

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor & PREM MSZ 2025

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 19 februari tot en met 31 december 2025 hebben 276 patiënten hun mening gegeven.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Gender Clinic
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,6
Bejegening door de behandelaar	8,8
Behandeling	9,0
Nazorg	8,4
Totaalindruk van de kliniek	8,8
Net Promotor Score	63 (68-5)

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

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn, het goed luisteren naar de patiënt, de goede samenwerking tussen de zorgverleners, de behandeling en het voorlopige effect van de behandeling en de anesthesiologische zorg rondom de operatie.

Het belangrijkste verbeterpunt betreft de bereikbaarheid van de kliniek per auto en openbaar vervoer. Aandachtspunten zijn de ontvangst bij binnenkomst, nazorg, telefonische bereikbaarheid en het voorkomen van onveilige situaties.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Gender Clinic aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 63, waarvan 68% promotors en 5% criticasters, en scoort daarmee 6 punten boven de landelijke Benchmark KliniekenMonitor. Patiënten bevelen Gender Clinic dus met plezier aan.

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor & PREM MSZ 2025

Enkele quotes uit het onderzoek:

"Alle gesprekken vooraf maar ook de operatie dag en zorg na de operatie verliep vlekkeloos omdat iedereen met elkaar ervoor zorgt dat je als patiënt de beste zorg krijgt."

"Alles is heel goed verlopen, ik was ontzettend bang voor de operatie en het viel allemaal heel erg mee. Ik vond alleen het infuus plaatsen moeilijk en verder was alles eigenlijk heel fijn en relaxed. De verpleegsters waren allemaal heel aardig."

"De meeste zorgverleners waren erg vriendelijk. Uitleg over alles wat er gebeurde was duidelijk en professioneel. Er werd redelijk goed rekening gehouden met mijn medische angsten. Mijn vragen achteraf over de email toen een deel van mijn genezing wat minder goed ging werden snel en professioneel behandeld."

"De verzorging achteraf was zeer goed en het personeel was aardig en heel behulpzaam ook met kleine dingen."

"Duidelijke instructies over nazorg en bijzonder snel contact toen ik zorgen had over complicaties."

"Goede zorg van de verpleging goed duidelijke uitleg in verschillende brochures en filmpjes duidelijke uitleg tijdens het optekenen waarom bepaalde lijnen waar werden gezet."

"Ik werd warm en vriendelijk ontvangen. Er wordt echt naar je geluisterd en zo naar je wensen toe gewerkt. Mooie schone moderne kliniek in een bosrijke omgeving. Top!"

Over dit 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.

Bosgra Onderzoek 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).