

Spiegelbijeenkomst 2024

In mei heeft Boncura voor de vijfde keer een Spiegelbijeenkomst georganiseerd. Het doel van een Spiegelbijeenkomst is om in gesprek met cliënten de uitgevoerde zorg te evalueren van ‘aanmelding’ tot ‘afronding’. Zowel kwaliteiten als verbetermogelijkheden zijn naar voren gekomen tijdens de bijeenkomst en zijn in deze beschrijving vastgelegd. Het komende jaar worden verbeteracties ingezet op de vastgestelde mogelijke verbeteringen.

Uitvoering Spiegelbijeenkomst

Alle huidige en voormalige cliënten van Boncura GGz (n = 845), behalve degenen die nog op de wachtlijst stonden, werden via e-mail uitgenodigd voor de spiegelbijeenkomst. Twaalf cliënten meldden zich aan. Een toegepast psycholoog i.o. binnen Boncura die een uitgebreid onderzoek uitvoerde naar het onderwerp evalueren, zat de bijeenkomst voor met als doel om een (deel)antwoord te krijgen op de volgende onderzoeksvraag:

Hoe kan Boncura GGz de evaluatiemethode en -procedure van de geestelijke gezondheidszorg voor volwassenen optimaliseren zodat het beter aansluit op de wensen, behoeften en eisen van de relevante stakeholders en de kwaliteit van de behandeling bevordert?

In het kader van dit onderzoek stond de spiegelbijeenkomst grotendeels in het teken van het onderwerp ‘evalueren’. Andere onderwerpen die aan bod kwamen waren:

- Evalueren
- Wachtlijst
- Inplannen van afspraken
- Groepsbehandeling
- Omschrijving Boncura

Twee medewerkers van Boncura waren aanwezig. De medewerkers van Boncura waren op de achtergrond aanwezig als zijnde ‘toehoorders’ en namen, zoals gebruikelijk bij een spiegelbijeenkomst, niet deel aan het evaluerende gesprek.

Evalueren

Evaluatieprocedure- en methodiek

Er zijn wisselende ervaringen rondom het evalueren van de behandeling en op welke manier dit werd uitgevoerd. In algemene zin benoemen cliënten dat het niet duidelijk is wanneer- en met welke reden er geëvalueerd wordt. Een vaste evaluatieprocedure- en

methodiek wordt door de deelnemers gemist. Opgemerkt wordt dat regelmatig en tijdig evalueren hieraan bijdraagt. Opgemerkt wordt dat regelmatig en tijdig evalueren bijdraagt aan het gezamenlijk scherpstellen van de doelen van behandeling en ook leidt tot een meer gerichte behandeling. De voorkeur wordt aangegeven om de behandeling te richten op de oorspronkelijke klachten (waarmee aangemeld). Deelnemers geven aan dat ze zich graag voor willen bereiden op een evaluatie. Een vooraf ingepland evaluatiegesprek kan hieraan bijdragen. Cliënten waarderen en ervaren nu flexibiliteit/maatwerk wat betreft het evalueren (timing, frequentie en vormgeving), het is belangrijk dat dit ook behouden blijft.

Inzage gegevens

Bij het evalueren wordt gebruik gemaakt van vragenlijsten. Cliënten geven aan dat ze graag inzage krijgen in de resultaten. Cliënten vinden het belangrijk dat als ze een vragenlijst toegestuurd krijgen dat ze van tevoren toelichting krijgen over de reden van het versturen van de lijsten. Het ontvangen van het eigen behandelplan zal daarin ook bijdragen.

Evaluatie met regiebehandelaar online

Verschillende deelnemers spreken de regiebehandelaar online bij een evaluatie en hebben de wens om een regiebehandelaar op locatie te spreken.

Wachtlijst

Verschillende deelnemers hebben een korte wachttijd gehad en zijn daar tevreden over. Door langer wachtenden werd aangegeven dat het fijn is om bij een wachtperiode een idee te krijgen van de ingeschatte wachttijd, danwel tussentijds contact over de wachttijd.

Inplannen van afspraken

Aangegeven wordt dat het wenselijk is dat Boncura net als vele andere zorgaanbieders afspraakherinneringen verstuurd.

Groepsbehandeling

De inzet van groepsbehandeling binnen Boncura wordt als positief ervaren. Met name het ontmoeten van gelijkgestemden, vinden van herkenning, het kunnen uitwisselen van – en luisteren naar elkaar wordt als prettig ervaren.

Omschrijving Boncura

Aan de deelnemers is gevraagd om Boncura te omschrijven in drie woorden, dit geeft het volgende clientperspectief weer uitgesplitst in sterke kanten en aandachtspunten:

<i>Sterke kanten</i>	<i>Aandachtspunten</i>
Lieve mensen	(beetje) chaotisch (tweemaal benoemd)
Kleinschalig	Wachten
Hulp	Rommelig
Redding	
Vakkundig	
Uitgebreide mogelijkheden	
Vriendelijk (tweemaal benoemd)	
Lerend	
Open	
Behulpzaam	
Duidelijk	
Betrouwbaar	
Flexibel	
Menselijk	
Groepsbehandelingen	
Positief	
Professioneel	
Doelgericht	

Verbeterpunten naar aanleiding van de spiegelbijeenkomst 2024

- Betere informatievoorziening richting cliënten en medewerkers over de evaluatieprocedure- en methode
- Evaluatie voorbereidingsformulier uitwerken voor cliënten en implementeren
- Vaste evaluatiemomenten inplannen
- De mogelijkheid tot inzage van resultaten van ingevulde vragenlijsten, inzage dossier en betrekken naasten (tijdens een evaluatie) in de informatievoorziening richting cliënten en medewerkers verwerken
- Automatisering van het inplannen van afspraken (herinnering van afspraken)