

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 patiëntervaringsonderzoek van 1 januari tot en met 31 december 2025 hebben 100 patiënten hun mening gegeven. Voor de CQI voldoen 63 responses aan indieningsregels, namelijk dat de vragenlijst geheel is ingevuld.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Gender Clinic Mental Health
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	7,4
Bejegening door de behandelaar	8,4
Behandeling	8,2
Nazorg	7,4
Totaalindruk van de kliniek	7,8
Net Promotor Score	23 (41-18)

CQI GGZ & VZ	Gender Clinic Mental Health 2025
Bejegening: Nam uw behandelaar uw serieus? (5-puntsschaal)	4,5
Informatie behandeling: Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten	4,5
Samen beslissen: Kon u meebeslissen over de behandeling? (5-puntsschaal)	4,3
Uitvoering behandeling: Rapportcijfer behandeling (10-puntsschaal)	7,8

CQI GGZ & VZ	Gender Clinic Mental Health 2025	Gender Clinic Mental Health 2024
Bejegening: Nam uw behandelaar uw serieus? (5-puntsschaal)	4,5	4,7
Informatie behandeling: Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten	4,5	4,6
Samen beslissen: Kon u meebeslissen over de behandeling? (5-puntsschaal)	4,3	4,4
Uitvoering behandeling: Rapportcijfer behandeling (10-puntsschaal)	7,8	8,4

De hoogst gewaardeerde onderdelen van de CQI GGZ & VZ – weergegeven in een vijfpunts Likertschaal – zijn de begrijpelijke uitleg door de behandelaar (4,6), gevolgd door het serieus genomen voelen door de behandelaar (4,5) en het uitleggen van de voor- en nadelen van de behandelingen voor de klachten (4,5).

De belangrijkste positieve punten van beide onderzoeken zijn de ontvangst bij binnenkomst van de kliniek, de tijd die de behandelaar neemt, de bejegening door de behandelaar, de aandacht die de kliniek heeft voor veiligheid, het serieus nemen van de patiënten door de behandelaar, de begrijpelijke uitleg van de behandelaar, de uitleg over de voor- en nadelen van de behandeling.

De belangrijkste verbeterpunten zijn de informatieverstrekking voorafgaand aan de behandeling, door de kliniek verleende nazorg, de bereikbaarheid van de kliniek via auto of OV, de informatie van de cliëntorganisaties en/of zelfhulpgroepen.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Gender Clinic Mental Health is 21%, een gemiddeld percentage.

De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Gender Clinic Mental Health aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 23, waarvan 41% promotors en 18% criticasters, en scoort daarmee 9 punten lager dan het vorige onderzoek en 34 punten onder de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Enkele quotes uit het onderzoek:

“De werknemers zijn niet alleen aardig maar ook goed behulpzaam. Ze helpen je met alles duidelijk uitleggen en ook eventueel waar je extra informatie zou kunnen vinden als het nodig

is. Al het personeel begroet je aardig en behandelt je goed, ook als het aankomt op bijvoorbeeld moeilijke gesprekken onderwerpen!”

“Betrouwbaar personeel, ze geven je een vertrouwd en veilig gevoel en je kan alles bespreken wat je kwijt wilt”

“Er werd goed met me meegedacht en naar het totale plaatje gekeken, niet alleen naar het vakgebied van de betreffende behandelaar. Hierdoor ben ik met meer geholpen dan ik had verwacht.”

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).

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.