

CQ index 2021 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 OQ-45 tracht het behandelresultaat op klachtenniveau te representeren, gaat het bij de CQ-index vooral over de ervaring van de cliënt. 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.

Doelen

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 cliëntervaring 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.

Wijzigingen 2021

Patiëntenvereniging MIND, de Nederlandse ggz en Zorgverzekeraars Nederland hebben in samenwerking met Akwa GGZ de CQ-index voor de kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg herzien. Boncura heeft in 2021 gebruik gemaakt van deze herziene en verbeterde versie van de CQ-index ook wel de CQi-GGZ-VZ-AKWA genoemd. In samenhang met de wijzigingen in de opbouw van de vragenlijst is een betrouwbare één-op-één vergelijking met de eerder verkregen resultaten (2020 en 2019) minder valide.

Resultaten CQ-index 2021

- In totaal zijn er in 2021 binnen Boncura 703 CQi-vragenlijsten klaargezet, waarvan er 502 zijn voltooid (respons van 71%).
- In algemene zin is zichtbaar dat zowel in 2021 als in 2020 en 2019 de cliënten het meest tevreden waren over het onderdeel 'bejegening'. Een prettige bejegening is ook als positief punt naar voren gekomen tijdens de [Spiegelbijeenkomst](#) in 2021.
- Boncura scoort het laagst op het onderdeel 'informatie cliëntenorganisaties/zelfhulpgroepen'. Afgelopen jaar is op basis van de [Kwaliteitsstandaarden](#) uitgezocht welke cliëntenorganisaties en/ zelfhulpgroepen aanvullend aangeraden kunnen worden voor de cliëntenpopulatie binnen Boncura. Deze uitgezochte informatie is opgenomen in de uitgeschreven in de zorgpaden van Boncura. Deze zorgpaden zijn afgelopen jaar tijdens het werkoverleg besproken. Op basis van de reeds verkregen informatie, uit de CQ-index, zal het bestaan en belang van cliëntenorganisaties en/ zelfhulpgroepen specifiek onder de aandacht gebracht worden in het werkoverleg.
- In 2021 zijn er binnen Boncura meer cliënten behandeld en tegelijkertijd is er ten opzicht van 2020, een hoger rapportcijfer, respectievelijk een 8,35 ten opzichte van een 8,09 vorig jaar, gegeven.
- Op het onderdeel 'samen beslissen' (score 1,00 -5,00) scoort Boncura in 2021 een 4,55. Voor komend jaar vraagt dit onderdeel, vanwege deze positieve score, geen extra aandacht meer.
- Op 'Informatie over vragenlijsten' komt in 2021 een 3,72 naar voren. Het informeren over vragenlijsten kwam als aandachtspunt naar voren tijdens de [Spiegelbijeenkomst](#) in 2020 en is om geëvalueerd tijdens de [Spiegelbijeenkomst](#) in 2021. Dit onderdeel, met name de aankondiging van een vragenlijst als ook het bespreken van de vragenlijsten, blijft een aandachtspunt voor 2022.

Schaal	Schaalscore		Cliëntscore 2021	Cliëntscore 2020	Cliëntscore 2019
	Min.	Max.	Gemiddeld	Gemiddeld	Gemiddeld
Bejegening (1-5)	1,00	5,00	4,80	4,68	4,73
Bereikbaarheid behandelaar (1-5)	1,00	5,00	4,56	4,43	4,40
Informatie behandeling (1-5)	1,00	5,00	4,29		
Informatie cliëntenorganisaties/zelfhulpgroepen (1-5)	1,00	5,00	3,38		
Samen beslissen (1-5)	1,00	5,00	4,55	3,68	3,59
Mogelijkheid betrekken familie of naasten (1-5)	1,00	5,00	3,77	3,09	3,66
Uitvoering behandeling (1-5)	1,00	5,00	4,21	4,14	4,26
Informatie over medicatie (1-5)	1,00	5,00	4,45	3,58	3,90
Rapportcijfer (1-10)	1,00	10,00	8,35	8,09	8,38
Informatie over vragenlijsten (1-5)	1,00	5,00	3,72	3,00	3,22
Gezondheid (1-5)	1,00	5,00		2,78	2,73

Resultaten Zorgkaart Nederland 2021

In 2021 zijn er 45 waarderingen (locatie Hengelosestraat en Campuslaan) gegeven door cliënten van Boncura, met een gemiddelde van een 9,3 (0 - 10). In 2020 werden er 55 waarderingen gegeven met een gemiddelde van een 9,1. In de opbouw van deze gemiddeldes worden de volgende factoren meegewogen: afspraken, behandeling, omgang medewerkers, informatie, luisteren en accommodatie.