

Spiegelbijeenkomst november 2020

Afgelopen november heeft Boncura in het kader van kwaliteitsevaluatie en verbetering een online spiegelbijeenkomst met zes (oud)cliënten en vijf medewerkers van Boncura georganiseerd. Middels uitgebreide inbreng van de aanwezige cliënten zijn zowel kwaliteiten als verbetermogelijkheden van Boncura nader in kaart gebracht. In deze beschrijving worden enkele kwaliteiten en verbetermogelijkheden besproken die naar voren zijn gekomen in de spiegelbijeenkomst.

Uitvoering van de online spiegelbijeenkomst

Bij de bijeenkomst waren de volgende medewerkers aanwezig: eigenaar/ manager bedrijfsvoering, eigenaar/ verpleegkundig specialist, GZ-psycholoog, sociotherapeut en een administratief medewerker. Een onafhankelijke gespreksleider heeft verschillende, door het team vooraf opgestelde vragen en thema's, aan de aanwezige cliënten voorgelegd. De volgende onderwerpen kwamen aan de orde: intake, uitvoering en afronding van de behandeling, medicatiebeleid, privacy en de website. De medewerkers van Boncura waren op de achtergrond aanwezig als zijnde 'toehoorders' en namen, zoals gebruikelijk bij een spiegelbijeenkomst, niet deel aan dit gesprek.

Uitkomsten van de spiegelbijeenkomst

Kwaliteiten

In algemene zin is naar voren gekomen dat de aanwezige cliënten het contact met de medewerkers van Boncura als oprecht, persoonlijk en laagdrempelig hebben ervaren. Het is voor hen voelbaar dat de therapeuten het belangrijk vinden hoe de cliënt zich voelt. Door korte wachttijden kon er snel gestart worden met een behandeltraject en cliënten ervaren het als positief dat er binnen Boncura, waar nodig, snel geschakeld wordt.

Binnen Boncura wordt regelmatig een partner of iemand anders uit het sociale netwerk van de cliënt uitgenodigd. Cliënten geven aan dat ze dit als prettig hebben ervaren.

Een aantal cliënten gaf aan dat er tijdens de behandeling sprake was van een duidelijke (wetenschappelijke) uitleg. Het meeschrijven en tekenen door een therapeut en meegeven van informatie ter inzage werd als helpend ervaren.

Verbetermogelijkheden en uitgezette acties

Doordat er binnen Boncura veelal multidisciplinair gewerkt wordt en bij elk intakeproces en behandeltraject een regiebehandelaar betrokken is, spreken cliënten verschillende therapeuten. Er is aangegeven dat cliënten onduidelijkheid ervaren over wanneer ze welke therapeut spreken en met welke redenen. Ook ervaren cliënten enige onduidelijkheid over de onderlinge overdracht van hun informatie tussen de therapeuten. Het is bijvoorbeeld niet altijd duidelijk welke informatie al bekend is bij de therapeuten en welke nog niet.

Na de spiegelbijeenkomst is om deze redenen besloten om de gesprekken met de regiebehandelaar via beeldbellen plaats te laten vinden, in plaats van telefonisch. Momenteel zijn we bezig met een pilot om de regiebehandelaar direct gedurende het intakegesprek te betrekken, in plaats van het laten plaatsvinden van tweede losse gesprekken. Het is tevens belangrijk dat de behandelaars bij een overdrachtssituatie beter zorg dragen voor het naar de cliënt samenvatten van: de al bekende informatie, het doel van het gesprek en de rol van de therapeut. Dit zal in een werkoverleg met het team besproken worden.

Tijdens de bijeenkomst kwam naar voren dat enkele links op de website niet werkten, dit is opgelost. Er wordt momenteel gewerkt aan uitgebreidere informatie voor cliënten op de website over bepaalde klachten en de bijbehorende (mogelijke) behandeling(en) bij Boncura.

Als laatste kwam naar voren dat ingevulde vragenlijsten consequenter in de behandelsessies besproken kunnen worden. In de afgelopen periode werden over het geheel gezien verschillende vragenlijsten frequenter afgenomen, in het kader van meer methodisch werken. Het is met de behandelaars besproken dat het belangrijk is om de lijsten met de cliënten voor- en na te bespreken. Hier zal beter op gelet worden.

Volgend jaar opnieuw een spiegelbijeenkomst

De spiegelbijeenkomst heeft voor ons waardevolle informatie opgeleverd. Hierbij willen we de deelgenomen cliënten nogmaals bedanken!

Volgend jaar zal er opnieuw een spiegelbijeenkomst georganiseerd worden. Mocht u geïnteresseerd zijn, kunt u zich opgeven via deze link op de website: [Boncura | Diagnostiek en Behandeling van angst- en/of stemmingsklachten | Kwaliteit](#)