

## CQ index 2019 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 OQ45 tracht het behandelresultaat op klachtenniveau te representeren, gaat het bij de CQ index vooral over de ervaring van de client. Bij Boncura GGz wordt de vragenlijst na behandeling of tenminste 1x per jaar afgenomen. Zo kan men achterhalen wat patiënten en cliënten belangrijk vinden in de zorg én wat hun concrete ervaringen zijn.

### Doel van de CQ-index

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 ambulante) 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 clientervaring 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 en intervisie, waarna actiepunten geformuleerd kunnen worden ten behoeve van verbetering.
- Actiepunten worden opgenomen in het jaarplan en periodiek geëvalueerd.

### Resultaten 2019

Boncura (120102473)						
Schaal	Schaalscore		Metingen			Cliëntscore
	Minimaal	Maximaal	Klaargezet	Voltooid (N)	Respons (%)	Gemiddeld
Bejegening (1-5)	1,00	5,00	335	197	58,81	4,73
Bereikbaarheid behandelaar (1-5)	1,00	5,00	335	197	58,81	4,40
Samen beslissen (1-5)	1,00	5,00	335	197	58,81	3,95
Mogelijkheid betrekken familie of naasten (1-5)	1,00	5,00	335	197	58,81	3,66
Uitvoering behandeling (1-5)	1,00	5,00	335	197	58,81	4,26
Informatie over medicatie (1-5)	1,00	5,00	335	98	29,25	3,90
Informatie over vragenlijsten (1-5)	1,00	5,00	335	145	43,28	3,22
Rapportcijfer (0-10)	0,00	10,00	335	197	58,81	8,38
Gezondheid (1-5)	1,00	5,00	335	197	58,81	2,73

Gemiddelde scores worden bepaald aan de hand van alle testafnames die ingevuld zijn tijdens de geselecteerde periode.  
 Gemiddelde veranderingen worden bepaald aan de hand van alle testtrajecten die liepen tijdens de geselecteerde periode. Ze geven het verschil weer tussen de laatste en eerste testafname van een testtraject.

Verbeterpunt voor 2020 zal zijn (na analyse) het “samen beslissen”.