



Συστάσεις για διαδικτυακή, εξ-αποστάσεως θεραπεία

Μαρία Καρεκλά & Δανάη Παπαγεωργίου

Εργαστήρι ACThealthy:

Κλινικής Ψυχολογίας και Ψυχολογίας Υγείας

(Σε συνεργασία με το: ACTing with Technology Special Interest Group of the Association for Contextual Behavioral Science)

Εξοπλισμός

- Χρησιμοποιήστε έναν φορητό ή σταθερό υπολογιστή που έχει εγκατασταθεί σε σταθερή επιφάνεια. Αν χρειαστεί να χρησιμοποιήσετε κινητό τηλέφωνο, απενεργοποιήστε τις ειδοποιήσεις και τοποθετήστε το κινητό σε σταθερή επιφάνεια.
- Καλή σύνδεση με το Wi-Fi. ακόμα καλύτερα είναι να συνδέσετε τον υπολογιστή / φορητό υπολογιστή απευθείας στο μόντεμ. Έχετε εναλλακτική επιλογή (για παράδειγμα 4G) εάν το διαδίκτυο στο γραφείο σας / σπίτι πέσει;

Λογισμικό

- Θέματα ασφάλειας ποικίλουν μεταξύ χωρών και περιφερειών, επομένως, ακολουθήστε τις τοπικές δεοντολογικές οδηγίες
- Ορισμένες δωρεάν υπηρεσίες συμβατές με HIPAA στις ΗΠΑ είναι η VSee και Doxy.me
- Η νέα έκδοση του Hangouts της Google ονομάζεται Meet και με ένα λογαριασμό G Suite θα λάβετε πρόσθετες λειτουργίες ασφαλείας (μπορεί να είναι συμβατές με το HIPAA) - με BAA.

Στήσιμο - Δημιουργία του θεραπευτικού χώρου

- Δεσμευτείτε στην ίδια θέση για κάθε συνεδρία - δίνει στους πελάτες συνοχή,
- Παρέχετε έναν ασφαλή και ιδιωτικό χώρο και εξασφαλίζετε στους πελάτες τη συνεχή εμπιστευτικότητα.
- Περιορίστε τους περισπασμούς για τον εαυτό σας.
- Πλαίσιο – Καθαρό περιβάλλον χωρίς πολλά πράγματα πίσω από εσάς
- Φωτισμός - Το καλά φωτισμένο, φυσικό φως προτιμάται. Βεβαιωθείτε ότι δεν έχετε φως πίσω σας. Βεβαιωθείτε ότι έχετε καλό φωτισμό ανεξάρτητα από την ώρα της ημέρας που εργάζεστε.
- Κοιτάζοντας την κάμερα / οθόνη, βεβαιωθείτε ότι είσατε στο κέντρο της οθόνης και διατηρείτε βλεμματική επαφή πιθανόν περισσότερο από ότι θα κάνατε αν ήσασταν πρόσωπο με πρόσωπο.

Μεταφορά αυτού που κάνουμε πρόσωπο με πρόσωπο σε διαδικτυακή μορφή

- Φύλλα εργασίας & ασκήσεις - μπορείτε να μοιραστείτε την οθόνη σας με έναν πελάτη αντί για χαρτιά. Δοκιμάστε το αυτό πριν τη συνάντηση, ώστε να ξέρετε πώς να το κάνετε όταν χρειάζεται.
- Λήψεις - προσθέστε αρχεία PDF, αρχεία ήχου και βίντεο που μπορείτε να κατεβάσετε στον ιστότοπό σας για πρόσβαση των πελατών
- Σκεφτείτε να χρησιμοποιήσετε περισσότερο χαλάρωση και ασκήσεις απεικόνισης από το συνηθισμένο. Αυτές μεταφέρονται καλά στη διαδικτυακή μορφή.
- Αν είστε νέοι στη βιντεοθεραπεία, αφιερώστε χρόνο για να παρατηρήσετε και να ξεκλειδώσετε από αυτό που σας λέει το μυαλό σας για αυτό το νέο μέσο - "δεν είναι τόσο αποτελεσματικό", "μπορώ να κάνω μόνο ψυχοεκπαίδευση", "δεν μπορώ να κάνω βιωματικές ασκήσεις". Επικεντρωθείτε στο να κάνετε θεραπεία όχι μόνο να εξηγήσετε πράγματα. Μπορεί να χρειαστεί λίγος χρόνος για εσάς και τον πελάτη να προσαρμοστείτε στο νέο μέσο, αλλά ακολουθήστε τις αξίες σας και θα τα καταφέρετε.

Μάρκετινγκ και Επικοινωνία με Πελάτες

- Εάν κάνετε τη μετάβαση με τους πελάτες σας από συναντήσεις πρόσωπο με πρόσωπο στις συνεδρίες μέσω τηλεδιάσκεψης, βεβαιωθείτε ότι έχετε αφιερώσει χρόνο για να τους ενημερώσετε και να απαντήσετε τυχόν ερωτήσεις ή να λύσετε παρεξηγήσεις που μπορεί να έχουν πριν από την πρώτη ηλεκτρονική συνεδρία. Μπορεί να είναι χρήσιμο να το κάνετε αυτό μέσω τηλεφώνου, σε σύντομη συνομιλία.
- Αναφέρετε ξεκάθαρα από την αρχή την πλατφόρμα που θα χρησιμοποιήσετε (Skype, Zoom κ.λπ.) και τη μέθοδο και την ώρα πληρωμής.
- Κάντε το γνωστό στον ιστότοπό σας, επαγγελματική σελίδα μέσω κοινωνικής δικτύωσης ότι προσφέρετε βιντεοθεραπεία. Μπορείτε επίσης να ανεβάσετε ένα σύντομο βίντεο με τον εαυτό σας για να εξηγήσετε γιατί επιλέγετε αυτήν τη μέθοδο και γιατί είναι σημαντικό για εσάς να παρέχετε στους πελάτες σας συνέχεια στη θεραπεία.

Βοηθώντας τους πελάτες που δεν έχουν ξανακάνει Βίντεο Θεραπεία

- Ορισμός ιδιωτικού χώρου (πιθανώς προσθήκη χρήσης ακουστικών για μείωση θορύβου).
- Βεβαιωθείτε ότι αισθάνονται ασφαλείς και ότι μπορούν να μιλούν ελεύθερα στον επιλεγμένο χώρο.
- Συμβουλευτείτε τους να μην επιλέξουν να μιλούν από μη άνετους χώρους - όπως το αυτοκίνητο ή χώρους με περισπασμούς γύρω τους – με κατοικίδια ζώα, παιδιά, καπνούς, φαγητό κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης κλπ.
- Συμβουλέψτε τους πελάτες να χρησιμοποιούν ένα φορητό υπολογιστή αντί για ένα κινητό τηλέφωνο ή ένα tablet. Είναι πολύ δύσκολο να εστιάσετε στη θεραπεία όταν μιλάτε σε μια μικρή κινητή οθόνη. Εάν πρέπει να χρησιμοποιήσουν ένα κινητό τηλέφωνο, ζητήστε τους να απενεργοποιήσουν τις ειδοποιήσεις
- Να κάνουν το χώρο τους άνετο - να έχουν χαρτομάντηλα, ποτήρι νερό ή φλιτζάνι τσάι.
- Κανονικοποιήστε τις πιθανές τεχνικές δυσκολίες και παρουσιάστε πλάνα υποστήριξης (back-up plans) σε περίπτωση τεχνικών δυσκολιών

Αποδοχή πληρωμών

Καλύτερα η πληρωμή να είναι ξεκάθαρη από την αρχή και να γίνεται πριν την συνάντηση.

- Πιστωτικές κάρτες μέσω Square, Strip ή Ivy Pay, Paypal, Revolut
- Πληρωμή λογαριασμών και επιλογές ACH μέσω προσωπικών τραπεζών

Μερικές πλατφόρμες επιτρέπουν στον πελάτη να συμφωνήσει να αποθηκεύσει την πιστωτική κάρτα για συνεχή χρήση

Για περαιτέρω ανάγνωση:

- Lighting Concepts - article by Zoom
- Making Eye Contact Over Video - article by Person Centered Tech
- Backhaus, A., Agha., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., Rice-Thorpe, N. M. (2012).
- Videoconferencing Psychotherapy: A Systematic Review. Psychological Services, 9 (2), 111-131. DOI: 10.1037/a0027924 - <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22662727>
- Simpson, S. G., & Reid, C. L. (2014). Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: A review. The Australasian Journal of Rural Health, 22, 280-299. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25495622>

Τέλος ανακοίνωσης