

Concrete kennismaking met de mogelijkheden van ICT in de hulpverlening

Naast informatie ook praktijkopdrachten voor alle studiefasen die gericht zijn op ICT-gerelateerde competenties. In de vorige eeuw vroeg men zich nog af of ICT een rol heeft in de hulpverlening. Die vraag is nu volledig achterhaald. In 2004 is het de vraag hóe ICT een rol speelt in de hulpverlening.

ICT in de diagnostische cyclus

De diagnostische cyclus wordt ook wel de plancyclus, de behandelingscyclus, de begeleidingscyclus enz. genoemd.

Het is de elementaire weergave van het spiraalvormige proces van behandeling van een cliënt in de hulpverlening. Niet echt cyclisch, maar spiraalvormig, omdat een probleem zelden helemaal opgelost wordt, maar er steeds een herformulering van het probleem en een nieuwe aanpak bedacht worden.

In elke fase van de diagnostische cyclus spelen informatie, consultatie en rapportage m.b.v. ICT-voorzieningen een rol. In de volgende paragrafen wordt dat aan de hand van voorbeelden uitgewerkt.

Functies ICT in de hulpverlening

De volgende vier functies worden onderscheiden als we kijken naar toepassing van ICT in de hulpverlening.

- * 1. Informatie: instrumenten primair gericht op het informatie verstrekken en verwerven (aan cliënt, hulpverleners, relaties van de cliënt enzovoorts)
- * 2. Consultatie: instrumenten, primair gericht op het verstrekken of verwerven van advies (onderling tussen hulpverleners, van deskundigen, aan cliënten)
- * 3. Rapportage: instrumenten, primair gericht op het vastleggen van gegevens over de behandeling van de cliënt
- * 4. Behandeling: instrumenten waarbij ICT-media worden gebruikt in het behandelingsproces zelf.

De volgende hoofdstukken behandelen steeds een functie.

ICT innoveert de hulpverlening: informatie

Functie 1 van ICT

in: Agogische toepassingen/methoden en technieken
document

Auteur: Mathieu Heemelaar

Datum: 15 Juni 2004

In deze paragraaf ga ik in op Informatievoorzieningen die ICT te bieden heeft: instrumenten primair gericht op het informatie verstrekken en verwerven (aan cliënt, hulpverleners, relaties van de cliënt enzovoort).

* Beschikbaarheid

De laatste 10 jaar is dankzij ICT een enorme hoeveelheid informatie ontsloten. Die informatie was voorheen slechts in vakbladen en vakliteratuur te vinden. Er is een enorme hoeveelheid informatie digitaal beschikbaar gekomen via websites, online bibliotheken, digitaal opgeslagen audiovisueel materiaal en bovendien zijn de zoektechnieken dramatisch verbeterd.

Deze verandering in beschikbaarheid heeft ook gevolgen voor de verhouding tussen hulpverleners en cliënten. Vroeger wist met name de hulpverlener zijn weg te vinden in de vakliteratuur. De cliënt vindt deze informatie nu ook veel eenvoudiger door internet. Daardoor is er sprake van:

* Democratisering

Er is sprake van democratisering van de informatievoorziening en daarmee democratisering van de zorg. Dankzij internet zijn potentiële cliënten van de zorg beter geïnformeerd en kan het contact met hulpverleners daarmee gelijkwaardiger worden.

* Preventie

Soms maakt de informatievoorziening de hulpverlener of dienstverlener overbodig: de cliënt heeft op internet al voldoende informatie ingewonnen en zoekt geen contact met de hulpverlener meer. Potentiële cliënten vinden soms de informatie die tot zelfhulp leidt en dure persoonlijke begeleiding overbodig maakt. Hier is

sprake van kansen tot kostenreductie en - minstens even belangrijk - behoud van autonomie. Maar het kan ook zijn dat een hypochondrische patiënt alleen maar meer ziektes bij zichzelf ontdekt dankzij de informatiestroom. Ook kan sprake zijn van misbruik (commercie etc.) en beunhazen. Het kunnen evalueren van betrouwbaarheid van informatie van de cliënt die via internet is verkregen wordt dus een belangrijke taak voor de deskundige.

* Actualiteit

Een belangrijk voordeel van internet betreft de actualiteit van berichten. Waar je bij een boek moest wachten op de volgende druk, kan hier op elk moment informatie geactualiseerd worden. Aan de andere kant valt de publicatiedatum van het bericht moeilijker te controleren. Op een goede site wordt vermeld wanneer de informatie ververst is, vaak is dit niet het geval.

In nieuws- en discussiegroepen staan moderators borg voor de kwaliteit van de geboden informatie. Het gaat niet alleen om recent zijn van informatie maar ook vooral om inhoudelijke kwaliteit; er is nog steeds geen kwaliteitslabel van info. Ook dit lijkt een aardige taak voor ICT specialisten die ook deskundig zijn op SPH gebied.

ICT innoveert de hulpverlening 2 - consultatie

Functie 2 van ICT

in: Agogische toepassingen/methoden en technieken
document

Auteur: Mathieu?Heemelaar

Datum: 15 Juni 2004

In deze paragraaf worden consultatiemogelijkheden d.m.v. ICT onder de loep genomen. Bij E-consult gaat het om instrumenten die primair gericht op het verstrekken of verwerven van advies. Dit kan zijn onderling consult tussen hulpverleners en deskundigen; of consult van hulpverleners of deskundigen aan cliënten; of onderlinge advisering van cliënten.

Traditioneel wordt intercollegiaal consult verstrekt in besprekingen, soms telefonisch, een enkele keer schriftelijk. Het bieden van consult aan cliënten gebeurde tot voor kort vrijwel altijd in een face-2-face contact. Veel hulpverleners vinden de informatie die fysieke aanwezigheid van een cliënt hen biedt, essentieel om tot een juist advies te kunnen komen.

De laatste jaren nemen consultatiemogelijkheden middels ICT toe. Via e-mail kan een deskundige geraadpleegd worden, die zonder ICT zeer moeilijk bereikbaar zou zijn. De drempel om een psychiater te bellen is vaak hoger dan hem te e-mailen. In deskundighedsfora wisselen professionals informatie uit over hun methodiek.

Deze ontwikkelingen staan niet op zichzelf. In de hulpverlening is in toenemende mate sprake van verzakelijking. Als hulpverleners ambulant werken, is intercollegiaal overleg niet altijd te realiseren middels face2face intervisie. Een goed gesprek kost nu eenmaal tijd (en daarmee geld). Dan biedt ICT de mogelijkheid tot intervisie zonder reistijd. Soms is de telefoon handiger. Als je meer deskundigen tegelijkertijd wilt raadplegen, kies je voor een forum of een nieuwsgroep. Email biedt ook de mogelijkheid tijd- en plaatsonafhankelijk te consulteren.

ICT levert efficiëntieverhoging op. Je kunt 24 uur per dag communiceren. Het is tijd- en plaatsonafhankelijk.

ICT biedt hulpverleners mogelijkheden om via digitale uitwisseling hun methodiek te verbeteren en te vergelijken met de werkwijze van collega's. De zichtbaarheid en controleerbaarheid neemt hierdoor enorm toe.

Een tweede stimulerende factor is de kostenfactor. In tijden van bezuinigingen speelt dit een rol. Een mail naar een expert in de VS kost vrijwel niets. Zonder wachttijd wordt hij bezorgd. Een internationaal telefoontje kost meer tijd en geld.

Over de effecten van het gebruik van de nieuwe media op de kwaliteit van de consult gaat de volgend onderzoeksopdracht.