

CQ-index 2024 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 minimaal een keer per behandeltraject afgenomen: bij afsluiting van het behandeltraject. Door afname van de CQ-index 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, waarna actiepunten geformuleerd kunnen worden ten behoeve van verbetering.
- Actiepunten worden opgenomen in het jaarplan en periodiek geëvalueerd.

Resultaten CQ-index - Akwa 2024

- In algemene zin is zichtbaar dat Boncura wederom een stabiel positief beeld laat zien op de CQ-index.
- In totaal zijn er in 2024 binnen Boncura 815 Nederlandstalige CQi vragenlijsten klaargezet en daarvan zijn er 530 voltooid (respons van 65%). Er zijn in 2024 75 Engelstalige CQi vragenlijsten klaargezet waarvan er 45 zijn voltooid (respons van 62%). Er is een duidelijke toename van opgestuurde lijsten zichtbaar, vorig jaar werden er 644 vragenlijsten klaargezet.

- In algemene zin is zichtbaar dat zowel in 2023 als in voorgaande jaren, de cliënten het meest tevreden waren over het onderdeel ‘bejegening’. Een prettige bejegening is tevens tijdens de Spiegelbijeenkomst in 2024 als positief punt naar voren gekomen. Ook op bereikbaarheid, samen beslissen en informatie over medicatie wordt hoog gescoord: gelijk of hoger dan een 4,4.
- Op ‘mogelijkheid betrekken familie of naasten’ wordt hoger gescoord dan vorig jaar. Clienten ontvangen sinds 2023 een intakeformulier om in te vullen ter voorbereiding op het intakegesprek. In dit intakeformulier is de vraag opgenomen of clienten familie en/of naasten willen betrekken bij de behandeling.
- Het onderdeel ‘Informatie over vragenlijsten’ blijft een aandachtspunt.
Actie: bespreken met de behandelaren in het werk en/of regiebehandelarenoverleg.
- Boncura heeft het laagst gescoord op het onderdeel ‘informatie over clientenorganisaties/zelfhulpgroepen’.
Actie: deze informatie aanbieden in de ontwikkelde e-healthmodules en in de informatie die bij intake aan clienten verstuurd worden.

CQ-index – Akwa Nederlands

	Schaalscore		Cliëntsco 2024	Cliënt score 2023	Client score 2022	Client score 2021	Client score 2020
Schaal	Min.	Max.	Gemiddeld	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.
Bejegening (1-5)	1	5	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7
Bereikbaarheid behandelaar (1-5)	1	5	4,5	4,6	4,5	4,6	4,4
Informatie behandeling (1-5)	1	5	4,2	4,2	4,2	4,3	
Informatie cliëntenorganisaties/zelfhulpgroepen (1-5)	1	5	3,3	3,4	3,5	3,4	
Samen beslissen (1-5)	1	5	4,4	4,5	4,4	4,6	3,7
Mogelijkheid betrekken familie of naasten (1-5)	1	5	3,9	3,7	3,9	3,8	3,1
Uitvoering behandeling (1-5)	1	5	4,1	4,1	4,2	4,2	4,1
Informatie over vragenlijsten (1-5)	1	5	3,6	3,6	3,7	3,7	3,0

Rapportcijfer (1-10)	1	10	8,1	8,2	8,2	8,4	8,1
Informatie over medicatie (1-5)	1	5	4,4	4,5	4,3	4,5	3,6

CQ-index – Akwa Engels

Schaal	Minima al	Maxim aal	Gemiddeld
Bejegening (1-5)	1,00	5,00	4,80
Bereikbaarheid behandelaar (1-5)	1,00	5,00	4,75
Informatie behandeling (1-5)	1,00	5,00	4,32
Informatie cliëntenorganisaties/zelfhulpgroepen (1-5)	1,00	5,00	3,44
Samen beslissen (1-5)	1,00	5,00	4,59
Mogelijkheid betrekken familie of naasten (1-5)	1,00	5,00	4,01
Uitvoering behandeling (1-5)	1,00	5,00	4,26
Informatie over vragenlijsten (1-5)	1,00	5,00	4,10
Informatie over medicatie (1-5)	1,00	5,00	4,36
Rapportcijfer (1-10)	1,00	10,00	8,1

Resultaten Zorgkaart Nederland 2024

Voor actuele resultaten op Zorgkaart Nederland zie: <https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/ggz-boncura-ggz-enschede-10020480>

2024



Boncura GGz

Geestelijke gezondheidszorg

📍 Enschede

9.3

137 waarderingen

2023



Boncura GGz

Organisatie

9.3

uit 178 waarderingen