

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA

Jysk sexologisk klinik

Regionshospitalet Randers og Grenaa



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelses-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet..... | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 27 |

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 155 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 59 |
| Afsnittets svarprocent: | 38% |

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

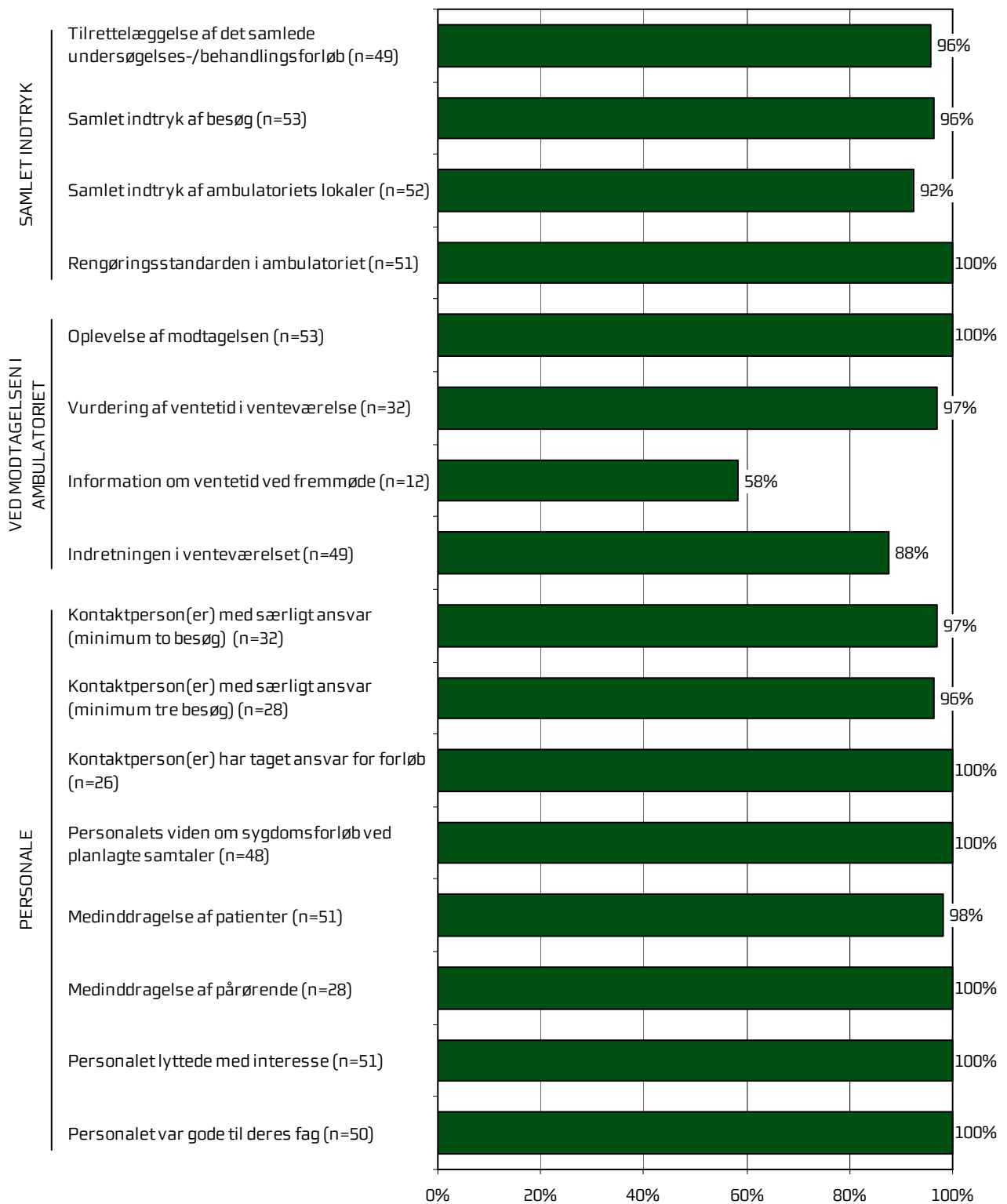
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

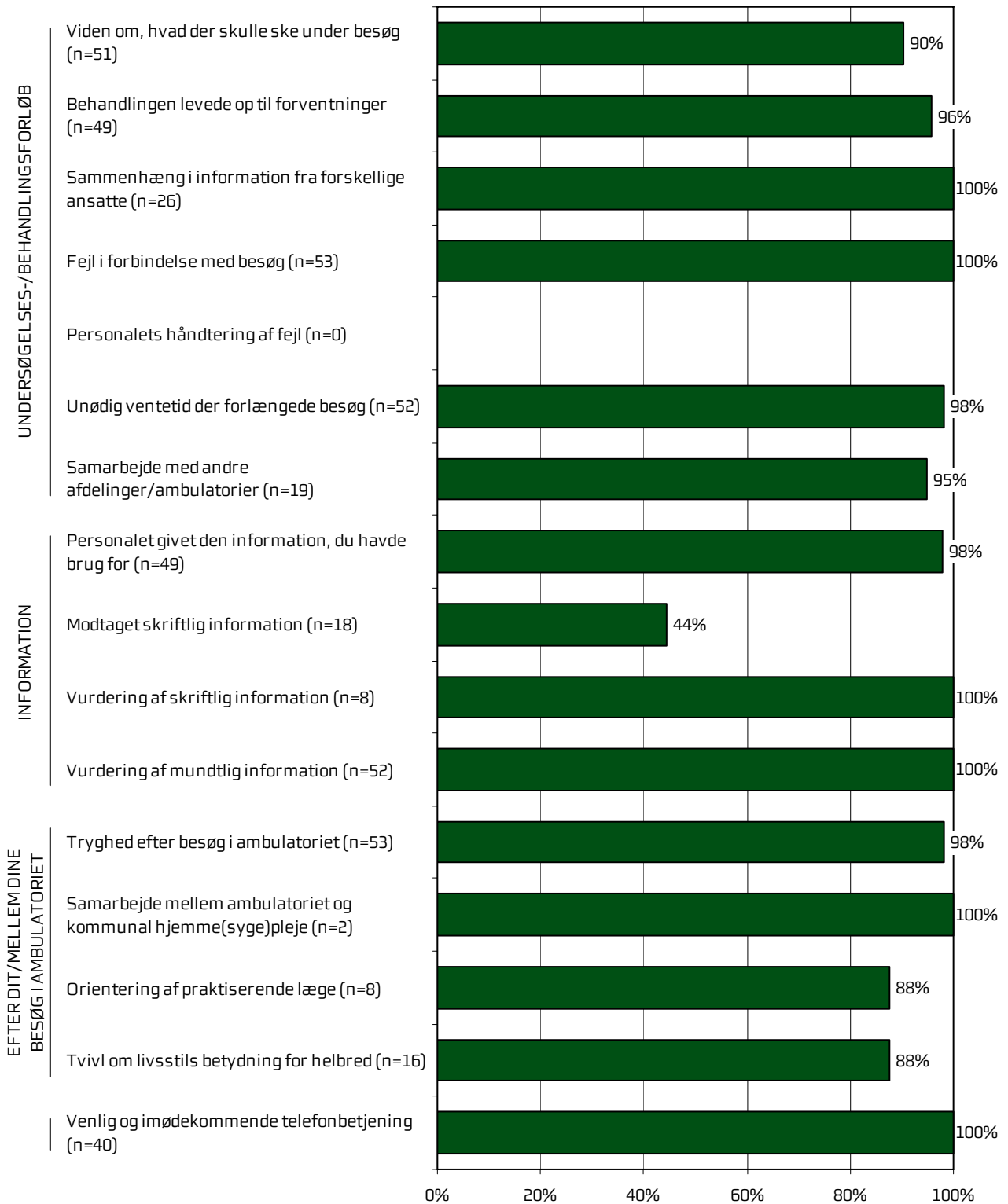
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Jysk sexologisk klinik

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

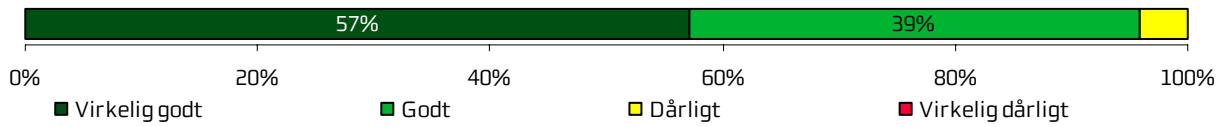
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

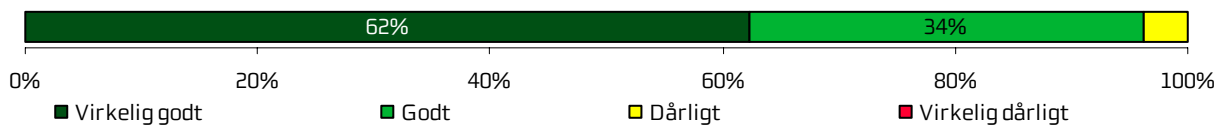
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

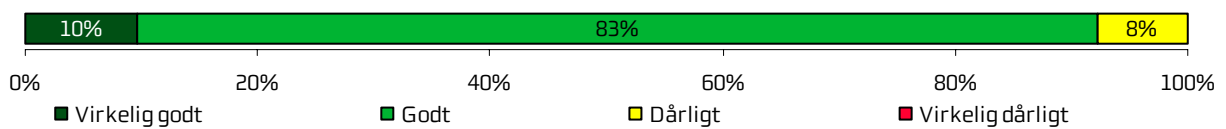
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=49)



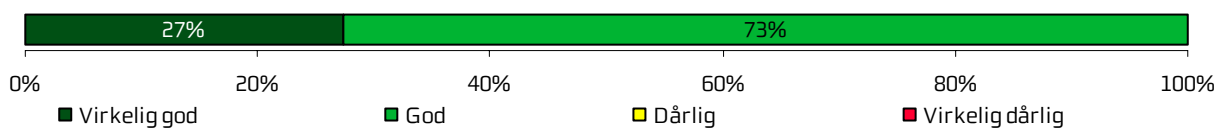
Samlet indtryk af besøg (n=53)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=52)



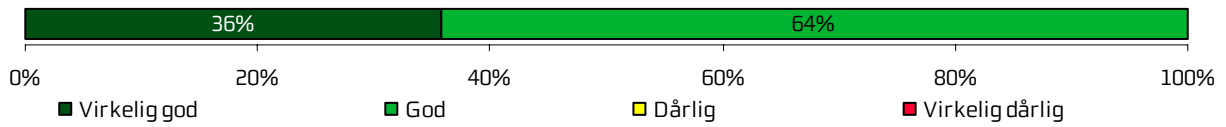
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=51)



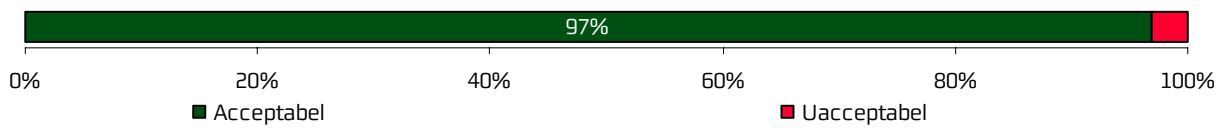
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 96 % | 96 % | - | 100 % | 92 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | 97 % | - | 100 % | 92 % | 98 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 92 % | - | - | 100 % * | 89 % | 95 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 100 % | - | - | 100 % | 96 % | 99 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

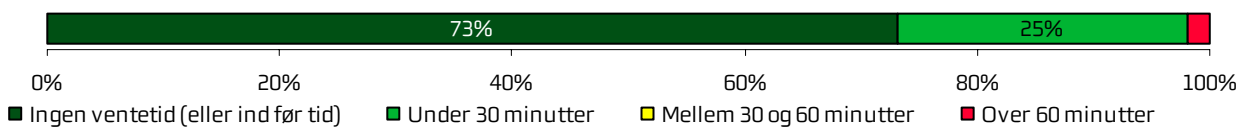
Oplevelse af modtagelsen (n=53)



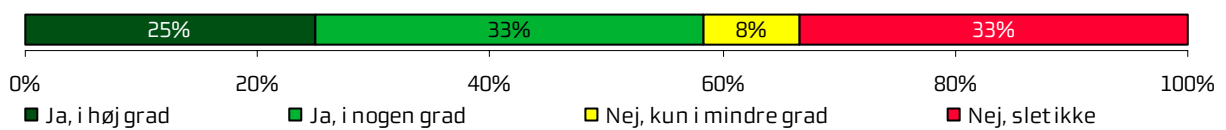
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=32)



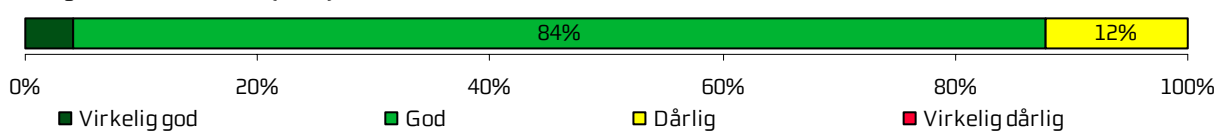
Længde af ventetid i venteværelse (n=52)



Information om ventetid ved fremmøde (n=12)



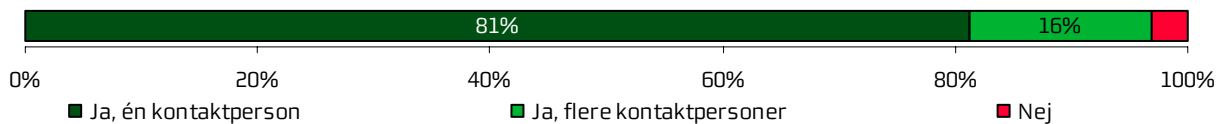
Indretningen i venteværelset (n=49)



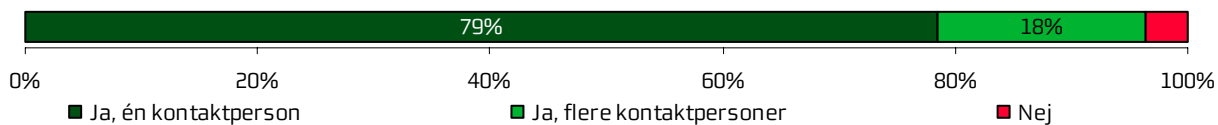
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 100 % | 97 % | - | 100 % | 96 % | 99 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 97 % | 88 % | - | 100 % | 86 % | 94 % * |
| 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? | 58 % | 56 % | - | 75 % | 24 % * | 39 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 88 % | 70 % * | - | 99 % * | 82 % | 90 % |

Personale

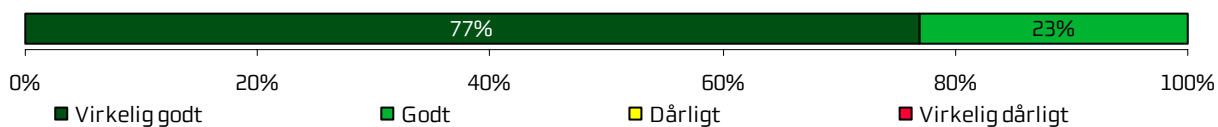
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=32)



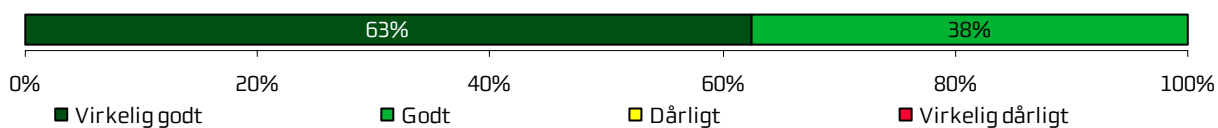
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=28)



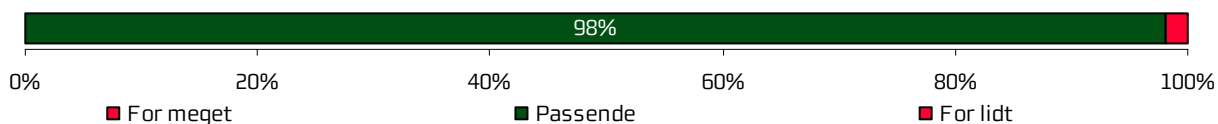
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=26)



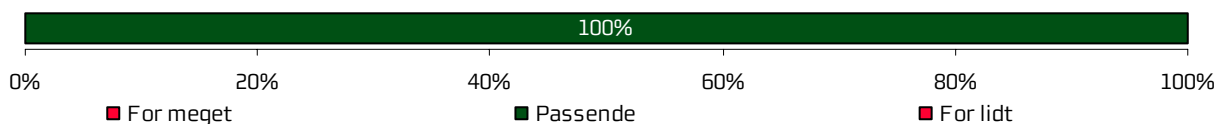
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=48)



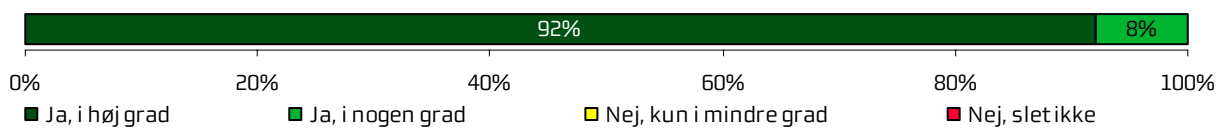
Medinddragelse af patienter (n=51)



Medinddragelse af pårørende (n=28)



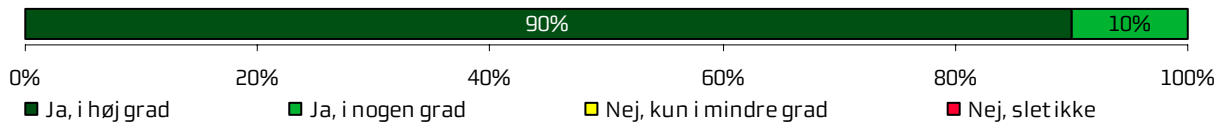
Personalet lyttede med interesse (n=51)



| | 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) | 97 % | 94 % | - | 100 % | 69 % * | 80 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 96 % | 93 % | - | 100 % | 73 % * | 82 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 97 % | 100 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 100 % | 96 % | - | 100 % | 89 % * | 95 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 98 % | 97 % | - | 100 % | 92 % * | 95 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 100 % | 97 % | - | 100 % | 83 % * | 90 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 100 % | 98 % | - | 100 % | 94 % * | 97 % * |

Personale (fortsat)

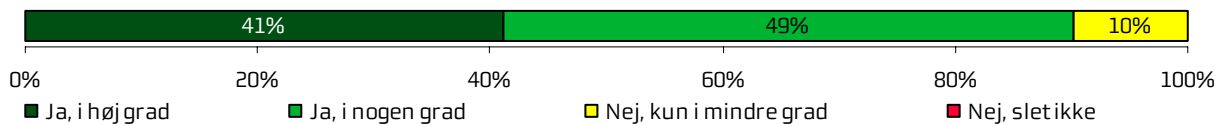
Personalet var gode til deres fag (n=50)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100 % | 97 % | - | 100 % | 95 % | 98 % * |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=51)



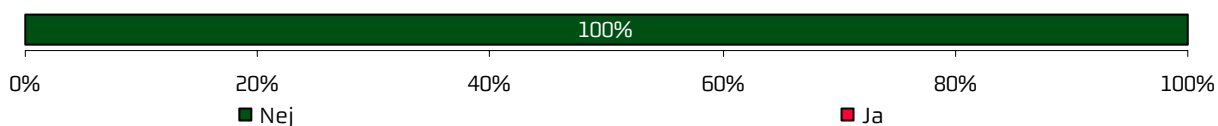
Behandlingen levede op til forventninger (n=49)



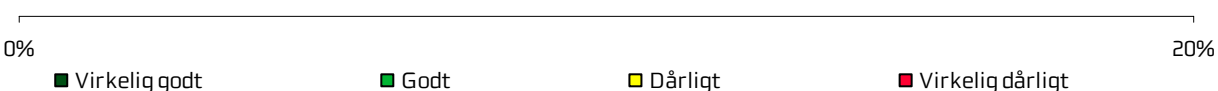
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=26)



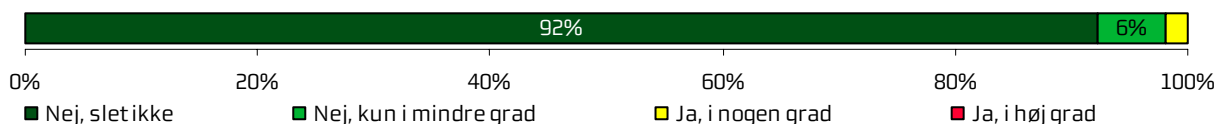
Fejl i forbindelse med besøg (n=53)



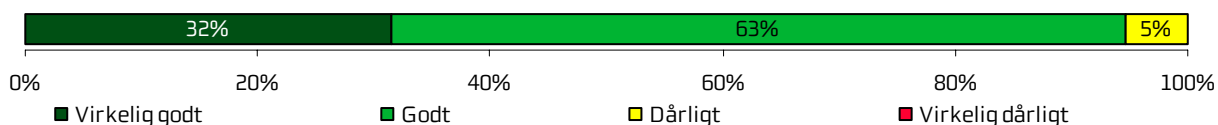
Personalets håndtering af fejl (n=0)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=52)



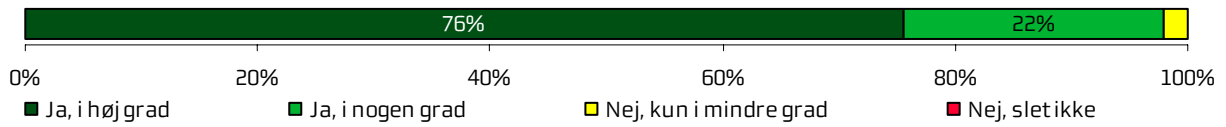
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=19)



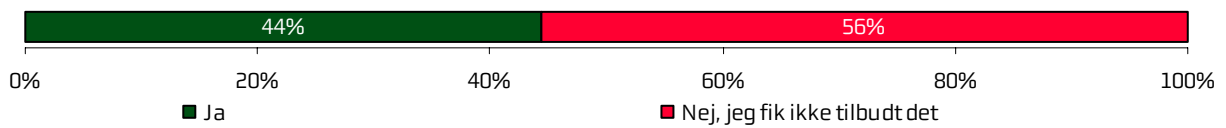
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 90 % | 74 % * | - | 99 % * | 81 % | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 96 % | 91 % | - | 100 % | 89 % | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 100 % | 95 % | - | 100 % | 90 % * | 95 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 100 % | 97 % | - | 100 % | 89 % * | 93 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | - | 100 % | - | 78 % | 64 % | 75 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 98 % | 97 % | - | 96 % | 79 % * | 88 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 95 % | 83 % | - | 100 % | 86 % | 94 % |

Information

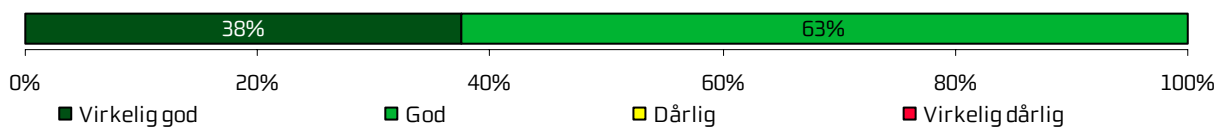
Personalet givet den information, du havde brug for (n=49)



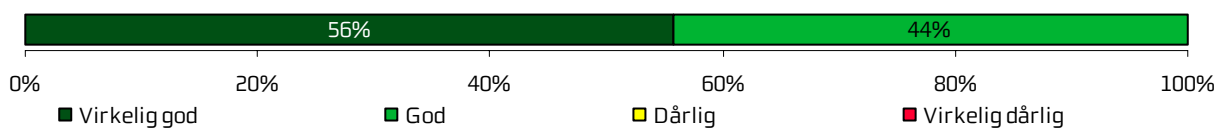
Modtaget skriftlig information (n=18)



Vurdering af skriftlig information (n=8)



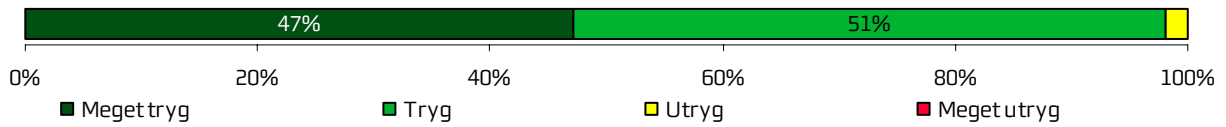
Vurdering af mundtlig information (n=52)



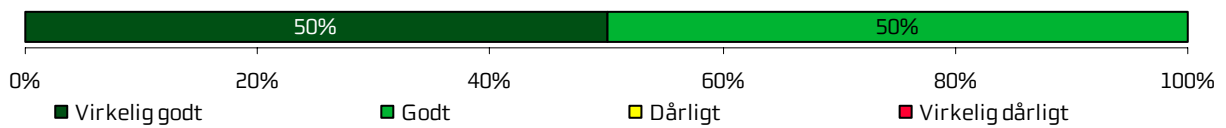
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 98 % | - | - | 100 % | 91 % * | 95 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 44 % | 43 % | - | 95 % * | 60 % | 75 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 100 % | 92 % | - | 100 % | 86 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 100 % | 97 % | - | 100 % | 94 % * | 98 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

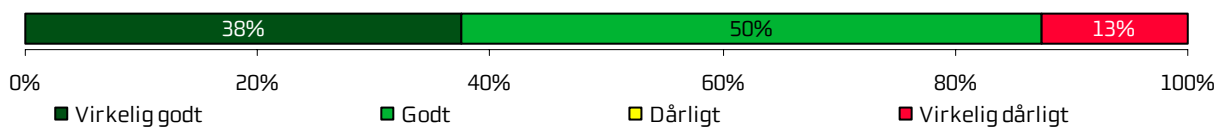
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=53)



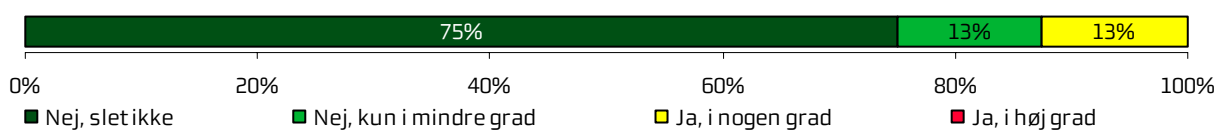
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



Orientering af praktiserende læge (n=8)



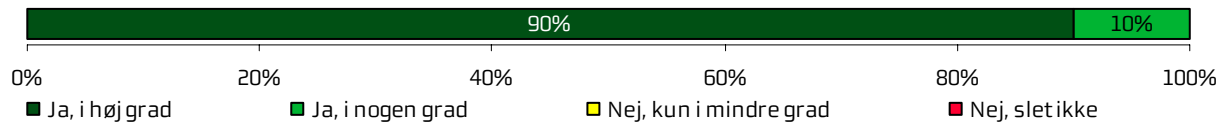
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=16)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 98 % | 97 % | - | 100 % | 87 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100 % | 88 % | - | 100 % | 89 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 88 % | 64 % | - | 100 % | 74 % | 90 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 88 % | 79 % | - | 86 % | 59 % * | 76 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=40)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 93 % * | 98 % * |

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.



JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 3 | Henvist fra anden afdeling []. | Intet svar |
| 6 | Jeg var der oftest fredag, hvor der ikke er nogen ud over behandlerne. | God |
| 7 | Fin, fin. God, god. | Intet svar |
| 8 | I betragtning af klinikkens arbejdsområde vil jeg rose den diskrete placering. | God |
| 10 | Har sluppet os for hurtigt, et af problemerne er ikke løst! | God |
| 12 | Vi sætter os jo bare i venteværelset, og så kommer de og henter én når de er klar. Der er ikke så meget modtagelse over det, men det virker. | God |
| 14 | Venlig, seriøs og kompetent modtagelse. Venteværelsesforhold blev forbedret, hvilket var rigtig godt. | Virkelig god |
| 16 | Den var fin. Vi blev taget godt imod. | God |
| 17 | Da jeg startede, var der en sekretær, og jeg tror måske ikke, at de har deres egen sekretær mere hos JSK, det er lidt træls, da også sekretæren hos JSK jo kendte patienterne godt. | Virkelig god |
| 22 | Er kommet på klinikken via barselsgangen, efter at have mistet et barn. Gået hos psykolog NN, som har "reddet" mit liv. | Intet svar |
| 25 | Der var ingen til at tage imod, så det var en smule forvirrende. | God |
| 26 | Personalet var rare og imødekommende. Man følte sig i trygge hænder med det samme. Dejligt! | God |

JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| | ID | Kommentarer - JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA | Fejlhåndtering |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 7 | Ingen af betydning. | Intet svar |
|  | 8 | Nu er mine problemer ikke helt løst, men det kan ikke tilskrives klinikken. | Intet svar |

JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 4 | Ved ikke hvor godt et billede I får, da jeg kun var til enkelte samtaler ved en psykolog i forbindelse med kommende fødsel, grundet tidligere [kejsersnit]. Har ikke mødt forskellige personalegrupper, men kun psykologer og sekretærer. | Virkelig godt |
| 7 | Faglige indhold helt ok. (Manglende fliser på toiletter uden betydning). | Intet svar |
| 9 | Den eneste kritik, jeg har af forløbet, er, at der ingen opfølgning var på det. Jeg havde min sidste session inden min [] med en aftale om, at jeg skulle henvende mig og få en ny tid efter min []. Men da jeg faktisk var meget trist og lettere deprimeret efter fødselen, magtede jeg det ikke. Og da ville det have været godt med en aktiv opfølgning fra min behandlers side, når hun ikke hørte fra mig. | Godt |
| 11 | Behandlingen er kun lige begyndt. | Godt |
| 12 | Er dybt imponeret, det virker super godt og professionelle folk! | Virkelig godt |
| 14 | Alt i alt er jeg meget, meget tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
| 18 | Der har kun været en behandlet som har været yderst professionel, dygtig og virkelig gjort et flot arbejde. []. | Virkelig godt |
| 19 | Dette behandlingsforløb var primært samtaler hos psykolog og en række behandlinger hos fysioterapeut (akupunktur). Jeg oplevede personalet hos Sexologisk Klinik som meget professionel, men samtidig meget omsorgsfuld og forstående. | Virkelig godt |
| 22 | Psykologsamtalerne var alle gode og livsnødvendige for mig på det givne tidspunkt. | Intet svar |
| 24 | De forskellige afdelinger har svært ved at passe behandlingstiderne sammen, og jeg har oplevet mange aflysninger af planlagte tider. | Godt |
| 26 | Det gik som smurt :-). Dog kunne det være rart, hvis man havde samme læge til alle behandlinger (jeg ved ikke, om det er muligt). | Virkelig godt |
| 27 | Jeg er dybt taknemmelig for den omsorg, som NN oprigtigt har fremvist. Hun er en så dygtig person og samtidigt så utrolig indlevende og varm af hjerte, at jeg aldrig vil glemme min tid på J. S. K. Randers. | Virkelig godt |
| 28 | Jeg kan ikke helt gennemskue, om forløbet utilsigtet fastholder mig i en negativ spiral. | Virkelig godt |



JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

| ID | Kommentarer - JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 12 | Før: meget lang ventetid, ventede godt et år på at komme til og ingen information. Under og efter: Super information, alt som det skal være. | Virkelig godt |
| 17 | Jeg ville da også meget gerne have haft noget skriftligt materiale om, hvordan jeg kunne få det bedre. | Virkelig godt |
| 18 | Det har været vanskeligt at komme i kontakt med ambulatoriet i en periode og der har været fravær af sekretær enkelte gange. Sekretær har været sød. Behandlet helt i top, også med informationer. | Virkelig godt |
| 27 | Det, at NN har stor erfaring med [], har medvirket til at løse problemer i min familie, da jeg ikke selv har kunnet sætte ord på min væremåde. | Virkelig godt |

JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA

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

| ID | Kommentarer - JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA | Samlet indtryk |
|--|--|----------------|
|  18 | Jeg har været lidt usikker på, om mit behandlingsforløb pludselig kunne slutte, uden jeg følte, jeg var "færdig", og jeg blev meget glad, da jeg fik vished for, at jeg kan stole på og være tryk ved min behandler, og at hun ikke vil svigte tidsmæssigt, da mit forløb har overordentlig stor betydning for mit ægteskab og videre liv! | Virkelig godt |
|  24 | Det havde jeg i starten, men fik talt med lægen om det. | Godt |

JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA

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

| ID | Kommentarer - JSK Jysk Sexologisk Klinik - RRA | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Der er lydt, når man sidder i samtale. Kan være forstyrrende i visse situationer. | Virkelig godt |
| 2 | Der var virkelig styr på tingen i Randers Sexologisk Klinik. Svært at finde p-plads. | Virkelig godt |
| 4 | Gammelt hus med kolde store og små rum. Toilettet iskoldt og meget lille rum. Venteværelset: Ved ikke, om der var et. En stol i forgangen. En sofa foran sekretærens skrivebord. Ikke optimalt for patienter eller sekretæren. | Virkelig godt |
| 5 | Da der har været en del problemer med kørselspenge, føler jeg, at ambulatoriet har taget stor del i sagen og hjulpet mig så godt, som de har haft mulighed for. STOR ros for dette. | Virkelig godt |
| 12 | Meget lille toilet, og venteværelse. Men det er der jo ikke meget at gøre ved ;-) | Virkelig godt |
| 13 | Proceduren for tidsbestilling er ikke optimal. Måske prøve med nogle åbne tider uden tidsbestilling. Læger udstråler meget høj faglighed. | Godt |
| 15 | Særligt godt, at det har været den samme læge NN hver gang. | Virkelig godt |
| 17 | Det, jeg synes var rigtig godt, var, at ambulatoriet hjalp mig ud over det, de skulle. Jeg var på ambulatoriet pga. sorg over at have mistet [nær pårørende], men NN hjalp mig også med at forholde mig til noget [angst] jeg gik med og [andet personligt forhold]. | Virkelig godt |
| 18 | Der er måske lidt utidssvarende faciliteter herunder venteværelse, men det betyder ikke så meget i den store sammenhæng, når behandling m.m. er i top! Der er jo det, jeg kommer efter og er henvist til! Jeg syntes, det er meget væsentligt, at der er opbygget et fortroligheds- og tillidsforhold mellem min behandler, min ledsager og jeg. Det betyder store fremskridt, og jeg/vi er nået meget mere, end jeg overhovedet havde forestillet mig inden start, en stor tak til NN! | Virkelig godt |
| 19 | Mit samlede indtryk er, at ambulatoriet har en professionel tilgang til de meget specielle problemer, som bliver behandlet på klinikken. Man føler sig forstået og taget hånd om samtidig med, at man får de skub og værktøjer, der er nødvendige for at komme videre/acceptere ens problem. | Virkelig godt |
| 20 | Jeg har gjort brug af ambulatoriet som kontakttled til anden afdelingen på sygehuset. Ambulatoriet har været til stor støtte i dette. Tak for det. | Godt |
| 21 | NN er en fremragende psykolog. NN er fagligt meget kompetent og forstår meget fint at udnytte sin egen personlighed til at skabe et rum for samtaler, der godt kan være svære. | Virkelig godt |
| 23 | Jeg kom med et psykisk stort problem for mig, og det var NN rigtig god og professionel til at hjælpe og støtte mig igennem. Tak. | Virkelig godt |
| 28 | Der er en god stemning. Søde mennesker. | Virkelig godt |