


KliniekenMonitor en de CQI GGZ & VZ

Samenvatting

Gender Clinic Mental Health wil graag weten hoe haar patiënten de kwaliteit van zorg ervaren. Dit wordt gemeten met het patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor en de CQI GGZ & VZ, uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek. Door middel van dit onderzoek krijgt Gender Clinic Mental Health 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 patiënt ervaringsonderzoek van 1 januari tot en met 31 december 2024 hebben 75 patiënten hun mening gegeven. Voor de CQI voldoen 53 responses aan indieningsregels.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Gender Clinic Mental Health
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	7,9
Bejegening door de behandelaar	8,5
Behandeling	8,2
Nazorg	8,0
Totaalindruk van de kliniek	8,2
Net Promotor Score	32 (46-15)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

CQI GGZ & VZ	Gender Clinic Mental Health 2024	Gender Clinic Mental Health 2023
Bejegening: Nam uw behandelaar uw serieus? (5-puntsschaal)	4,7	4,8
Informatie behandeling: Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten zijn? (5-	4,6	4,3
Samen beslissen: Kon u meebeslissen over de behandeling? (5-puntsschaal)	4,4	4,7
Uitvoering behandeling: Rapportcijfer behandeling (10-puntsschaal)	8,4	8,6
uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK		

KliniekenMonitor en de CQI GGZ & VZ

Positieve punten

De belangrijkste positieve punten van beide onderzoeken zijn de aandacht voor veiligheid, de begrijpelijke uitleg van de behandelaar, het serieus nemen van de patiënten door de behandelaar, de uitleg over de voor- en nadelen van de behandeling, de ontvangst bij binnenkomst van de kliniek en tijdig verlopende afspraken in de kliniek.

Verbeterpunten

De belangrijkste verbeterpunten zijn de informatie over cliëntorganisaties, de bereikbaarheid (via auto/OV van de kliniek, de telefonische bereikbaarheid van de kliniek en de bereikbaarheid bij spoed en de adviezen van zorgverleners hoe thuis om te gaan met de klachten.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Gender Clinic Mental Health is 19%, een gemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Gender Clinic Mental Health aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 32, waarvan 46% promotors en 15% criticasters. Dit is een ondergemiddelde score.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“Mijn zorgverleners zijn zo begaan met mij en ik ben heel gelukkig om door hen gezien en gehoord te worden op dit en andere fronten.”

“Altijd vriendelijk personeel, wordt altijd vrolijk ontvangen bij de receptie. Mensen kijken ook goed mee wat er in de persoonlijke situatie en omgeving mogelijk is vanuit de behandeling.”

“Mijn behandelaar is echt onvoorstelbaar goed in haar werk! Ze neemt de tijd, is attent, mee denkend, empathisch, eerlijk! Ik had van tevoren een hard hoofd in praten met een psycholoog door voorgaande ervaringen, zij heeft echt het tegendeel bewezen. De rol die zij heeft in mijn transitie is enorm en ben ik haar heel dankbaar voor!”

Over het onderzoek

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.

Over het onderzoeksbureau

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). Bosgra Onderzoek werkt onder meer samen met ZKN, Zorgverzekeraars Nederland, ZorgkaartNederland.nl, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en Zorginstituut Nederland.

