

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Jysk sexologisk klinik

Jysk sexologisk klinik

Regionshospitalet Randers og Grenaa



07-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	146
Besvarelser fra afsnittets patienter:	67
Afsnittets svarprocent:	46%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

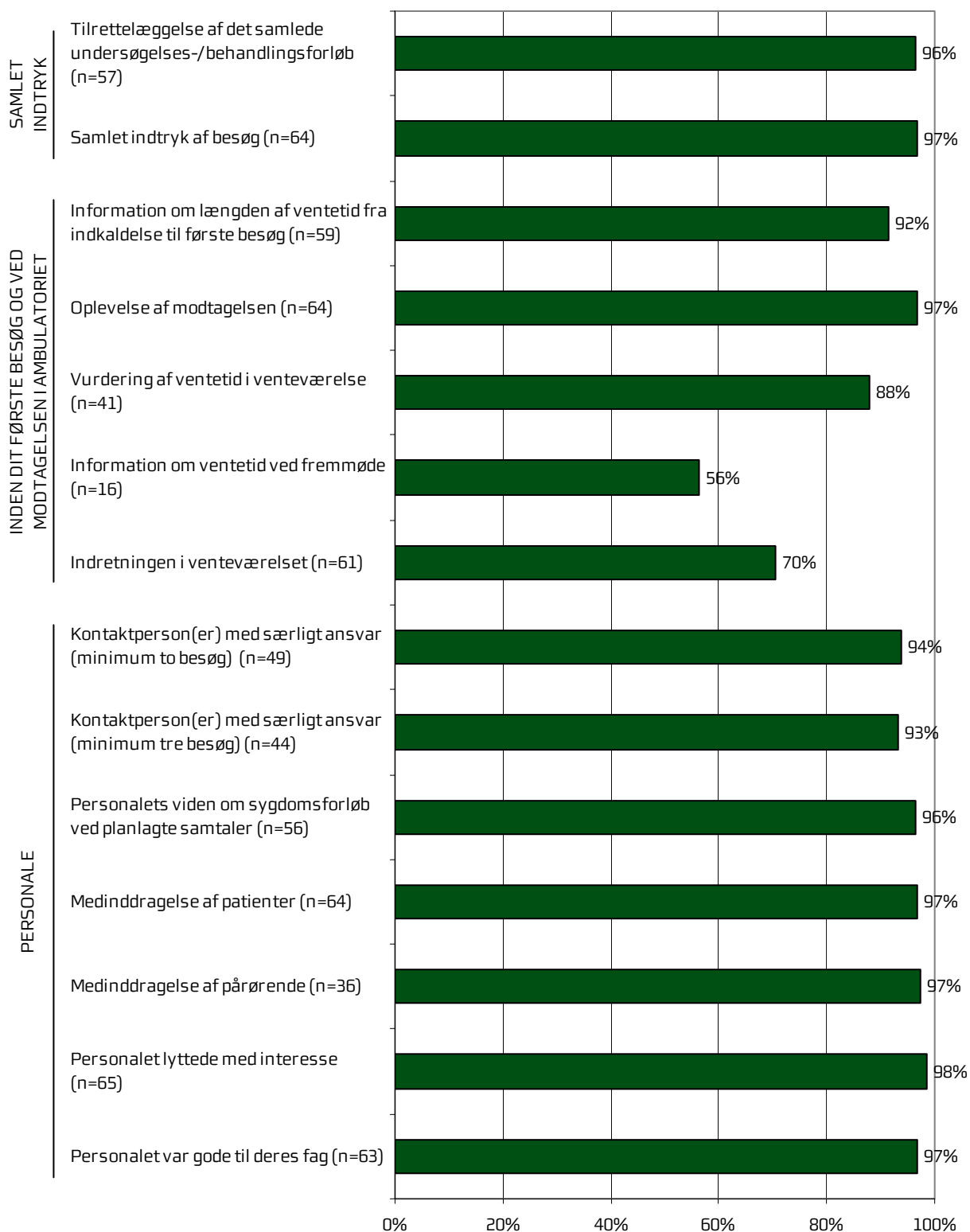
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

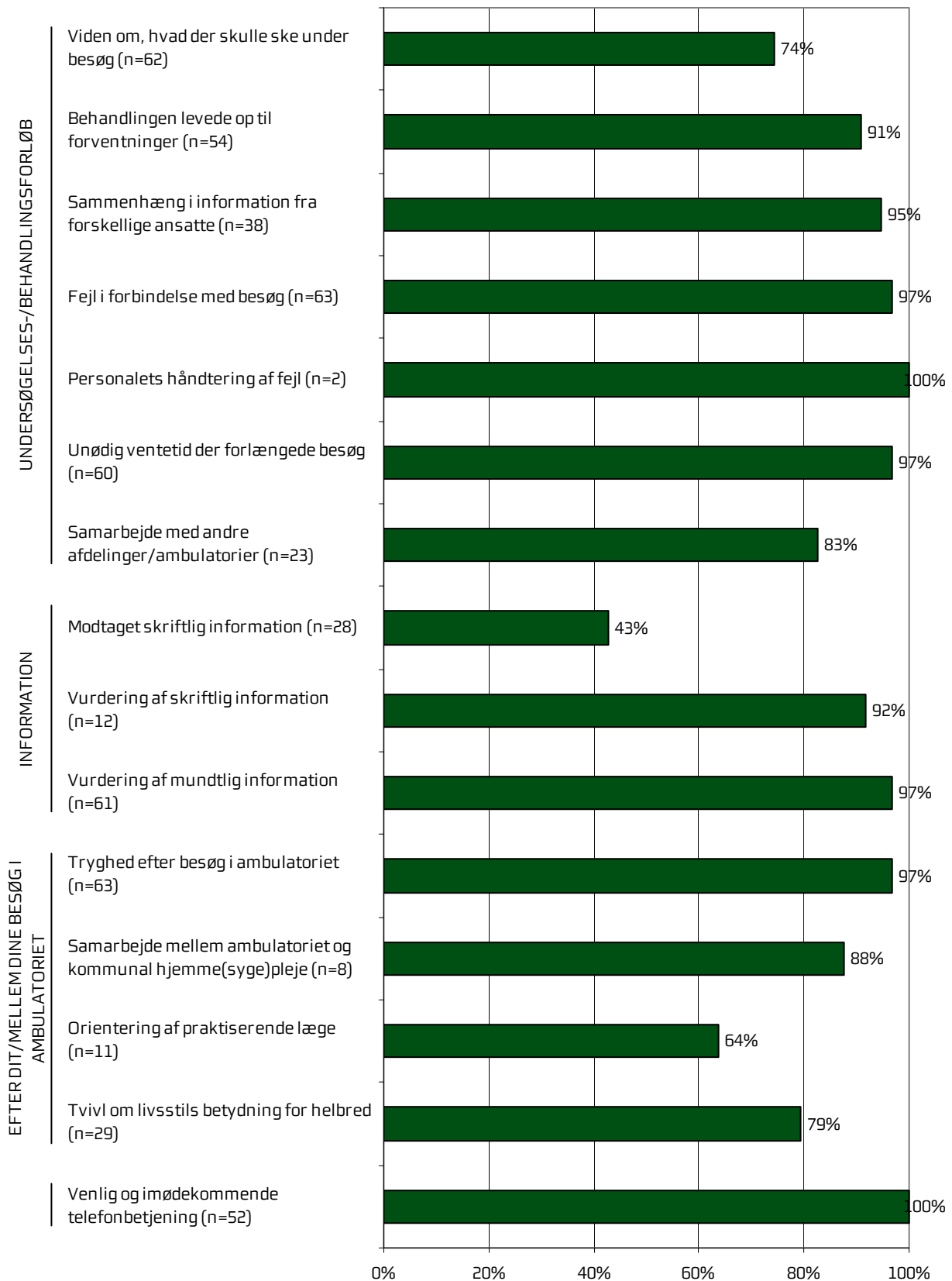
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ingen sammenligning

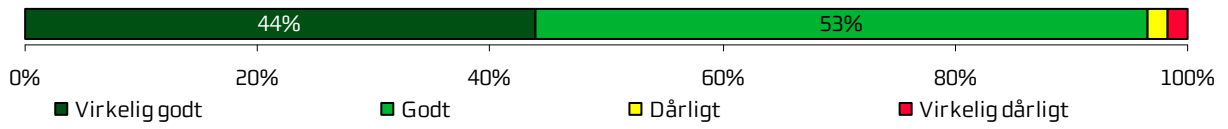
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

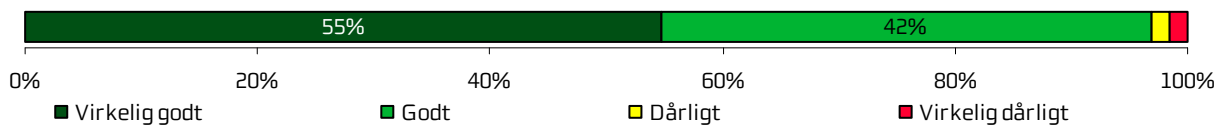
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=57)



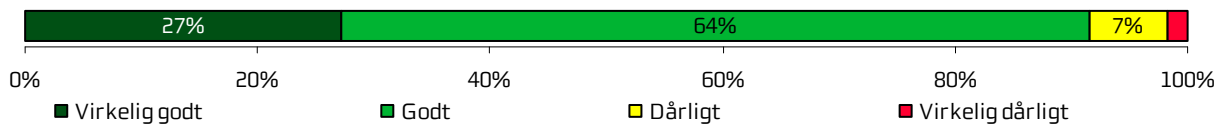
Samlet indtryk af besøg (n=64)



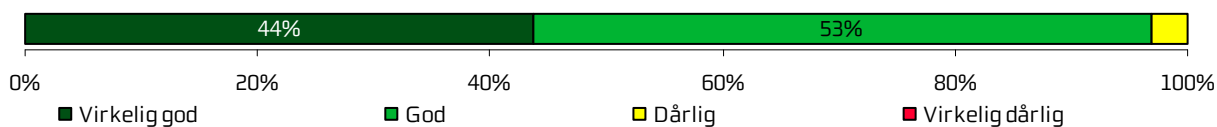
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 % *	94 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

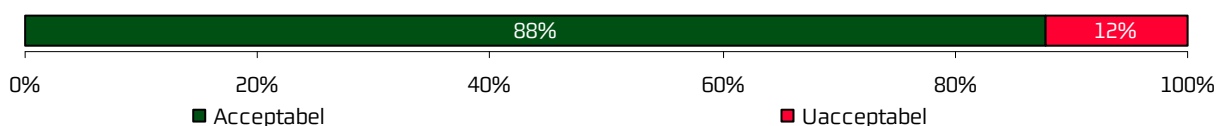
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=59)



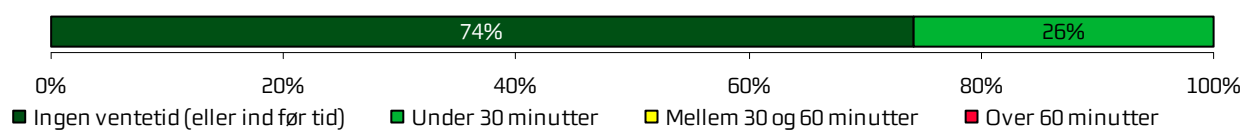
Oplevelse af modtagelsen (n=64)



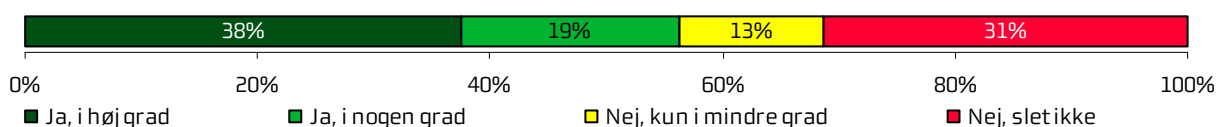
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=41)



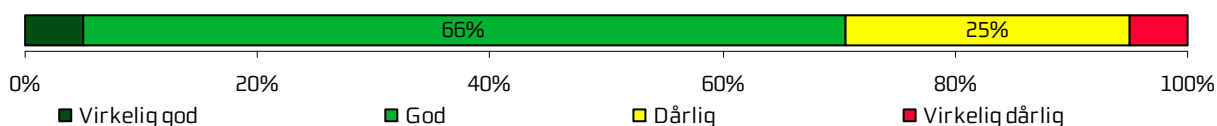
Længde af ventetid i venteværelse (n=62)



Information om ventetid ved fremmøde (n=16)



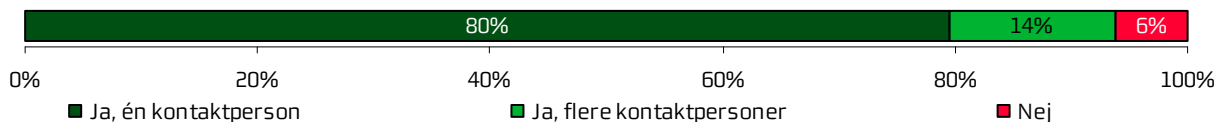
Indretningen i venteværelset (n=61)



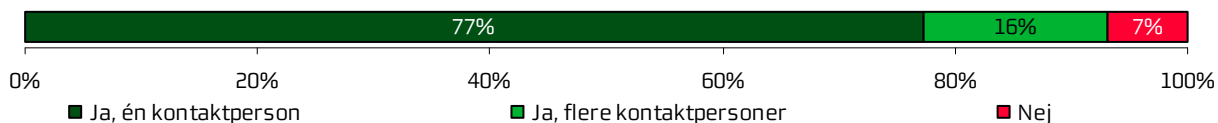
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	99 % *	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	-	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		88 %	-	99 % *	88 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		56 %	-	83 % *	34 %	51 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		70 %	-	95 % *	80 %	87 % *

Personale

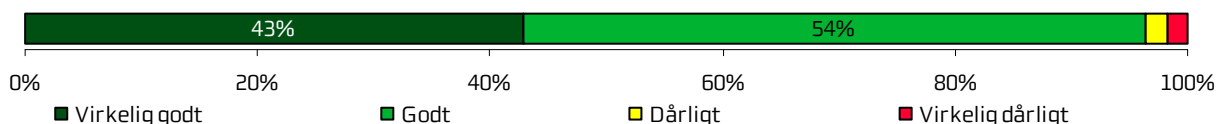
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=49)



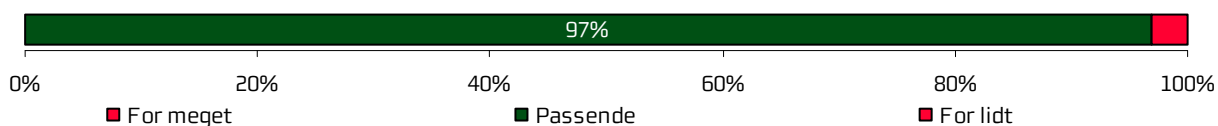
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=44)



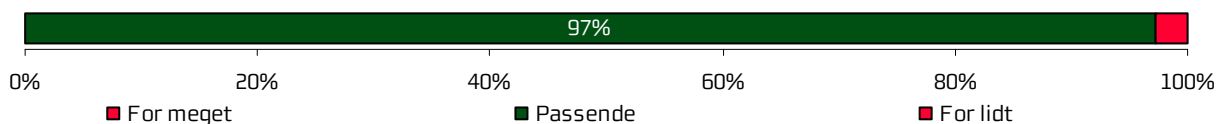
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



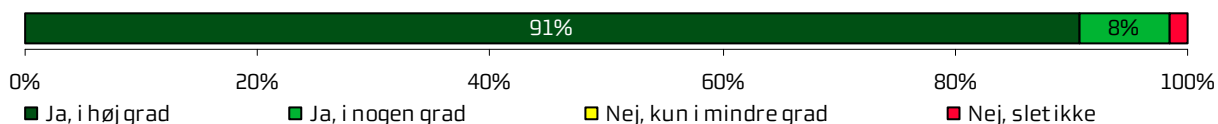
Medinddragelse af patienter (n=64)



Medinddragelse af pårørende (n=36)



Personalet lyttede med interesse (n=65)



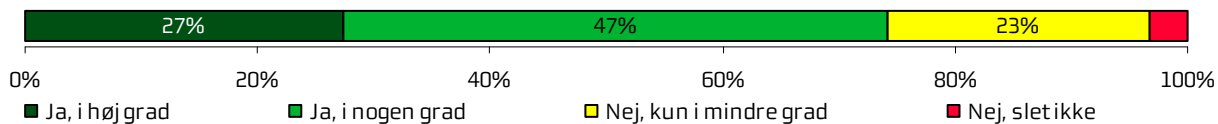
Personalet var gode til deres fag (n=63)



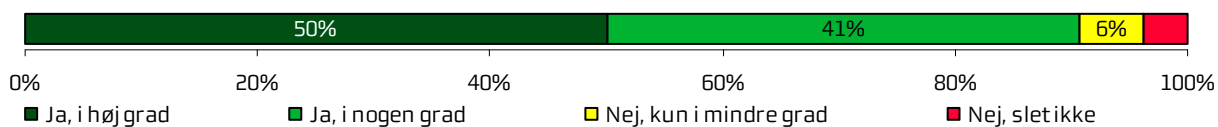
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		94 %	-	93 %	70 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		93 %	-	92 %	67 % *	84 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	-	100 %	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	-	98 %	89 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	-	100 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	-	100 %	92 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	-	100 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

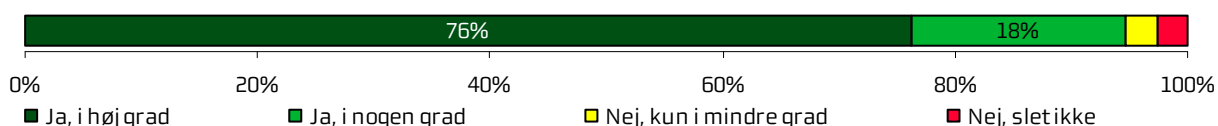
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=62)



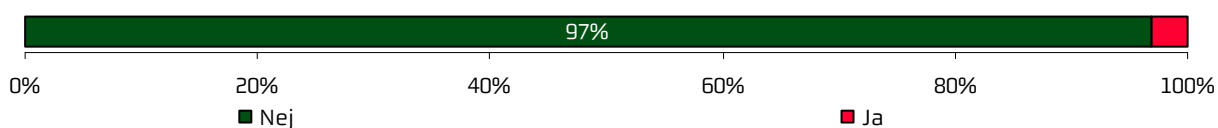
Behandlingen levede op til forventninger (n=54)



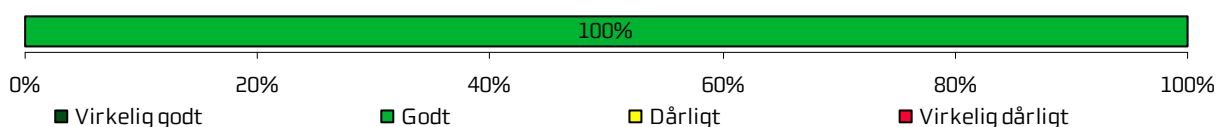
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



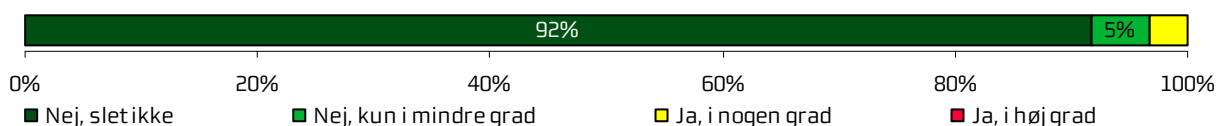
Fejl i forbindelse med besøg (n=63)



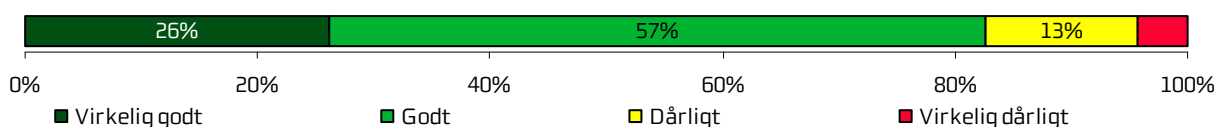
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=60)



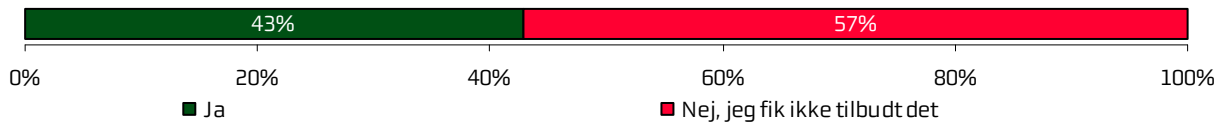
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=23)



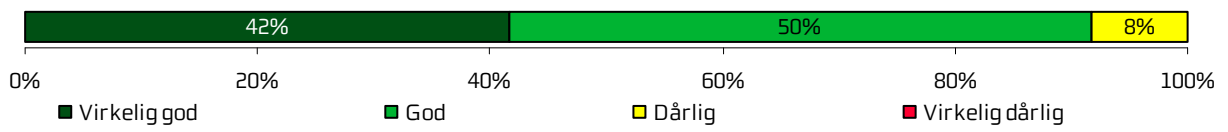
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		74 %	-	96 % *	78 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	-	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	99 %	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	88 %	45 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		97 %	-	96 %	83 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		83 %	-	100 % *	88 %	94 %

Information

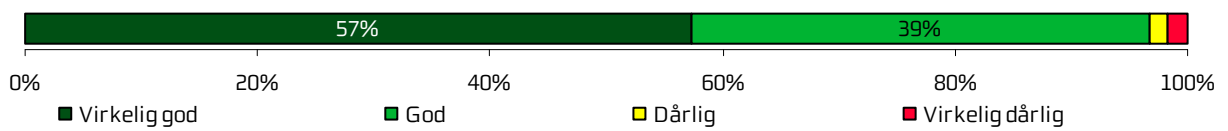
Modtaget skriftlig information (n=28)



Vurdering af skriftlig information (n=12)



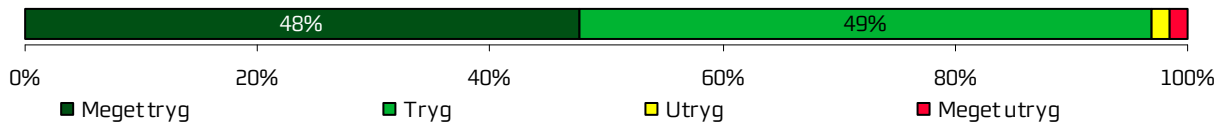
Vurdering af mundtlig information (n=61)



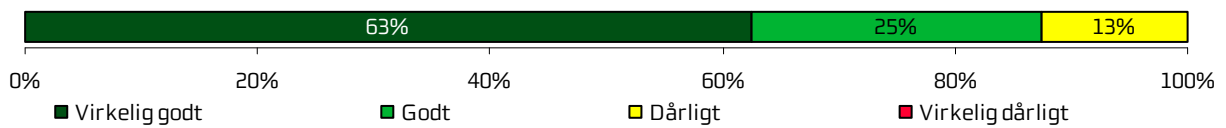
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		43 %	-	88 % *	52 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

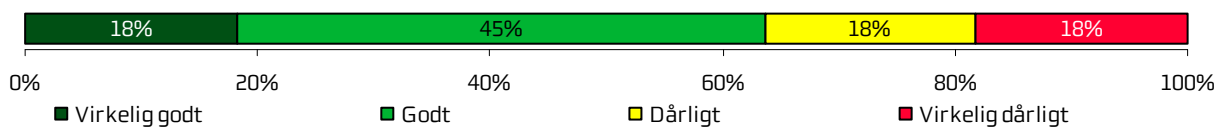
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=63)



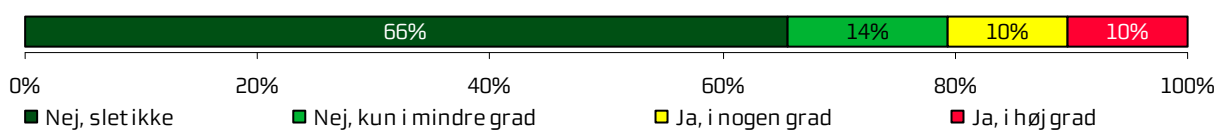
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



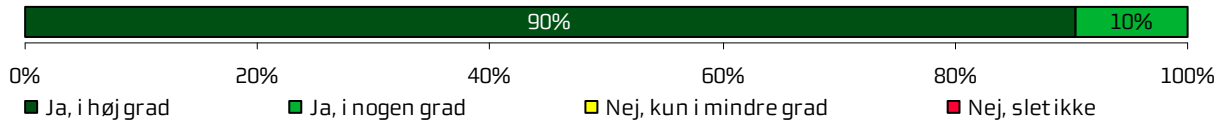
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=29)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	-	100 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		64 %	-	99 % *	84 %	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		79 %	-	88 %	67 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=52)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		100 %	-	100 %	97 %	99 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.









Jysk sexologisk klinik, Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Samlet indtryk
1	Lidt bedre venteforhold - større. Måske vil nogen synes, det er lidt for intimt at sidde så tæt med andre par i venteværelset pga. anledningen til besøget.	Godt
3	Alt var super.	Virkelig godt
4	Jeg blev rigtigt godt modtaget, og min største beklagelse er, at der fra forundersøgelsen til den endelige behandling skal gå så lang tid.	Godt
5	Ville ønske der var flere ansatte, så der ikke er så lang ventetid. Synes 10-11 måneders ventetid er ALT for lang tid.	Godt
6	Rigtig venligt og fagligt velfunderet personale. Oplevede dog LANG ventetid på at komme til behandling. Og endnu længere tid hvis ikke jeg tog imod gruppetilbud.	Godt
7	Mit behandlingsforløb er ikke i gang endnu. Den lange ventetid er enormt frustrerende. Jeg har ventet længere, end jeg har været syg []. Ventetiden blev lidt længere end det, der blev sagt på første møde - det kunne være rart med korte mails, der informerer om dette på forhånd. Jeg nåede at tænke, at jeg var blevet glemt. Jeg er VIRKELIG GLAD for det første møde, hvor jeg blev informeret om ventetid, da jeg også fik nogle idéer til at arbejde med det i mellemtiden - jeg er dog siden kommet til at savne et kort referat eller lignende på skrift.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Større venteværelse. Bedre samarbejde med almen praktiserende læge, så det ikke er patient eller pårørende, der har ansvar for at videregive oplysninger mellem [specialister] og læge. Det kunne være i form af skriftlig journal. Meget venlige medarbejdere [] og fagligt dygtige.	Godt
10	Jeg har altid været tryk ved at komme på Sexologisk Klinik, Randers. Personalet giver en fantastisk behandling, som jeg aldrig ville have været foruden.	Virkelig godt
13	Et fantastisk givende samtaleforløb med NN, sexologisk klinik.	Virkelig godt
15	Det har altid været nemt at få tider. Har været og er meget glad for mine tider hos NN. Jeg føler, at behandlingen har omfattet alle aspekter ved mit liv og ikke kun det problem, jeg egentlig er blevet henvist med. Meget helhedsorienteret og omsorgsfuld<3	Virkelig godt
17	Ro, venligt personale, altid kaffe på kanden, slet ingen ventetid, fagligt dygtige.	Godt
19	Mere personale, så der ikke er lang ventetid på at komme i gang og derefter lang ventede fra diagnose er stillet, til behandling kan gå i gang. Brand hamrende ærgerligt, at der oven i købet sker nedskæringer.	Godt
20	Fedt, at det findes, bare synd, at der er så lang ventetid fra man bliver henvist til den første tid. Parkeringsforholdene er ikke for gode. Brugte cirka 30 minutter første gang på at finde en plads.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 22 Der er kun ros fra min side. De ansatte på Randers Sexologisk Klinik er meget dygtige. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 Er meget uforstående i forhold til det forløb, jeg havde sammen med en partner. Vi havde samtaler, og vi blev "smidt" ud af en ansat, der ikke kunne håndtere min partners "svære" temperament. Vi har ikke fået forslag til, hvad vi eventuelt kan gøre, eller hvor vi eventuelt kunne få hjælp. Bare en skrivelse om, at klinikken ikke mente at have de fornødne ressourcer til at hjælpe mig og min partner?? | Virkelig dårligt |
| ✎ | 26 Sæt jer ind i andre menneskers sted og regn ikke med, at folk er søde og forstående, hvis de får stillet en ubehagelig diagnose. | Dårligt |

Jysk sexologisk klinik, Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Samlet indtryk
	2	Fik ikke information om den lange ventetid.	Godt
	4	Det var en fin, informativ og venlig betjening.	Godt
	10	Fin information og ventetiden var ikke lang.	Virkelig godt
	13	Venligt, professionelt og imødekommende.	Virkelig godt
	15	Det ville være dejligt, hvis man kunne bestille en ny tid ved psykologen eller i modtagelsen. Man har en tendens til ikke at få "taget sig sammen" til selv at få bestilt en ny tid. Man kommer til at snyde lidt.	Virkelig godt
	16	MEGET lang ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Laaaaaaaaaaaaaaaaang ventetid!	Dårligt
	28	Jeg var til en god og informativ forsamtale, hvor udgangspunktet for det videre behandlingsforløb blev fastlagt.	Virkelig godt



Jysk sexologisk klinik, Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Samlet indtryk
✎	1 Der var tomt i forkontoret, fordi personalet sad samlet i et andet rum. Da det var første gang, og vi var lidt usikre, ville det være godt med en til at modtage og lige sige velkommen, der gik syv til ti minutter.	Godt
✎	4 Stor ros til personalet, som var enormt behagelige.	Godt
✎	5 Manglede information om, vi skulle tage plads, indtil vi blev kaldt ind.	Godt
✎	8 Ambulatoriet har en utrolig imødekomende, venlig og serviceminded sekretær.	Virkelig godt
✎	9 Trangt venteværelse, ikke rart, hvis man ikke har det så godt. Dejligt med kaffe/vand. Venlig sekretær.	Godt
✎	10 Rigtig god, tryk og jeg følte mig meget velkommen.	Virkelig godt
✎	14 Vi har ventet helt uacceptabelt længe fra første møde med NN til første behandlingsfremmøde. [Næsten et år]!	Virkelig godt
✎	15 Det er problematisk, at så mange "diagnoser" deler venteværelse, eller hus i det hele taget. Man føler sig lidt stigmatiseret, over at skulle gå ind et sted, hvor man ikke føler, at man har problemer, der er så "alvorlige" som klinikken også henvender sig til.	Virkelig godt
✎	18 Venteværelset har kun tre siddepladser, hvilket er for lidt, da der ofte er pårørende med.	Godt
✎	19 Venlig, varm modtagelse. Budt på kaffe/te/vand.	Godt
✎	21 Positiv modtagelse af positive mennesker.	Virkelig godt
✎	23 Der er en rar fornemmelse, når man kommer ind.	Virkelig godt
✎	27 Positiv modtagelse af positive mennesker.	Virkelig godt

Jysk sexologisk klinik, Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Jysk sexologisk klinik 24 En fejl i henvisning fra egen læge og modtagelsen i ambulatoriet, hvilket forlængede processen omkring start i klinikken.	Godt
	26 Der var bl.a. tale om en utrolig hård dom over min kærestes tilstand. Efter fem minutters samtale blev det således konstateret, at hun led af [], havde []og at hun skulle i medicinsk behandling for, at klinikken kunne "arbejde med hende".	Godt





Jysk sexologisk klinik, Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Samlet indtryk
7	Min egentlige behandling er ikke begyndt endnu pga. lang ventetid, så jeg kan ikke udtale mig om behandlingen.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg har kun været til forsamtale. Behandlingsforløbet er endnu ikke påbegyndt. Jeg fik oplyst en ventetid på 8-10 måneder, og de er ikke gået endnu.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Første gang blev NN IKKE sendt videre til afdelingen for at stoppe blødningen. Hun blødte konstant, men det blev der efterfølgende rettet op på.	Godt
20	De tog kontakt til [patientens] læge på grund af nogle manglende blodprøvesvar, og det oplevede vi som godt, så det ikke skulle gennem os først.	Virkelig godt
25	Meget kompetent personale.	Virkelig godt
26	Jeg synes, at der var tale om en utrolig uprofessionel tilgang til min kærestes og mit problem. Diagnosen, min kæreste fik stillet efter fem minutter, affødte stor frustration hos os for, hvorfor havde man så ikke kunnet konstatere den før? Jeg synes, der var tale om en manglende empatisk evne fra personalets side. Man må da regne med, at det ikke nødvendigvis er lykken evt. aldrig at kunne komme ud af en sådan tilstand igen.	Dårligt

Jysk sexologisk klinik, Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Samlet indtryk
	5	Info fra egen læge var ikke ordentligt refereret.	Godt
	7	Selvom det første indledende besøg hjalp meget, (det besøg, hvor jeg blev informeret om ventetid), har den lange ventetid betydet, at denne tryghed er forsvundet igen.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Jeg er pårørende til min mand, som har været i behandling i ambulatoriet. Jeg deltog i samtalerne. Vi holder pause nu, men skal genoptage behandling efter nytår, når [medicinen] er tilpasset og virkning indtruffet.	Godt
	20	Det er min mands - er blevet henvist til anden klinik. Jeg er med som pårørende i vores forløb.	Virkelig godt