

Spiegelbijeenkomst november 2022

Afgelopen november heeft Boncura voor de derde 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

Vijf cliënten en zes medewerkers van Boncura namen deel aan de bijeenkomst, een 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 de opgestelde vragen en thema's, aan de aanwezige cliënten voorgelegd.

De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- Multidisciplinaire samenwerking en informatieoverdracht
- Ervaring rondom intake
- Bejegening en gastvrijheid
- Communicatie en planning
- Vragenlijsten
- Het indienen van rekeningen bij de zorgverzekeraar (ongecontracteerde zorg)
- Boncura in drie woorden

Uitkomsten Spiegelbijeenkomst

Multidisciplinaire samenwerking en informatieoverdracht

Over het algemeen wordt aangegeven dat de samenwerking tussen behandelaren als goed wordt ervaren door cliënten. Genoemd wordt dat als er twee behandelaren samen werken, ze beide weten wat er speelt bij client.

Een cliënt geeft aan dat behandeling niet aansloot, liep niet in elkaar over. Maar geeft aan, ondanks wat fragmentarisch georganiseerd, wel aan bijvoorbeeld de groepsbehandeling wel profijt te hebben gehad. Heeft dit gedaan i.v.m. wachttijd vond het wel nuttig, maar had iets meer samenhang willen zien tussen de behandelingen.

Door de opgelopen wachttijd biedt Boncura nu een extra groepstherapie aan (bijv. ACT). Dit kan een start zijn van de behandeling, wat vinden de cliënten hiervan die hieraan hebben deelgenomen?

Zeer tevreden, komen professioneel over, goed vertrouwen in Boncura en dat we zulke extra groepsbehandelingen aanbieden. Men wist niet altijd wat men van groep kon verwachten, maar eenmaal deelgenomen, bewees het zijn meerwaarde.

Verder wordt aangegeven dat het prettig is dat er nu vaste teams zijn op locaties. Er is hierdoor minder verwarring waar iemand zit op locatie.

Ervaringen rondom intake

Er werd ingebracht dat Boncura nadenkt van te voren meer lijsten in te laten vullen, zodat er tijd bespaart kan worden bij de intake. *De aanwezige cliënten geven aan de waarde van een gesprek belangrijker te vinden dan allerlei lijsten. De intake wordt als zeer prettig ervaren, er werd ervaren dat er geluisterd en doorgevraagd werd tijdens intake.*

De terugkoppeling vindt veelal digitaal plaats:

Één aanwezige geeft aan liever face to face de terugkoppeling gehad te hebben, voelt zich ongemakkelijk op beeld.

De cliënten wordt voorgelegd het voornemen van Boncura om cliënten overzicht te geven wat er afgesproken is in het behandelplan.

Één aanwezige geeft aan dat fijn te vinden zodat ze wat kan opzoeken wat alles inhoudt.

Anderen geven aan het wellicht te belastend te vinden dit na te moeten lezen. Bij nadere uitleg lijkt er wel draagvlak te zijn voor een compact overzicht van afspraken.

Bejegening en gastvrijheid

Johan vraagt hoe het is met de omgang. Of ze gehoord worden?

Besproken wordt door cliënten dat men Boncura betrokken en professioneel vindt. Daarnaast wordt benoemd dat behandelaars laagdrempelig (telefonisch of per mail) te benaderen zijn. Dat wordt als prettig ervaren. Tevens wordt het prettig ervaren dat het er inspraak is over de koers van de behandeling.

Communicatie en planning

De telefonische bereikbaarheid van zowel administratie als behandelaar wordt als goed en adequaat beschouwd.

Voorgelegd wordt om met SMS te starten als reminder voor afspraken.

Alle cliënten zouden dit wel prettig vinden, men is dit ook gewend van de tandarts.

Het indienen van rekeningen bij de zorgverzekeraar

Dit ging mis bij heel veel mensen in het begin, maar nu loopt het wel. Vanuit Boncura wordt dit als prettig ervaren, echter bij Menzis zorgverzekering gaat het niet vaak goed.

Boncura heeft hier echter goed in ondersteund.

Boncura in een aantal woorden

Jong bedrijf, allemaal het zelfde doel, je wordt gehoord.

Verschillende mensen van verschillende disciplines die samen werken.

Doortastend geen ja en amen, doorvragen en openheid ze voelt zich relaxed.

Doelgericht, oplossingsgericht.

Spiegelbijeenkomst 2023

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

Verbeterpunten 2023 n.a.v. spiegelbijeenkomst 2022

Multidisciplinaire samenwerking

- 1) Beter communiceren over inhoud groepsaanbod
- 2) Duidelijker behandelingen stapsgewijs en in samenhang organiseren

Ervaring intake

- 3) Overleg met client of hij/ zij online of face to face de terugkoppeling wil hebben.
- 4) Een beknopt overzicht van de afspraken die gemaakt zijn richting client

Communicatie en planning

- 5) Een sms herinnering voor afspraken