



Samenvatting

Gender Clinic wil graag weten hoe haar patiënten de kwaliteit van zorg ervaren. Dit wordt gemeten met het patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor gecombineerd met de PREM MSZ (Medisch Specialistische Zorg), uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek. Door middel van dit onderzoek krijgt Gender Clinic meer inzicht in de ervaringen van haar patiënten. Deze inzichten worden gebruikt om de kwaliteit en veiligheid van zorg waar mogelijk verder te verbeteren.

Voor het onderzoek van 1 januari tot en met 31 december 2024 hebben 306 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Gender Clinic
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,8
Bejegening door de behandelaar	8,9
Behandeling	9,0
Nazorg	8,4
Totaalindruk van de kliniek	8,8
Net Promotor Score	69 (74-5)

De rapportcijfers variëren van een 8,4 tot een 9,0, waarbij de behandeling het hoogst scoort.

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de deskundigheid van de zorgverleners, de behandeling en het effect van de behandeling, de begrijpelijk uitleg van de zorgverleners, het goed luisteren, de informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling, het vertellen van de voor- en nadelen van de behandeling of operatie, de goede samenwerking tussen de zorgverleners in de kliniek, het schoon werken, de duidelijkheid van de 24-uurs bereikbaarheid bij spoed, de begeleiding/verzorging door het verpleegkundig personeel en de ontvangst bij binnenkomst van de kliniek.

De verbeterpunten zijn de nazorg, de bereikbaarheid van de kliniek per auto/OV en de totaalindruk.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Gender Clinic aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 69, waarvan 74% promotors en 5% criticasters, en scoort daarmee 8 punten boven de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.



Enkele quotes uit het onderzoek

- ✓ “Bedankt voor alle steun, geduld en zorgzaamheid. Ik voelde me nerveus maar jullie wisten mij goed gerust te stellen.”
- ✓ “De chirurg heeft duidelijk kennis over zijn vakgebied en heeft secuur werk geleverd. De chirurg kon goed de voor- en nadelen over de verschillende technieken uitleggen/ uittekenen.”
- ✓ “De filosofie van de kliniek is een compliment waard. De kliniek helpt mensen een lichaam te hebben dat beter bij ze past. Ik kan niet het woord vinden om uit te drukken hoeveel respect ik hiervoor heb, en hoeveel blijer GC me heeft gemaakt.”
- ✓ “De persoonlijke aandacht tijdens mijn opname was heel fijn”
- ✓ “De sfeer was enorm prettig en veilig.”
- ✓ “De zorgverleners zijn heel warm en geven je een fijn en veilig gevoel. Ik was erg gespannen en zij gingen daar heel goed mee om.”
- ✓ “Een duidelijk hecht en professioneel team wat naar je luisterde en goed verzorgde, maar waar je ook leuke gesprekken mee kon hebben en grappen kon maken.”
- ✓ “Zeer huiselijke sfeer. Je wordt bij binnenkomst al gelijk op je gemak gesteld door de persoon achter de balie. Daarnaast zijn alle personeel die ik die dagen getroffen erg vriendelijk en meelevend. Alles ziet erg schoon en netjes uit. Je wordt goed verzorgd en staan open voor een leuk gesprek. Daarnaast leggen ze alles goed uit en nemen ze je goed mee in het proces. Ook het contact na een operatie is goed en duidelijk.”
- ✓ “Ik vond alle zorgverleners erg aardig en begripvol. Ik vond de dag van de operatie erg spannend en ben hierin goed begeleid door iedereen. Ze waren geduldig en stelden mij goed gerust. Ik voelde mij hierdoor begrepen en gezien. Verder creëren alle zorgverleners een prettige sfeer”

De KliniekenMonitor en de PREM zijn eenduidige en wetenschappelijk verantwoorde onderzoeken die voldoen aan alle eisen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en die voldoen aan alle eisen die een certificering zoals het ZKN Keurmerk, ISO 9001, JCI en HKZ aan een zorginstelling stellen. De kliniek kan de resultaten vergelijken met de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Bosgra Onderzoek is een ISO 20252:2019 gecertificeerd onafhankelijk onderzoeksbureau en houdt zich aan de normen voor ISO 20252:2019, marktonderzoek (MOA Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek, ESOMAR) en informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510).