

# ACHTERGROND DOCUMENT

# QUICK SCAN

# DESTIGMATISERING



kenniscentrum  
**phrenos**



Kennisconsortium  
Destigmatisering  
en sociale inclusie



## STIGMA IN DE HULPVERLENING

Hoewel de aanname vaak is dat hulpverleners niet stigmatiseren, laat onderzoek zien dat dit wel het geval is. Maar liefst 22,3% van de mensen met ernstige psychische aandoeningen voelt zich negatief bejegend door ggz-medewerkers. Vaak gebeurt dit onbedoeld. Desalniettemin heeft stigmatisering een negatieve invloed op het herstel en de participatie van mensen met psychische aandoeningen.

Uit recent onderzoek van het Trimbos-instituut naar stigma in de ggz blijkt dat meer dan de helft (56%) van de respondenten in de laatste twee jaar stigma door een ggz-hulpverlener heeft ervaren.

Afstandelijke houding (22%) en taalgebruik (20%) worden het meest genoemd. Bij dit laatste gaat het niet alleen om woorden, maar ook om intonatie en lichaamstaal. Daarnaast worden genoemd: de focus van hulpverleners op beperkingen en het vermijden van risico's en het taalgebruik over cliënten tussen hulpverleners onderling ('die borderliner').

De gevolgen hiervan zijn groot. Als iemand stigma door de hulpverlener ervaart, heeft dat met name negatieve invloed op het zelfbeeld en het gevoel van vertrouwen in het eigen kunnen (70%) en de hoop voor de toekomst (69%). Ook zijn er nadelige gevolgen voor het herstel (60%) en de kwaliteit van leven (58%), de contacten met andere mensen (56%) en de psychische en verslavingsproblemen (55%). Stigma in de hulpverlening is daarmee een actueel, belangrijk maar ook gevoelig onderwerp. Gezien de vele negatieve gevolgen dient (de)stigmatisering een vast aandachtspunt te zijn in het team én de behandeling/begeleiding.

## WAAROM DEZE QUICKSCAN?

Destigmatiserend werken is onderdeel van professioneel en herstelondersteunend handelen. Daarom is het noodzakelijk dat professionals zijn voorzien van kennis en tools met betrekking tot destigmatiserend werken.

De QuickScan Destigmatisering biedt hulpverleners in de ggz een instrument om destigmatisering op laagdrempelige wijze bespreekbaar te maken en geeft het team handvatten om hiermee aan de slag te gaan. In de verwachting dat dit uiteindelijk bij zal dragen aan minder ervaren stigma door cliënten in de hulpverlening.

De Quickscan is gebaseerd op de Generieke Module Destigmatisering. Dit is een uitgebreide GGZ kwaliteitsstandaard op het gebied van destigmatiserend werken en is **digitaal** te raadplegen. De Generieke Module Destigmatisering is ontwikkeld door verschillende veldpartijen, zoals beroepsverenigingen, patiëntenverenigingen en zorgaanbieders, maar ook Samen Sterk zonder Stigma en Kenniscentrum Phrenos waren betrokken.



De Quickscan is een praktische en op teams toegesneden vertaling van de Generieke Module om implementatie te vergemakkelijken. De Quickscan biedt laagdrempelig toegang tot het thema (de)stigmatiseren. Voor verdere verdieping en verbreding kan het team vervolgens de Generieke Module erop naslaan.

### **TOTSTANDKOMING**

Kenniscentrum Phrenos heeft de Quickscan Destigmatisering in opdracht van en samen met Samen Sterk zonder Stigma ontwikkeld. Verder zijn RIBW Brabant, GGZ Rivierduinen en HVO Querido betrokken geweest bij de ontwikkeling. De Quickscan is ontwikkeld op basis van input en deelname van (ervaringsdeskundige) hulpverleners.

De domeinen, stellingen en bijbehorende adviezen zijn uitgewerkt door een werkgroep bestaande uit onderzoekers, beleidsmedewerkers en zorgmanagers. In verschillende fases van het ontwikkelproces hebben adviseurs (zoals een onderzoeker, een beleidsadviseur, ervaringsdeskundigen en zorgprofessionals) commentaar geleverd op de voorstellen voor domeinen, stellingen en adviezen. Daarvan is deze versie het resultaat. De Quickscan Destigmatisering zal naar aanleiding van gebruik en ervaringen doorontwikkeld worden.

### **DOELGROEP**

De Quickscan Destigmatisering is bedoeld voor teams van professionals die behandeling of begeleiding bieden aan cliënten met psychische aandoeningen. Teamleden vullen de Quickscan individueel in, waarna de resultaten op teamniveau worden teruggekoppeld. Het instrument brengt dus het oordeel van het team over de stand van zaken in beeld. Deze stand van zaken is geen eindpunt: in de teamterugkoppeling is de spreiding van de individuele scores van alle teamleden te zien, en kan het gesprek worden gestart over destigmatiserend denken en doen. Het team kan tot actie overgaan met behulp van de adviezen die zijn opgenomen in de Quickscan.

### **DOMEINEN EN STELLINGEN**

De Quickscan Destigmatisering brengt de mate van destigmatiserend denken en doen van een team in beeld. Dit gebeurt aan de hand van 20 stellingen die betrekking hebben op vier verschillende domeinen:

1. Kennis over stigma
2. Diagnose en voorlichting
3. Behandeling en begeleiding
4. Bejegening



De keuze voor de domeinen is gemaakt aan de hand van een aantal overwegingen. De domeinen zijn gebaseerd op thema's uit de Generieke Module Destigmatisering, waarin per domein handreikingen en best practices op het gebied van destigmatisering staan aangegeven. Dit zorgt voor een brug tussen de informatie in de Quicksan en de meer uitgebreide informatie in de Generieke Module en het Handboek Destigmatisering. De Quicksan Destigmatisering geeft hiermee een beeld van hoe het staat met de implementatie van de Generieke Module in een team, op verschillende domeinen.

We hebben gekozen voor domeinen waar teams invloed op kunnen uitoefenen, dus de zorgpraktijk, bejegening en kennis. Thema's als organisatie en beleid en aanpakken van publiek stigma vallen daarom buiten de scope.

De domeinen zijn wederzijds uitsluitend. Dat wil zeggen dat de onderwerpen die binnen de thema's aan de orde komen, niet ook onder andere thema's vallen. Wij onderzochten ook een alternatieve thema-indeling op basis van meer inhoudelijke thema's die samenhangen met stigma, zoals Herstelondersteuning, Openheid en Eigen Regie. Daarbij waren onderwerpen echter in meerdere categorieën plaatsbaar, wat interpretatie van scores bemoeilijkt.

### **ANTWOORDCATEGORIEËN**

Er zijn vier antwoordcategorieën:

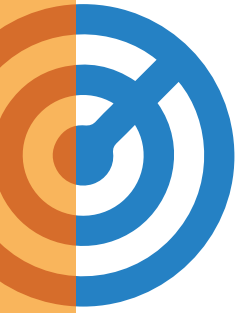
1. Veel verbetering nodig
2. Enige verbetering nodig
3. Weinig verbetering nodig
4. Geen verbetering nodig

Voor één stelling is een uitzondering gemaakt in de antwoordcategorieën. Het gaat om stelling 3:

“In ons team wordt (onbedoeld of onbewust) gestigmatiseerd”.

Deze stelling is niet met bovenstaande antwoordmogelijkheden te beantwoorden. Dit is echter een van de belangrijkste stellingen, omdat de Quicksan in de kern om deze vraag gaat. Daarom mag deze vraag niet ontbreken. Noch was deze stelling op een manier te parafraseren zodat de initiële antwoordmogelijkheden te gebruiken waren. Daarom hebben we als alternatieve antwoordmogelijkheden bij deze vraag:

1. Vaak
2. Soms
3. Zelden
4. Nooit



Hoewel de antwoorden op de stelling anders in betekenis zijn, menen we hiermee het begrip en gebruiksgemak van de Quickscan te bevorderen, zonder de kwaliteit geweld aan te doen. Het primaire doel van de resultaten van de Quickscan is het op gang brengen van het gesprek, en niet de focus op de score an sich.

### **TIJDSINVESTERING**

Onderstaand de tijdsduur per procesonderdeel. De tijdsduur is een richtlijn. Het team bepaalt uiteindelijk zelf hoeveel tijd ze aan ieder onderdeel willen besteden.

- Voorbereiding (gespreksleider): 30–60 minuten
- Invullen van de Quickscan: 10–15 minuten
- Bespreken van de resultaten: 60–90 minuten
- Borging: naar eigen inzicht team

### **PROCESBEGELEIDER**

Wanneer een team de Quickscan wil doen, wijzen de teamleden een persoon aan die de rol heeft van procesbegeleider. Deze persoon speelt een sleutelrol in het proces. Hij doet de voorbereiding, leidt het gesprek over de resultaten met het team en maakt afspraken voor een goede opvolging en borging.

De procesbegeleider maakt een account aan op de website van de Quickscan en nodigt de individuele teamleden uit om de Quickscan in te vullen. Afhankelijk van de rol die de procesbegeleider wil innemen, vult hij zelf ook de Quickscan in. De procesbegeleider kan er voor kiezen om sturing te geven aan het proces, te participeren in de inhoudelijke discussies, of een combinatie van beide.

Er is een aparte handleiding ontwikkeld voor de procesbegeleider om hem te ondersteunen in deze rol.

### **INVULLEN**

De Quickscan Destigmatisering wordt door teamleden individueel in een digitale omgeving ingevuld en vereist geen andere aanwijzingen dan de invulinstructie die erbij staat vermeld. Wel is er een handleiding ontwikkeld voor de teamleden met praktische informatie hoe zij de Quickscan invullen.

Teamleden vullen de antwoorden op de stellingen van de Quickscan individueel in: het gaat om hun persoonlijke beeld over de stand van zaken in hun team. Het gezamenlijk of in overleg met anderen invullen van de Quickscan heeft niet de voorkeur: hiermee verdwijnt het individuele oordeel, dat juist zo interessant is om later het gesprek in teamverband te kunnen voeren.



Het is in de testfase gebleken dat niet alle teamleden van en over elkaar weten hoe ze over stigma denken en hoe ze zich gedragen, en het dan moeilijk was om stellingen over het team te beantwoorden. Toch is besloten om de stellingen in die frasering te handhaven: wat belangrijk is bij de antwoorden is de mening van het individu over hoe het team omgaat met dit onderwerp. Als er geen duidelijk beeld is, is dit ook een onderwerp van gesprek. Dan gaat het teamgesprek meer over hoe het team vindt dat het zou moeten zijn.

### **TERUGKOPPELING EN INTERPRETATIE**

Zoals gezegd, de teamresultaten zijn geen eindpunt. Het is eerder een vertrekpunt voor teams om met elkaar in gesprek te gaan over de stand van destigmatiserend denken en doen in het team. Daartoe worden de antwoorden uit de Quickscan op verschillende manier teruggekoppeld.

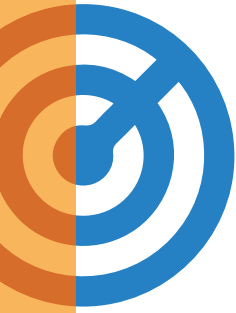
Elk teamlid dat de Quickscan heeft ingevuld, kan direct een PDF uitdraaien met zijn of haar eigen antwoorden. Hier zijn ook adviezen per deelonderwerp ('kennis over stigma', 'diagnose en voorlichting', etc.) aan toegevoegd, zodat ze zich desgewenst alvast kunnen inlezen. Teamleden kunnen dit document meenemen naar het teamgesprek over de gezamenlijke resultaten, zodat zij helder hebben wat hun eigen antwoorden waren.

Bij de teamresultaten wordt per stelling weergegeven welk percentage van de teamleden welk van de vier antwoorden heeft gegeven. De resultaten worden weergegeven in een grafiek met vier staven met daarin het percentage en aantal teamleden dat deze antwoordcategorie gekozen heeft.

Om de scores visueel meteen herkenbaar te maken zijn bovendien kleuren toegekend aan de resultaten. Rood voor de antwoordcategorie 'veel verbetering nodig', oranje voor de categorie 'enige verbetering nodig', geel voor de categorie 'weinig verbetering nodig', en groen voor de categorie 'geen verbetering nodig'.

Teams kunnen op verschillende manieren naar de resultaten kijken:

- Kijken naar antwoordcategorie (kleur): stellingen waarop de meeste teamleden 'veel verbetering' (rood), 'enige verbetering' (oranje), 'weinig verbetering' (geel) of 'geen verbetering nodig' (groen) hebben geantwoord. De terugkoppeling is interessant omdat het team dan in één oogopslag ziet wat goed gaat of juist beter kan. Punten voor het actieplan staan als het ware op een rij.
- Kijken naar de scores per domein: hoe scoort het team op 'kennis', 'diagnose en voorlichting', 'behandeling en begeleiding' of 'bejegening'. Deze terugkoppeling is interessant wanneer een team ervoor kiest om per domein te gaan verbeteren.



- Kijken naar de stellingen waarop het meest uiteenlopend geantwoord is. Bijvoorbeeld waarbij de helft van de groep 'weinig tot geen verbetering nodig' heeft geantwoord en de andere helft 'veel verbetering'. Deze terugkoppeling is interessant omdat de stellingen met uiteenlopende antwoorden waarschijnlijk goede gespreksstof opleveren.

### **AAN DE SLAG MET DE RESULTATEN**

Naast teamresultaten zijn er ook adviezen per domein beschikbaar. De adviezen bestaan uit een combinatie van aandachtspunten en praktische tools. Deze dienen ter inspiratie om tot actie over te gaan. De adviezen zijn afkomstig uit de Generieke Module Destigmatisering en het Handboek Destigmatisering.

De procesbegeleider kan bij iedere vraag de actiepunten en afspraken toevoegen aan de teamresultaten. Op basis van de resultaten en geïnspireerd door de adviezen, formuleert het team minimaal drie actiepunten voor verbetering. Alsmede afspraken over de evaluatie en borging hiervan. Het document kan vervolgens tot een PDF worden samengevoegd en worden gedownload of verzonden per e-mail. Deze PDF kan gebruikt worden om de afspraken te monitoren. Wanneer een team besluit om na 6 tot 12 maanden opnieuw de Quickscan te doen, kan dit document gebruikt worden om de voortgang te evalueren.

### **PRIVACY**

Met oog op de privacy is ervoor gekozen dat alleen de procesbegeleider een account aanmaakt. De teamleden vullen de Quickscan anoniem in. De e-mailadressen van de personen aan wie de procesbegeleider de Quickscan stuurt, worden weliswaar opgeslagen in het account van de procesbegeleider, maar zijn niet toegankelijk en worden niet gebruikt door de ontwikkelaars van de Quickscan.

De informatie die verzameld wordt door het invullen van de Quickscan zal nooit herkenbaar en op individueel (team- of organisatie)niveau worden gebruikt. Deze data zijn niet toegankelijk en zullen niet gebruikt worden door de ontwikkelaars van de Quickscan.

Om duidelijkheid te geven hoe we binnen de Quickscan omgaan met privacy is op de webpagina die leidt naar de Quickscan een disclaimer opgenomen met (een link naar de) informatie over omgang met de privacy.



## EIGENDOM

Alle auteurs- en intellectuele eigendomsrechten van de eindproducten van het instrument Quickscan zijn sinds 1 oktober 2021 van Kenniscentrum Phrenos. Toen Samen Sterk zonder Stigma per 1 oktober 2021 moest stoppen, heeft de organisatie hun deel van de eigendomsrechten overgedragen aan Kenniscentrum Phrenos. Niets aan deze eindproducten, zijnde de digitale Quickscanomgeving, de handreikingen en het achtergronddocument, mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de eigenaar worden overgenomen, aangepast of gebruikt voor eigen doeleinden.

## OVERIGE

De eindproducten van de Quickscan zullen vrijelijk ter beschikking gesteld worden voor gebruik door:

- de leden van het Kennisconsortium Destigmatisering en Sociale Inclusie;
- de beoogde gebruikersgroep ggz-aanbieders;
- waar mogelijk door derden in algemeen.

De leden van het kennisconsortium worden betrokken bij de ontwikkeling, promotie en evaluatie van de Quickscan.

---

## COLOFON

### ***Tweede druk, december 2021***

*Kenniscentrum Phrenos heeft in opdracht van en samen met Samen Sterk zonder Stigma de Quickscan Destigmatisering ontwikkeld. Verder zijn RIBW Brabant, GGZ Rivierduinen en HVO Querido betrokken geweest bij de ontwikkeling. De Quickscan is ontwikkeld op basis van input en deelname van (ervaringsdeskundige) hulpverleners.*