

## CQ index 2022 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.

### Resultaten CQ-index - Akwa 2022

- In totaal zijn er in 2022 binnen Boncura 577 CQI-vragenlijsten klaargezet, waarvan er 403 zijn voltooid (respons van 70%). De response is ten opzichte van 2021 gelijk gebleven, echter het aantal opgestuurde lijsten is minder geworden.  
**Actie:** CQ index proces agenderen met behandelaren, wanneer deze te sturen en belang van meten tevredenheid.
- In algemene zin is zichtbaar dat zowel in 2022 als in voorgaande jaren, 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 2022.
- Op ‘Informatie over vragenlijsten’ komt in 2022 een 3,7 naar voren en met informatie over cliëntenorganisaties een 3,5, zijn dit de laagste scores. Ondanks de aandacht hiervoor tijdens de werkoverleggen, lijkt deze score niet te verbeteren.  
**Actie:** Agenderen met behandelaren en verbeterplan schrijven voor 2023.

	Schaalscore		Cliëntscore 2022	Cliëntscore 2021	Cliëntscore 2020
	Min.	Max.	Gemiddeld	Gemiddeld	Gemiddeld
<b>Schaal</b>					
Bejegening (1-5)	1	5	4,8	4,8	4,7
Bereikbaarheid behandelaar (1-5)	1	5	4,5	4,6	4,4
Informatie behandeling (1-5)	1	5	4,2	4,3	
Informatie cliëntenorganisaties/zelfhulpgroepen (1-5)	1	5	3,5	3,4	
Samen beslissen (1-5)	1	5	4,4	4,6	3,7
Mogelijkheid betrekken familie of naasten (1-5)	1	5	3,9	3,8	3,1
Uitvoering behandeling (1-5)	1	5	4,2	4,2	4,1
Informatie over medicatie (1-5)	1	5	4,3	4,5	3,6
Rapportcijfer (1-10)	1	10	8,2	8,4	8,1
Informatie over vragenlijsten (1-5)	1	5	3,7	3,7	3,0
Gezondheid (1-5)	1	5			2,8

## Resultaten Zorgkaart Nederland 2022

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/ggz-boncura-ggz-enschede-10020480>



**Boncura GGz**

Organisatie



uit 201 waarderingen