

## Spiegelbijeenkomst november 2021

*Afgelopen november heeft Boncura voor de tweede 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**

Zes cliënten en zes medewerkers van Boncura namen deel aan de bijeenkomst, een onafhankelijk gespreksleider zat de bijeenkomst voor. 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. De gespreksleider heeft vooraf opgestelde vragen en thema's, aan de aanwezige cliënten voorgelegd.

De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- Multidisciplinaire samenwerking en informatieoverdracht
- Blended (online en face-to-face) behandeling
- Ervaren effect behandeling
- Vragenlijsten
- Planning en administratieve organisatie
- De omgeving/ behandelruimtes
- Boncura in drie woorden

### **Uitkomsten Spiegelbijeenkomst**

#### Multidisciplinaire samenwerking en informatieoverdracht

Tijdens de Spiegelbijeenkomst vorig jaar is aangegeven door de aanwezige cliënten dat ze onduidelijkheid ervoeren over wanneer ze welke therapeut spreken en met welke redenen. Ook werd er enige onduidelijkheid ervaren over de onderlinge overdracht van informatie tussen de therapeuten. Hierop zijn verbeteracties ingezet en dit punt is dit jaar opnieuw ingebracht ter evaluatie.

In algemene zin wordt de betrokkenheid van verschillende disciplines tijdens een behandeltraject als positief gewaardeerd. Zo wordt bijvoorbeeld genoemd dat iedere zorgverlener vanuit de eigen expertise betrokken was in het zorgproces en dat er rekening gehouden werd met specifieke eigen voorkeuren van de cliënt hierin. Wel is het belangrijk bij een multidisciplinaire samenwerking dat behandelaren voldoende ingelezen zijn voor de eerste behandelafpraak. De redenen van een multidisciplinaire samenwerking werd volgens aanwezigen duidelijk uitgelegd en toegelicht. Als laatste wordt er een voorkeur uitgesproken: liever een wisseling van behandelaar na de intake en vlot terecht kunnen voor vervolgbehandeling, dan langer wachten op dezelfde hulpverlener.

#### Blended behandeling

Een aantal cliënten heeft een Blended behandelvorm ontvangen, bijvoorbeeld in de vorm van face-to-face gesprekken aangevuld met een online behandelmodule. De betrokken cliënten hebben dit als prettig ervaren.

Samenvattend wordt, bij het aanbieden van Blended behandeling, een duidelijke voorkeur uitgesproken ten aanzien van persoonlijke begeleiding door een behandelaar tijdens het doorlopen van een online module. Aangegeven wordt dat begeleiding nodig is om voldoende gemotiveerd aan de slag te blijven en tot gedragsverandering te kunnen komen.

#### Ervaren effect behandeling

De aanwezige cliënten hebben een positief effect ervaren van de ingezette behandeling en zijn tevreden over de geboden zorg.

#### Vragenlijsten

Bij de vragenlijsten die gedurende een behandeltrajecten afgenomen werden, werd de reden van afname als duidelijk ervaren. Als tip wordt genoemd dat behandelaren het melden zodra er een vragenlijst wordt verzonden en dat de vragenlijst in de eerstvolgende sessie besproken wordt. Het bespreken van meerdere afgenomen vragenlijsten bij afronding van de behandeling, werd door een cliënt als fijn ervaren, het gaf de ontwikkeling gedurende een behandeltraject weer.

#### Planning en administratieve organisatie

Op het gebied van planning en administratieve organisatie komen verschillende aandachtspunten naar voren, waarin cliënten miscommunicatie en onduidelijkheden hebben ervaren. Bijvoorbeeld tijdens het inplannen van afspraken en de bereikbaarheid van Boncura. Deze aandachtspunten worden meegenomen ter verbetering.

#### Omgeving/ behandelruimtes

De behandellocaties van Boncura worden als goed bereikbaar ervaren. De groepsruimte aan de Hengelosestraat kan sfeervoller ingericht worden.

#### Boncura in drie woorden

Boncura wordt door de cliënten ervaren als een plezierige organisatie met persoonlijke aandacht/ 'touch', kleinschalig en waar je snel terecht kan. Aanvullend wordt genoemd dat ze Boncura aanbevelen aan anderen.

#### **Spiegelbijeenkomst 2022**

Volgend jaar zal er opnieuw een spiegelbijeenkomst georganiseerd worden. Mocht u geïnteresseerd zijn, kunt u zich opgeven via onze [website](#).