgende adviezen uit:

Beeldbellen

- **Jongeren hebben liever persoonlijk contact met een jeugdarts of jeugdverpleegkundige:**

- Creëert sneller een band tussen jongere en jeugdarts of jeugdverpleegkundige
- Is persoonlijker, jongere sneller op zijn gemak
- Sfeer, en omgeving is beter te zien
- Geeft veiliger gevoel dan beeldbellen
- Jongere praat makkelijker dan bij beeldbellen
- De ander is makkelijker te lezen dan via beeldbellen
- Jongere let minder op zichzelf (houding, uiterlijk) dan bij beeldbellen - dat geeft minder stress (voor enkele jongeren was dit juist andersom)
- Meer steun mogelijk (in geval van emotioneel onderwerp) dan bij beeldbellen

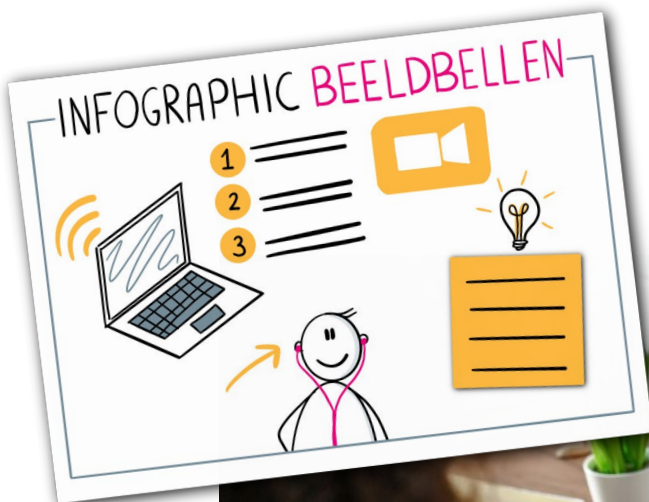


- **Beeldbellen kan wel als:**

- het sneller kan dan een face-to-face afspraak;
- de jongere al een goede band heeft met de jeugdarts of jeugdverpleegkundige;
- als het een "verplichte" standaard afspraak is die iedereen moet doen;
- als het voor het onderwerp niet belangrijk is om een band met de jeugdarts of jeugdverpleegkundige te hebben;
- als de afstand voor een face-to-face afspraak ver is;
- als het voor de planning handiger is om een beeldbel afspraak te maken.
- De keuze voor de manier van contact (face-to-face, beeldbellen, chatten of bellen) moet bij de jongere liggen!
- Voor een jongere van 12 jaar is contact via beeldbellen wel erg spannend
- Beeldbellen bij voorkeur pas nadat een kennismaking met de jeugdarts of jeugdverpleegkundige in de klas heeft plaatsgevonden
- Aandacht van jongeren is kort - kan lastig zijn met beeldbellen
- Niet iedereen heeft een laptop, bijna iedereen heeft wel een goed werkende telefoon
- Vanuit huis beeldbellen heeft een aantal nadelen:
 - Gesprekken gaan soms juist over de thuissituatie
 - Omgeving kan onrustig zijn - geeft afleiding
 - Niet iedereen heeft een eigen kamer of bureau om aan te beeldbellen
 - Soms is er een familie-laptop en kunnen andere familieleden meelesen/kijken

Tips voor instructie over beeldbellen

- Het is fijn voor jongeren om duidelijke informatie te krijgen over beeldbellen - bij voorkeur een stappenplan met heel concrete plaatjes (met pijlen en omcirkeling etc.) in jip-en-janneketaal.
- Sommige jongeren kijken liever een filmpje
- Voor een papieren/digitaal stappenplan en voor een filmpje geldt allebei: niet te lang!
- Let op dat uitleg klopt en niet gebaseerd is op een omgeving die de jongeren niet zien (bijvoorbeeld een leraren omgeving)
- Niet precies weten hoe het werkt geeft stress bij jongeren
- Afspraken bij voorkeur via de mail sturen - whatsapp voelt te informeel, jongeren communiceren informeler via whatsapp
- Jongeren lezen lang niet allemaal hun mail en missen dan hun afspraak - een korte herinnering aan de afspraak via whatsapp sturen kan een oplossing zijn - geen lange teksten en niet de inhoud van de mail sturen via whatsapp
- Het is fijn als er een chatfunctie is waar de jongere kan laten weten dat hij/zij wat later is - de chatfunctie kan ook gebruikt worden om met de jeugdarts of jeugdverpleegkundige even na te chatten als het gesprek emotioneel was (even navragen of de jongere zich weer oké voelt)
- Tips van en voor jongeren
 - Zorg dat je een flesje water o.i.d. in de buurt hebt zodat je een slokje water kan drinken tijdens het gesprek (als het moeilijk wordt bijvoorbeeld)
 - Zorg dat je niet direct na het beeldbellen een andere afspraak plant zodat je even bij kunt komen van het gesprek
 - Zorg dat er iemand is waar je na het gesprek even mee kunt praten of bij kunt zijn als je je niet fijn voelt
 - Zorg dat je telefoon geüpdatet is voor de afspraak



Beelden ter illustratie