

## CQ index 2020 Boncura GGz

### Wat is een CQ-index

De CQ-index (Consumer Quality Index) is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Daar waar bijvoorbeeld de OQ45 tracht het behandelresultaat op klachtenniveau te representeren, gaat het bij de CQ index vooral over de ervaring van de client. Bij Boncura GGz wordt de vragenlijst na behandeling of tenminste 1x per jaar afgenomen. Zo kan men achterhalen wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn.

### Doel van de CQ-index

Het doel van de CQ-index is het bevorderen van de transparantie over prestaties van zorgaanbieders en zorgverzekeraars gezien vanuit patiëntenperspectief. De informatie hierover moet bruikbaar zijn voor verschillende partijen.

Voor meer informatie <https://www.zorginzicht.nl/ontwikkeltools/ontwikkelen/overzicht-van-alle-cqi-vragenlijsten> en klik op GGz en Verslavingszorg (kortdurend ambulant) voor een download met divers achtergrondinformatie

### Gebruik van de CQ index bij Boncura GGz

De CQ index is dus een manier voor Boncura om op transparante manier aan cliënten of verzekeraars de clientervaring te representeren. Intern gebruikt Boncura de resultaten van de CQ index ten behoeve van kwaliteitsverbetering door:

- Spiegelbijeenkomst met cliënten en een aantal behandelaren te organiseren waar resultaten besproken worden met een “focusgroep” om zo de uitkomsten te verrijken met kwalitatieve data.
- Bespreking met de behandelaren in werkoverleg en intervisie, waarna actiepunten geformuleerd kunnen worden ten behoeve van verbetering.
- Actiepunten worden opgenomen in het jaarplan en periodiek geëvalueerd.

### Resultaten 2020

Schaal	Schaalscore		Clïentscore 2020	Clïentscore 2019
	Minimaal	Maximaal	Gemiddeld	Gemiddeld
Bejegening (1-5)	1,00	5,00	4,68	4,73
Bereikbaarheid behandelaar (1-5)	1,00	5,00	4,43	4,40
Samen beslissen (1-5)	1,00	5,00	3,68	3,95
Mogelijkheid betrekken familie of naasten (1-5)	1,00	5,00	3,09	3,66
Uitvoering behandeling (1-5)	1,00	5,00	4,14	4,26
Informatie over medicatie (1-5)	1,00	5,00	3,58	3,90
Informatie over vragenlijsten (1-5)	1,00	5,00	3,00	3,22
Rapportcijfer (0-10)	0,00	10,00	8,09	8,38
Gezondheid (1-5)	1,00	5,00	2,78	2,73

- De cijfers laten t.o.v. 2019 geen grote veranderingen zien.
- Het algemene cijfer 8,09 t.o.v. zorgkaart Nederland (9.0) laat een lagere cijfer zien. Dit valt mogelijk te verklaren omdat vooral positief gestemde cliënten de moeite nemen om zorgkaart Nederland te reviewen, of omdat de vraagstelling anders is.
- Samen beslissen blijft een punt van aandacht en zal meegenomen worden in het herschrijven van de behandelprogramma's. Opvallend is wel dat tijdens spiegelbijeenkomst dit punt juist

als heel positief ervaren wordt. Meer informatie ( bijvoorbeeld actief dossierinzage stimuleren) of inspraak werd door de geïnterviewde cliënten niet als noodzakelijk geacht of juist hinderlijk.

- De score gezondheid valt relatief laag uit t.o.v. de rest van de scores. Dit valt mogelijk te verklaren dat een groot gedeelte van Boncura's cliënten populatie onderliggend lichamelijk lijden heeft wat niet behandeld wordt bij Boncura. Dit zijn met name cliënten die verwezen worden vanuit het ziekenhuis Medisch SpectrumTwente.