



RFSU-KLINIKENS BESÖKSENKÄT 2023



VERKSAMHETEN	3
VILKA BESÖKER RFSU-KLINIKEN?	4
.....	4
INNAN BESÖKET.....	5
DET AKTUELLA BESÖKET.....	7
BOKNING OCH ÖVRIGA SYNPUNKTER.	8
AVSLUTNING	9

Verksamheten

RFSU-kliniken är en klinik som omfattar dels av sexualmedicin i primärvård, inklusive smittspårning samt konsultation och dels av behandling av sexuella frågor och problem. RFSU-kliniken har avtal med Region Stockholm samt Stockholms kommun och bedriver även familjerådgivning med speciell inriktning mot sexlivet, sexualitet och sexuella frågor. RFSU-kliniken har även en psykoterapimottagning där alla frågor om sexualitet och relationer är välkomna.

Att inhämta synpunkter och få återkoppling från de patienter RFSU-kliniken möter är viktigt för att kunna utvärdera och utveckla verksamheten ur ett patientperspektiv. Det är också en viktig del i RFSU-klinikens systematiska kvalitetsarbete.

Under perioden november-december 2023 genomfördes en patientenkät där frågor ställdes om hur patienten upplevt sin kontakt med terapeut, familjerådgivare, barnmorska, läkare, undersköterska och/eller receptionist. För att uppnå en viss grad av representation önskades det att samla in svar från 500 patienter. Enkäten delades inte ut till alla under denna period utan ett bekvämlighetsurval genomfördes med hänsyn på att patienten skulle ha tid att fylla i enkäten. Detta medförde att totalt 334 patienter fyllde i enkäten, vilket anse ge en viss inblick i verksamheten men ej total inblick vilket annan statistik, som ej redovisas i denna rapport, kan påpeka.

Målet med enkäten är att få kunskap om hur patienterna upplever tillgänglighet, bemötande, information, delaktighet och nytta. För oss på RFSU-kliniken är det också viktigt att kontakten med oss är god och vi är även nyfikna på hur patienter får kännedom om RFSU

Kliniken och vart de hade vänt sig om de inte kom till oss. Därför har vi ställt frågor om detta i enkäten.

Den anonyma enkäten innehöll både frågor med fasta svarsalternativ och helt öppna frågor, detta är ett medvetet val då patienternas egna ord och formuleringar är av betydelse. För de frågor i enkäten där fasta svarsalternativ fanns, var det ofta möjligt att välja ett eller flera. Samtliga fördelningar av frågor med fasta svarsalternativ har räknats om till procent i denna rapport för att ge en tydlig bild av svaren.

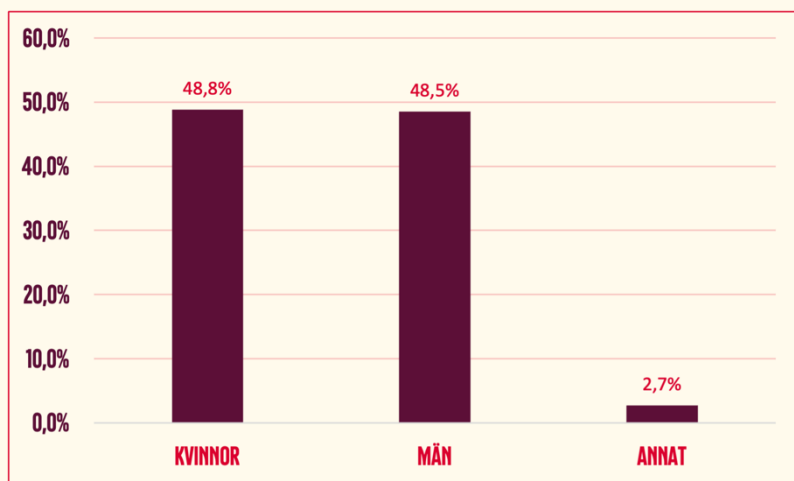
Undersökningen redovisas i tre delar. Den första svarar på frågan om **vem som besöker RFSU-kliniken** med flera demografiska frågor. Den andra delen fokuserar på frågor som avser **innan besöket** genomfördes, som exempelvis hur patienten fick kännedom om RFSU-kliniken. Den tredje delen handlar om det **aktuella besöket** och den sista delen har rubriken **nöjdhet och uppfattning om besöket** och det är precis det den delen avser. Slutligen så diskuteras de olika svaren kort i en **avslutande**-del.



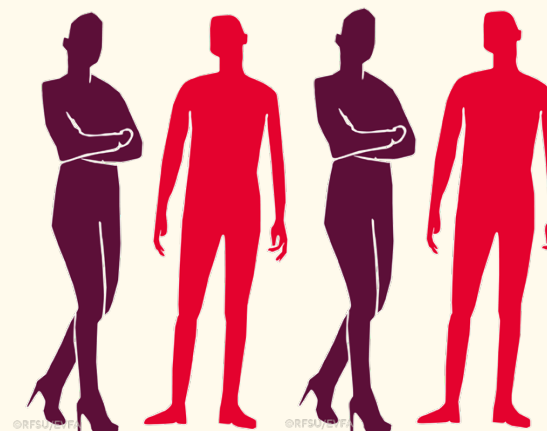
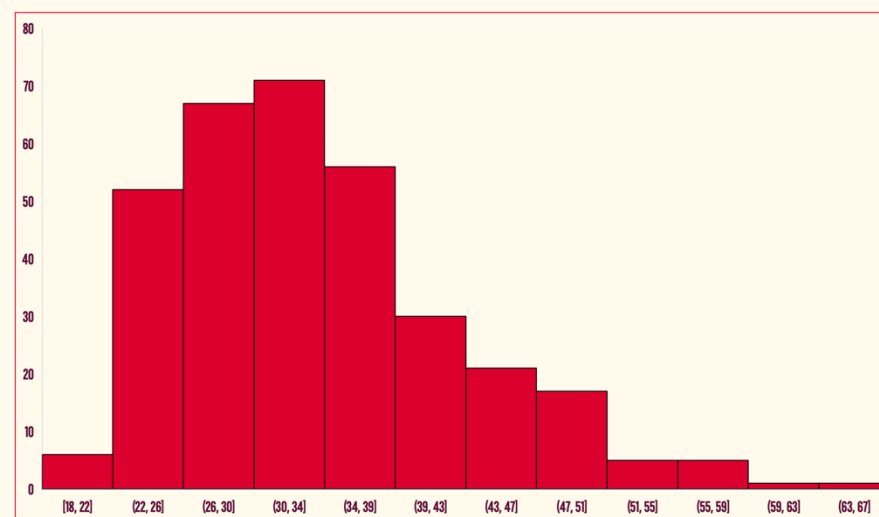
Vilka besöker RFSU-kliniken?

Denna rapport kommer först beskriva några demografiska variabler som är av intresse. Vi som arbetar på RFSU-kliniken vill vara en klinik för alla oavsett kön, och ålder, så därför är det viktiga frågor som vi redovisar först i denna rapport, som vi har valt att kalla **Vem besöker RFSU-kliniken?**

Könsfördelningen är jämn och stämmer överens väl med annan statistik och med upplevelsen från RFSU-klinikens personal. Som kan ses i diagrammet identifierar sig 48,8% av RFSU-klinikens besökare, som har fyllt i enkäten, som kvinnor och 48,5% som män. 2,7% identifierar sig som annat när de svarade på enkäten. Denna fördelning kan ses som ett resultat av att RFSU-kliniken välkomnar och har medicinsk och psykologisk kunskap oavsett könstillhörighet med exempelvis läkare närvarande som är specialister inom andrologi och gynekologi.



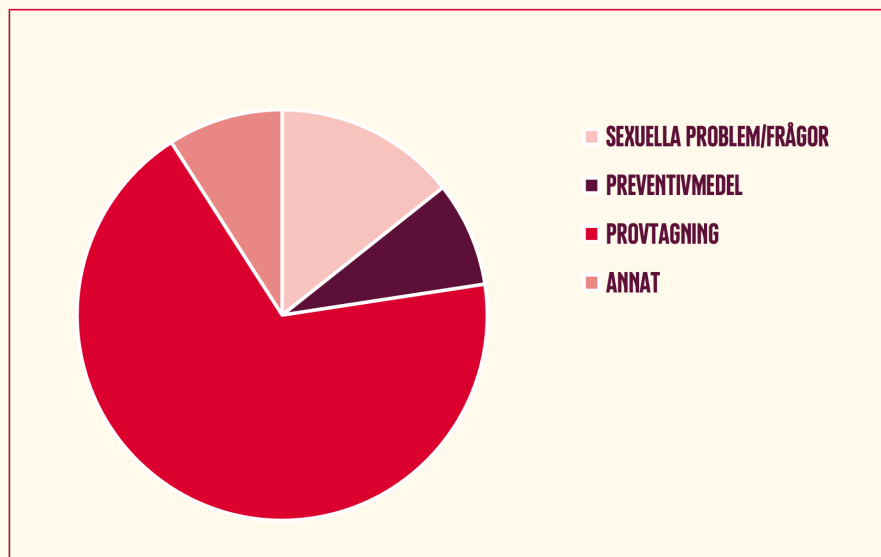
Snittåldern för samtliga besökare som svarade på enkäten är 34 år. I histogrammet nedan så syns att RFSU-kliniken ett stort åldersspann bland sina besökare, där den yngsta besökaren som fyllde i enkäten var 18 år och den äldsta 64 år. På y-axel i histogrammet visas antal besökare och på x-axeln visas åldern i ett fyra års-spänn.



Innan besöket.

Då RFSU-kliniken bedriver vård för många i olika skeenden i livet, som är tydligt i förhållande till ålder och könsfördelning hos besökarna, behövs också en förståelse om vad som är orsaken till besöken.

RFSU-klinikens personalstyrka inkluderar flera professioner som psykoterapeut, barnmorskor, undersköterskor, familjerådgivare, läkare, sjuksköterskor och fysioterapeut. Dessa olika professioner arbetar i team, vilket innebär att patienten är i fokus och utifrån flera professioner kan patienten få den bästa vården med hänsyn på flera faktorer. I besöksenkäten ställdes frågan om **orsak till besöket** och då kunde ett eller flera förbestämda svar fyllas i. Detta är en indikation på vad RFSU-klinikens besökare söker vård för, men vid en första vårdkontakt kan det bli tydligt att andra professioner på RFSU-kliniken kan vara behjälpliga för patienten.



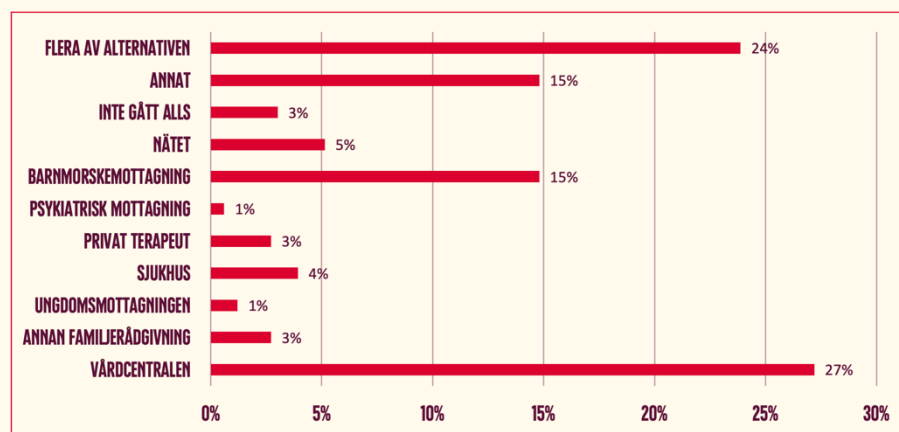
I cirkeldiagrammet syns fördelning av svar på frågan om orsak till besöket. Majoriteten av besökarna fyllde i att de kom för att testa sig (alternativet provtagning 68,3%). En mindre del av svaren avsåg preventivmedelsrådgivning (8,3%), sexuella problem/frågor (14,3%), och en stor del av svar innehöll annat (9,1%) vilket kan vara att patienten skulle besöka en familjeterapeut eller psykoterapeut eller få hjälp på något annat sätt.

1/5 HITTAR TILL RFSU-KLINIKEN VIA TIPS FRÅN NÄRA, SOM PARTNER, KOLLEGA ELLER VÄN.

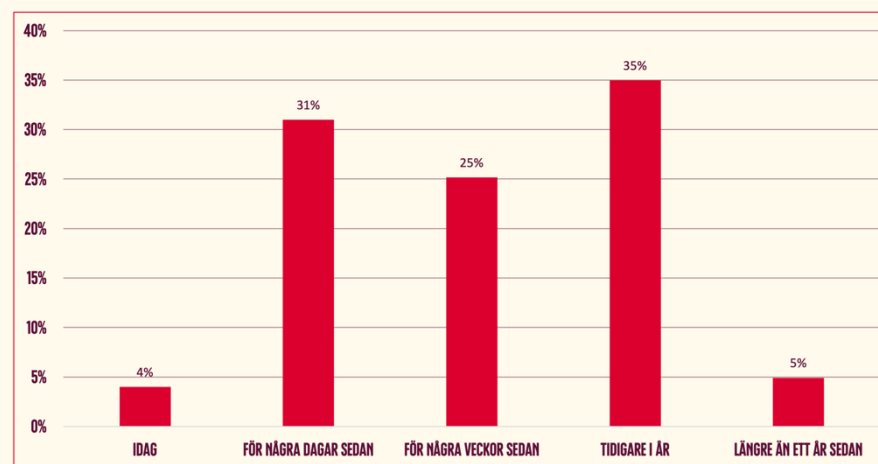
Den tredje frågan rörde hur patienten fått kännedom om RFSU-kliniken. Denna fråga var en så kallad fritextsvar fråga där de patienter som fyllde i själva skriva in hur de fick kännedom om RFSU-kliniken. Svaren var, på grund av många olika fritextsvar, sedan kodade till 9 olika kategorier. Den största delen av svaren (26%) handlade om att personen hade fått tips om RFSU-kliniken av en partner, en vän, en kollega eller likande. Det är en indikation på att RFSU-kliniken har gått rykte då många rekommenderar kliniken till sina nära. Den näst största delen av svar avser 24% och då har personen skrivit att de har hittat RFSU-kliniken via hemsida, nätet eller sociala medier. I tillägg så har vissa personer även specificerat sökmotorn Google (17%) och 1177 (8%). Läger man ihop alla dessa tre till en större kategori, "nätet", blir denna kategori störst och täcker nästan hälften av alla svar (49%). Övriga kategorier hade mindre andelar av svar som RFSU medlemmar (1%), skolan (2%), minns ej (3%), andra vårdgivare (8%), kände till sen tidigare (10%).

Nästa frågor handlar om vilket ansvar som RFSU-kliniken och vilka vårdluckor som hjälps till att fylla. Det är viktigt att patienter får tydliga instruktioner om var och när de kan hitta vårdgivare och att lämpliga vårdkedjor är tydliga för patienterna.

I enkäten ställdes därför fråga om **var hade du vänt dig om du inte kommit till RFSU-kliniken**. Detta var en fråga med många förvalda svarsalternativ och här kunde patienten som fyllde i enkäten välja flera svar och även skriva till ett svar om inget av det 11 olika svarsalternativen var passande. I diagrammet nedan syns resultatet av denna fråga. De flesta av patienterna (27%) hade uppsökt en vårdcentral. Men därefter valde många flera av alternativen (24%). Det belyser att sexuell hälsa har många aspekter och belyses med flera professioner som inte finns på andra vårdenheter. Framför allt kan resultatet av denna fråga tolkas som att arbetet som RFSU-kliniken bedriver verkligen har en viktig plats i det större vårdlandskapet inom Stockholmsregionen.



Det är inte nog med att vård för att behandla olika sexuella frågor kring hälsa, sexliv och relationer behöver många professioner utan vissa frågor behöver också akut hjälp. I enkäten ställdes frågan om när patienten kom på tanken att besöka RFSU-kliniken. Detta är också en viktig fråga då en del av dessa enkäter delades ut under drop-in, vilket RFSU-kliniken har två gånger i veckan. Genom att ställa denna fråga kan behovet för akut hjälp bli synliggjort.



Som stapeldiagrammet ovan visar så har de flesta patienterna antingen tänkt att de ska besöka RFSU-kliniken tidigare i år, eller för några veckor sedan eller för några dagar sedan. Det är därför viktigt att RFSU-kliniken fortsätter att vara tillgängliga med dels akuta besökstider och även med besökstider för ej lika akuta besvär. Då det finns flera olika professioner vid RFSU-kliniken så är det naturligt att det inte endast är akuta patienter som besökare utan att det även finns patienter som har funderat en längre tid innan kontakten med RFSU-kliniken tas.

Det aktuella besöket.

I enkäten ställdes **fyra frågor om nöjdhet** som kunde besvaras genom att sätta ett kryss på en skala som gick från 1 (*mycket missnöjd*) till 5 (*mycket nöjd*). På samtliga av de fyra frågorna var majoriteten väldigt nöjda med flera delar av RFSU-kliniken. Den första frågan var hur nöjd patienten var med att boka tid, här visades det sig ett medelvärde på 4,6 vilket få anses vara väldigt högt då 329 personer svarade och max var 5 på skalan. Vidare så ställdes frågan om mottagandet i receptionen och även här var det ett högt medelvärde på 4,8 med 331 svarande. Nästa fråga handlade om hur nöjd patienten var med väntrummet och då svarade 331 att det var väldigt nöjda med ett medelvärde på 4,7. Sista fråga var hur nöjd patienten var med mottagandet av barnmorskan, läkaren eller terapeuten som de träffade. Här svarade 302 personer och medelvärdet i denna grupp var 4,9 så väldigt nära 5. Det anses som väldigt goda resultat. Under dessa frågor kunde patienterna kommentera sina svar de var överlag positiva, där flera nämnde att de känner sig trygga och mött med respektfullt och icke dömande bemötande.

"JÄTTETREVLIG PERSONAL."

"TOPPEN!"

"DET ÄR TREVLIGT OCH TRYGGT ATT KOMMA HIT."

"GREAT EXPERIENCE OVERALL!"

De nästa frågorna som ställdes i enkäten handlade om **hur patienten uppfattade besöket** avseende tid, information, trygghet, delaktighet och hjälpsamhet. Alla dessa frågor besvarades med ja eller nej svar. I tabellen nedan syns tydligt svaren att majoriteten av patienterna som fyllde i enkäten (över 95%) svarade ja, på samtliga frågor.

FRÅGA	JA	NEJ
KUNDE DU STÄLLA DE FRÅGOR DU VILLE	99%	1%
FICK DU HJÄLP MED DET DU SÖKTE FÖR?	98%	2%
RÄCKTE TIDEN TILL VID DITT BESÖK?	96%	4%
FÖRSTOD DU DEN EVENTUELLA INFO DU FICK?	99%	1%
KÄNDE DU DIG DELAKTIG?	99%	1%
KÄNDE DU DIG TRYGG?	99%	1%

Även vid dessa frågor kunde patienten själv kommentera och lämna övriga synpunkter. I dessa fri-text-tillägg framkom att många var nöjda och att förbättringar kring längre besök behövdes i vissa tillfällen.

"KÄNDE MIG LYSSNAD PÅ."

"JAG HADE FLER FRÅGOR, BEHÖVER MER TID"

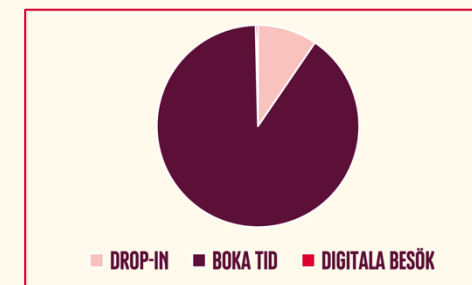
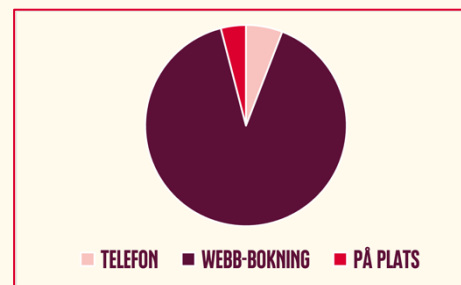
"KÄNDE MIG MYCKET TRYGG"

Bokning och övriga synpunkter.

Till sist fanns frågor i enkäten avseende vilka typ av besök som patienten själv önskar att ha och hur hen önskar att boka besöken. Resultaten visas i cirkeldiagram till höger.

Den första frågan som handlade om bokning var tydlig, de flesta patienter önskade att boka via webb-bokningen (90%). Av de som fyllde i enkäten var det några som svarade att de helst bokade på telefon (6%) och en annan del svarade att det gärna bokade på plats (4%). Detta är ett viktigt resultat som tydliggör att det är viktigt för RFSU-kliniken besökare att kunna boka smidigt online. Uppdatering med hemsida och bokning-sajter blir därför en prioritet för RFSU-kliniken, då tillgänglighet för alla patienter är av yttersta betydelse.

Nästa fråga frågade om vilket av följande besöksalternativ som passade patienten. Då patienterna fyllde i enkäten med penna och papper på den fysiska RFSU-klinikens väntrum kommer vi inte ha ett representativt svar från alla de patienter som besöker den digitala delen av verksamheten. Majoriteten (90%) av alla de som fyllde i enkäten svarade att de uppskattade att boka en tid och möta upp till ett fysiskt besök på RFSU-kliniken. Det var 0% som föredrog digitala besök och resterande 10% svarade att de gärna besöker RFSU-kliniken på de öppna drop-in tiderna.



Slutligen svarade patienterna på frågan om dem skulle rekommendera någon de känner att vända sig till RFSU, här svarade hela **100%** att ja det skulle dem.

Övriga synpunkter har handlat mycket om hur nöjda patienterna känner kring de olika delarna av RFSU-kliniken, alltifrån lokalen och bemötande i receptionen till terapeuternas och barnmorskornas arbete och kunskap. I enkäten förekommer fritextsvar på frågan övriga synpunkter som avser en attityd som personalen på RFSU-kliniken har. Det är en positiv attityd som beskrivs innehålla ödmjukhet, respektfullhet och att det är en attityd som är icke dömande. Det är vi på RFSU-kliniken mycket stolta över då vi också har en vision med RFSU-kliniken att arbeta för:

"EN VÄRLD DÄR ALLA ÄR FRIA ATT BESTÄMMA ÖVER SIN KROPP OCH SIN SEXUALITET"

Avslutning

RFSU-kliniken är, som många vårdenheter runt om i landet, inte perfekta. Därför är det viktigt att dels undersöka med hjälp av flera metoder, sedan genomföra en utvärdering och till sist hitta utvecklingspotential i verksamheten. För alltid finns det något vi kan bli bättre på, om det är ljudnivå i väntrummet, belysning på toaletterna eller något annat så vill vi på RFSU-kliniken veta det. Det är först då vi kan åtgärda och utveckla RFSU-kliniken till att bli ännu bättre för våra patienter. Det är viktigt.

Att ständigt undersöka hur patienterna upplever dels mötet med de professionella och lokalerna, anser vi på RFSU-kliniken, som ett måste, något som ligger till grund för att kunna arbeta med patienten i centrum så som vi önskar arbeta.

Det är många patienter som besöker RFSU-kliniken under ett år och i denna enkät har vi endast ett mindre urval som besökte kliniken och hade lite extra tid att fylla i en pappersenkät. Detta ger, som beskrevs i början av denna rapport, en viss inblick, men det är tillsammans med flera källor, som statistik och andra enkäter, och upplevelser och feedback från patienter som vi på RFSU-kliniken får en mer komplett bild av hur vi behöver utvecklas. Vi är stolta över resultatet av denna enkät och vi är framför allt nöjda med att vi uppfattas som en trygg, icke dömande plats där frågor om sex, njutning, lust och relationer får ta plats.

Så **ett stort tack vill vi rikta till er patienter** som har deltagit i denna enkät, tack för att ni hjälper oss på RFSU-kliniken att bli bättre, tack för att ni så generöst delar med er av era upplevelser och ger oss inblick i hur det är att vara patient på RFSU-kliniken.

Riksförbundet för sexuell upplysning, RFSU, är en ideell organisation för sexualupplysning och sexualpolitik som har funnits sedan 1933. Genom kunskap, engagemang och påverkan bidrar RFSU till en värld där alla människor är fria att bestämma över och njuta av sin kropp och sin sexualitet. RFSU är partipolitiskt och religiöst obundet.

I Sverige arbetar RFSU både lokalt och nationellt. RFSU:s lokalföreningar bedriver verksamhet på flera platser i landet. I Stockholm finns RFSU-kliniken. Organisationen äger också bolaget RFSU AB som säljer kondomer samt produkter inom intimhälsa, kroppsvård och välbefinnande. Överskottet går till RFSU:s arbete i Sverige och världen.

Internationellt arbetar RFSU med politisk påverkan i EU och FN. RFSU samarbetar också med organisationer som jobbar för sexuella och reproduktiva rättigheter i flera världsdelar. RFSU är medlem och medgrundare av International Planned Parenthood Federation (IPPF).

När du köper en produkt, är medlem eller stödjer RFSU:s arbete med en gåva bidrar du till fortsatt förändring av människors liv.

www.rfsu.se
+46 8 692 07 00

Följ RFSU på sociala medier.

