

RESULTAT AV RFSU-KLINIKENS
PATIENTENKÄT
november-december 2017

Enkäten har sammanställts av
Eva Marie Sundberg, verksamhetschef
och
bearbetats statistiskt av
Maria Tilly, administrativ assistent
RFSU-kliniken

Resultat av patientenkät vid RFSU-kliniken

Inom ramen för ett vårdavtal med Stockholms läns landsting bedriver RFSU-kliniken patientarbete som omfattar sexualmedicin i öppenvård, inklusive smittspårning samt konsultation och behandling av sexuella frågor och problem. Att inhämta synpunkter och få återkoppling från de patienter vi möter är viktigt för att kunna utvärdera och utveckla verksamheten ur ett patientperspektiv och en del i RFSU-klinikens systematiska kvalitetsarbete. Mot denna bakgrund genomförde RFSU-kliniken under perioden november-december 2017 en patientenkät där vi ställde frågor om hur patienten upplevt kontakten. En motsvarande enkät genomfördes åren 2014 och 2016. För att få ett representativt urval önskade vi de åren samla in svar från 500 patienter/år (450 som besökt barnmorska/sjuksköterska eller läkare och 50 från besökare till psykoterapeuterna). Eftersom båda dessa undersökningar påvisade utomordentligt goda resultat i alla delar har vi valt att begränsa 2017 års undersökning till svar från 275 patienter.

Målet med enkäten är att få kunskap om hur patienterna upplever tillgänglighet, bemötande, information, delaktighet och nytta. Vi har också frågat om orsaken till kontakten med oss, hur patienten fick kännedom om RFSU-kliniken och om vart patienten hade vänt sig om det inte varit möjligt att komma till oss. Vi frågar om graden av nöjdhet med besökets olika delar såsom tidsbokning, mottagandet i receptionen och av barnmorska, läkare eller psykoterapeut. För att kunna identifiera eventuella skillnader i svar mellan olika grupper har patienten ombetts uppge kön och ålder samt även kön på sexpartner/sexpartners. Den sista frågan har tillkommit utifrån att vi vill följa upp nöjdheten med vården och bemötandet ur ett HBTQ-perspektiv.

Frågeformuläret innehåller både frågor med fasta svarsalternativ och helt öppna frågor vilket är ett medvetet val då vi vill ta del av patienternas egna ord och formuleringar. Där fasta svarsalternativ finns är det möjligt att välja ett eller flera av dessa. Enkäten till psykoterapipatienterna skiljer sig något från enkäten på medicinsidan vad gäller frågor om tidsbokning och beroende på om det är ett nybesök eller en pågående psykoterapeutisk samtalskontakt.

Enkäterna erbjöds samtliga patienter vid ett besökstillfälle under undersökningsperioden. Patienter som gjort flera besök under denna tid har således bara besvarat enkäten vid ett tillfälle. Patienterna erhöll enkäten vid registreringen i kassan/receptionen innan själva besöket och ombads fylla i den efter att besöket genomförts. En brevlåda för enkätsvar fanns uppställd vid utgången. Enkäten besvarades anonymt och den fanns både på svenska och engelska.

Undersökningen redovisas i två delar. En för de medicinska besöken och en för besöken till psykoterapeuterna. De öppna svaren har, i sammanställningen, grupperats i de områden som framtonat på ett tydligt sätt. I de öppna frågorna har flera svarsalternativ varit möjliga. I vissa fall har respondenten inte besvarat alla frågor. Det kan därför skilja något mellan det faktiska deltagandet och antalet svar på en specifik fråga.

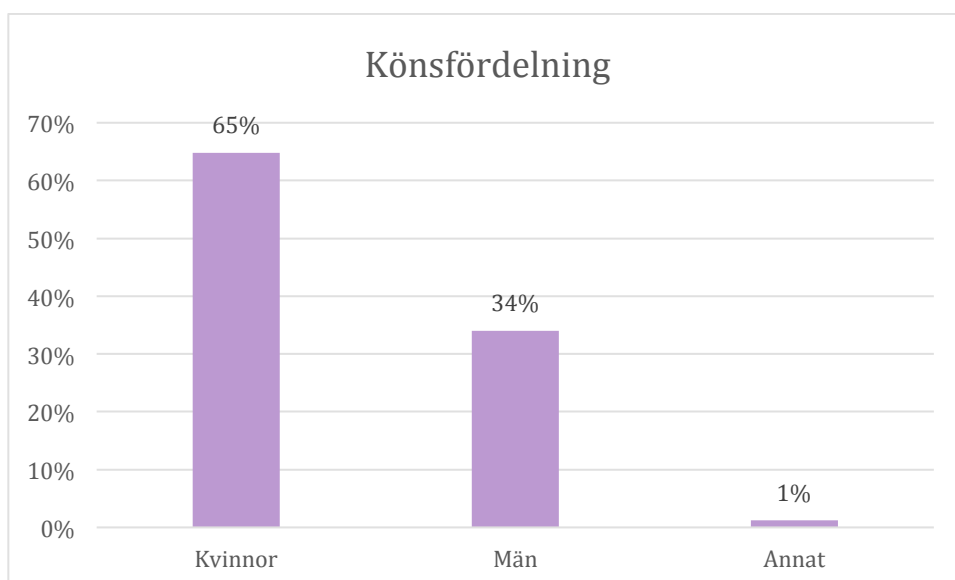
285 enkäter delades ut och 275 av dessa besvarades. Svartsfrekvensen uppgår därmed till drygt 96,5 % - en extraordinärt hög siffra för en undersökning av denna kategori. År 2016 var motsvarande siffra drygt 89 %.

För att få en bild av hur kliniken motsvarar förväntningarna utifrån att vi är HBT-certifierade så har svaren från patienter som uppger att de har sex med personer av samma kön brutits ut och jämförs med svar från övriga patienter. Det visar sig då vara samma grad av nöjdhet inom alla frågeområden i de båda grupperna. Inte heller de fria kommentarerna antyder någon skillnad.

Enkät svar gällande medicinska besök

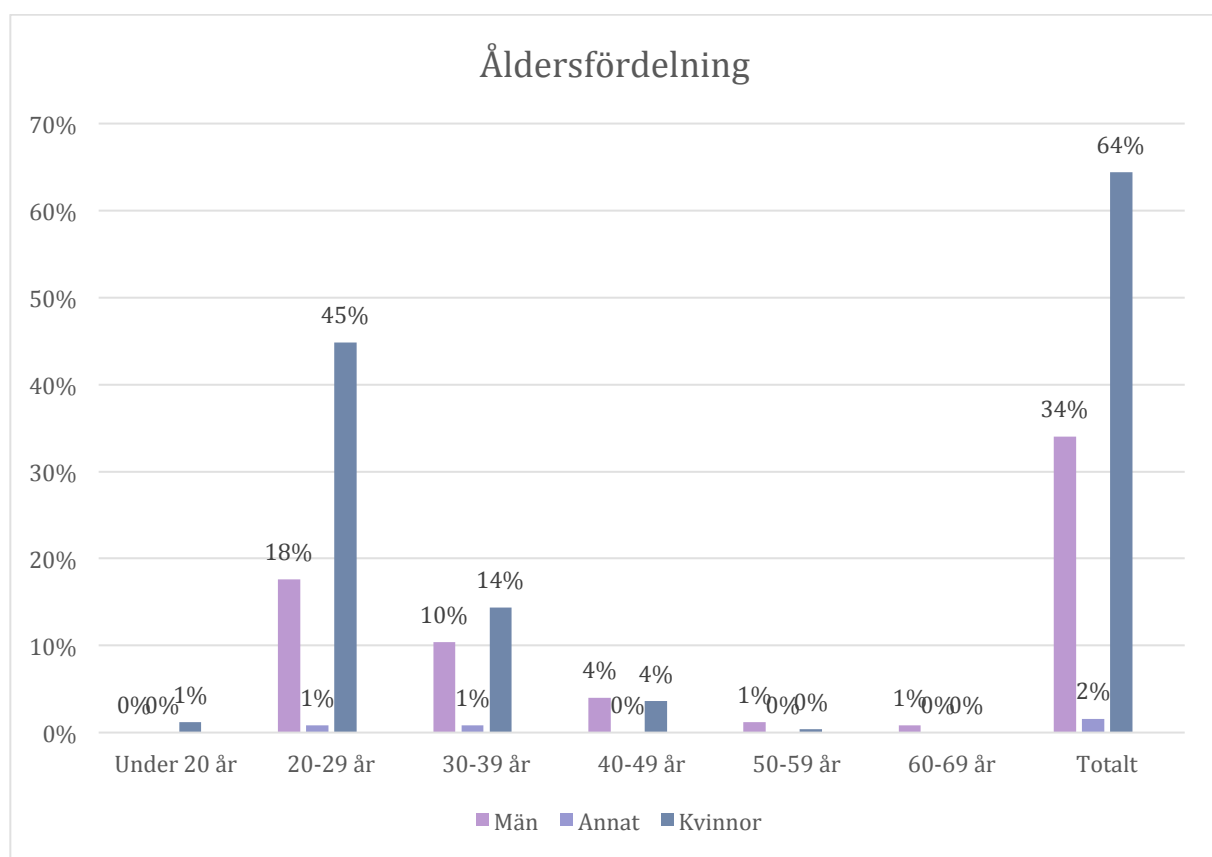
Nedan följer en sammanställning av svaren från de 250 personer som gjorde besök hos barnmorska, läkare eller sjuksköterska och besvarade enkäten.

Första frågan gällde patientens kön. Här fanns inga fasta svarsalternativ utan en tom rad att fylla i.



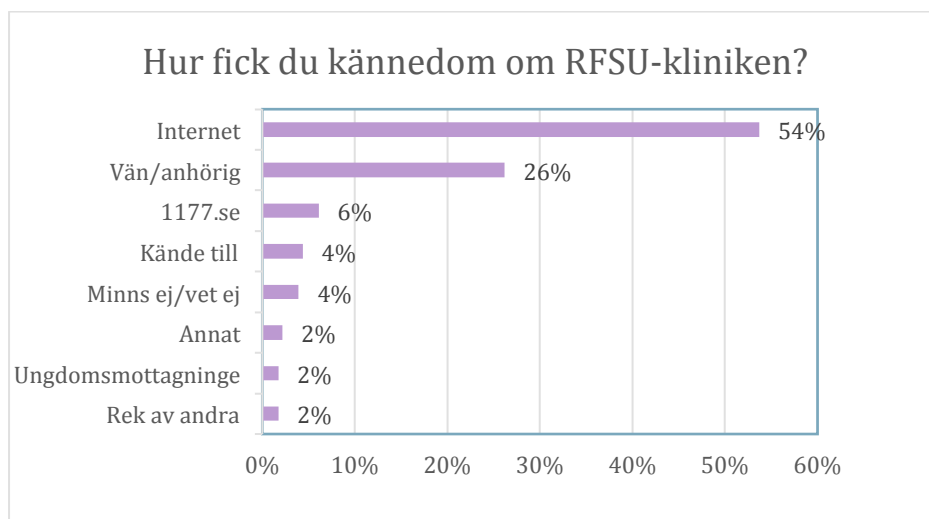
Könsfördelningen är inte helt representativ för den fördelning vi ser i hela vårt patientunderlag under ett år. Där är det 55 % kvinnor och 45 % män. Att fler kvinnor än män besöker kliniken tänker vi främst beror på preventivmedelsförskrivning. För övriga besöksorsaker är det mer jämt fördelat mellan könen. Andelen män som söker oss har successivt ökat under senare år. Motsvarande siffror i de tidigare enkäterna var 36 % män och 63 % kvinnor år 2014 och 44% män respektive 56 % kvinnor år 2016. Utvecklingen mot en allt jämnare könsfördelning i hela patientgruppen är ett väntat resultat av klinikens utvecklingsarbete inom det andrologiska området.

Andra frågan gällde patientens ålder.



Kvinnorna var i åldersspannet 18-54 år och männen 20-68 år. Snittåldern för kvinnorna var 28,4 år och för männen 31,5 år. I förra enkätundersökningen var kvinnornas genomsnittliga ålder 28 år och männen 28,3 år. Klinikens uppdrag från landstinget sträcker sig från 20 års ålder och uppåt. Ibland finns dock särskilda skäl att ta emot någon som är yngre än 20 år

Den tredje frågan rörde hur patienten fått kännedom om RFSU-kliniken. Detta var en öppen fråga och de fria svaren har sedan grupperats och sammanställts.



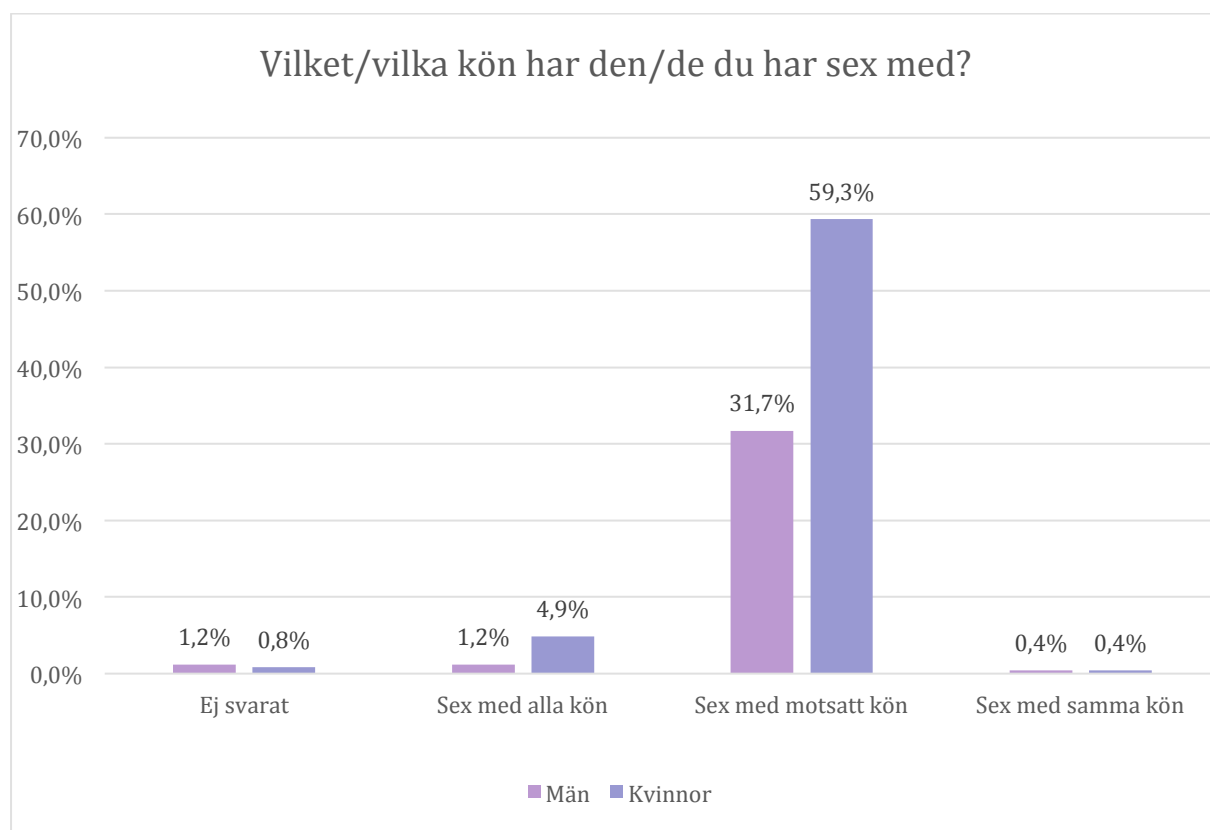
Över hälften uppger att de fått kännedom om RFSU-kliniken på eget initiativ genom olika sökvägar på nätet och via hemsidan. Många kommer också på rekommendation av vänner och anhöriga. Endast ett fåtal uppger att de blivit rekommenderade från andra vårdgivare. Svaren på denna fråga tolkar vi som att patienterna känner till eller har lätt att själv finna vart de ska vända sig. RFSU-kliniken är också oftast ”första instans” för det patienten söker för och det är den troliga förklaringen till varför så få har hänvisats från andra vårdgivare. Jämfört med förra undersökningen så kommer fler via sökvägar på internet.

Den fjärde frågan gällde orsaken till besöket och hade fyra svarsalternativ. Vid svaret "Annat" ombads patienten ange "vad".



Här var flera svar möjliga, d v s patienten har kunnat uppge flera anledningar till sitt besök och det gjorde drygt 12 % av respondenterna. Som väntat angavs "provtagning" (STI) som den vanligaste besöksorsaken (79%) och "preventivmedel" den näst vanligaste 17 %. 2 % angav "sexuella problem" och drygt 2 % "annat" och beskrev med ord som "smärta", "symtom", "behandling", "pms" "klåda". Jämfört med undersökningen år 2016 uppgav 10 % fler att provtagning var orsak till besöket och färre angav "annat" respektive "sexuella frågor/problem". Vi upplever dock att väldigt många som söker för provtagning även tar upp andra sexuella frågor och problem under besöket men det blir inte synligt i svaren på den här enkätfrågan.

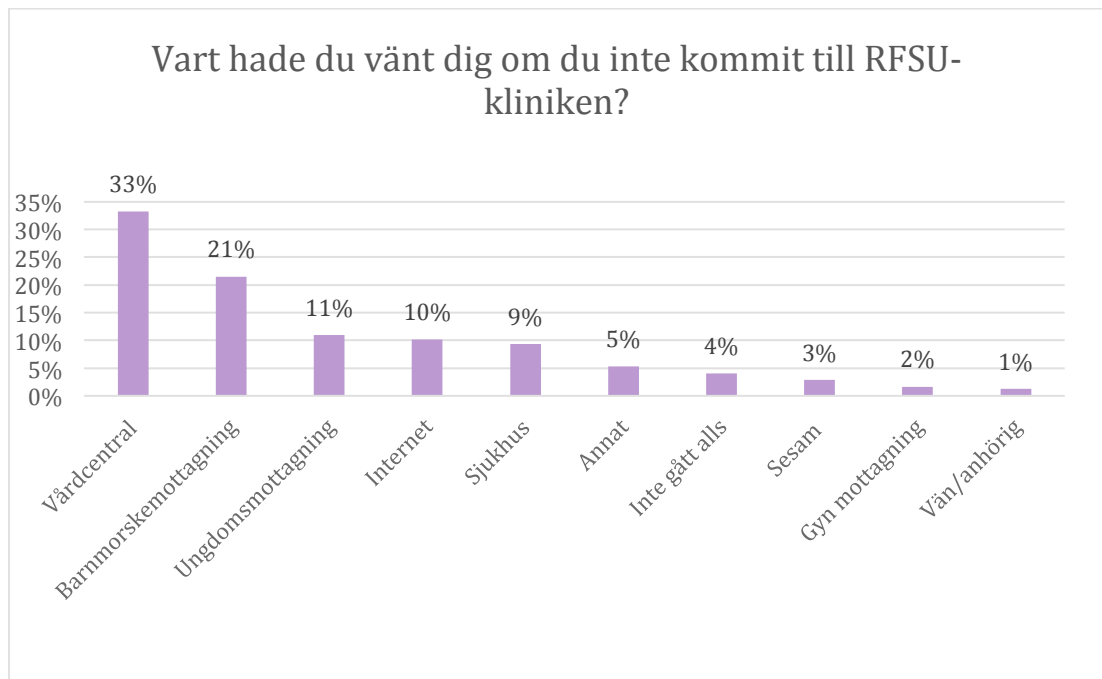
Den femte frågan handlade om sexpartners kön. Här fanns inga fasta svarsalternativ utan svaret kunde skrivas på en tom rad.



Sammanlagt 2,6 % av kvinnorna och 6,1 % av männen uppger att de har sex med personer av samma kön vilket är något färre än vid förra undersökningen. Männen anger i högre grad än kvinnorna att de har sex med personer av alla kön. I förra undersökningen var det tvärtom.

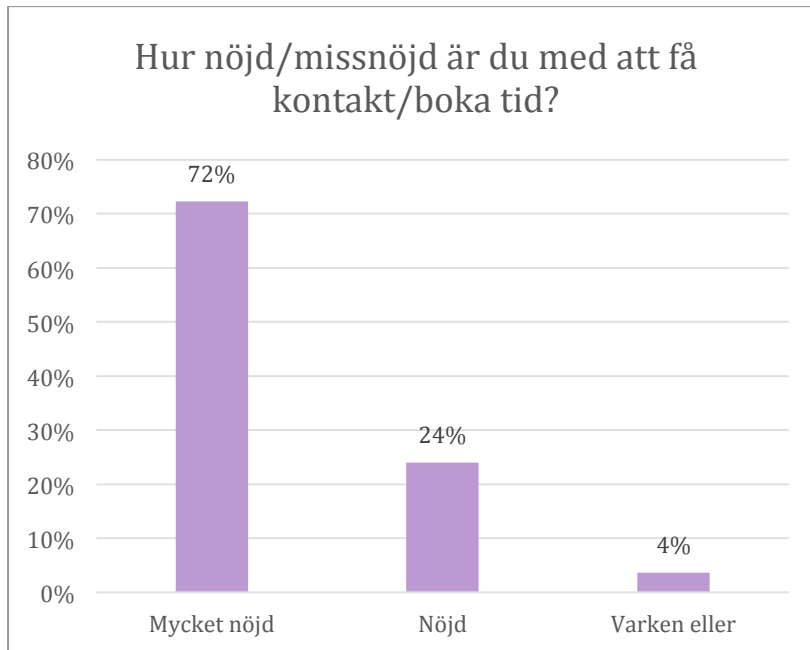
4 personer har inte redovisats i diagrammet då de i frågan om eget kön inte angivit ”man” eller ”kvinna” och inte tillsammans bildar någon grupp utan har olika svar på sexpartners kön.

Den sjätte frågan ville fånga vart patienten skulle ha vänt sig om hen inte kommit till RFSU-kliniken.

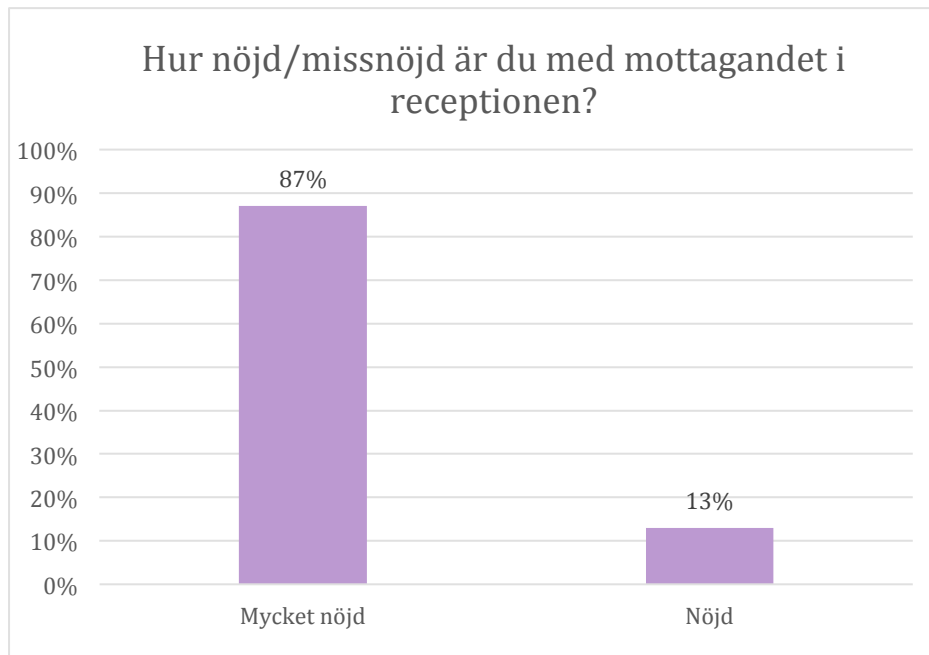


Här var flera svarsalternativ möjliga. De flesta uppger att de skulle ha vänt sig till olika delar av den övriga sjukvården om de inte haft möjlighet att komma till RFSU-kliniken. Svaren på frågan uppvisar inga stora skillnader i förhållande till de två tidigare enkäterna.

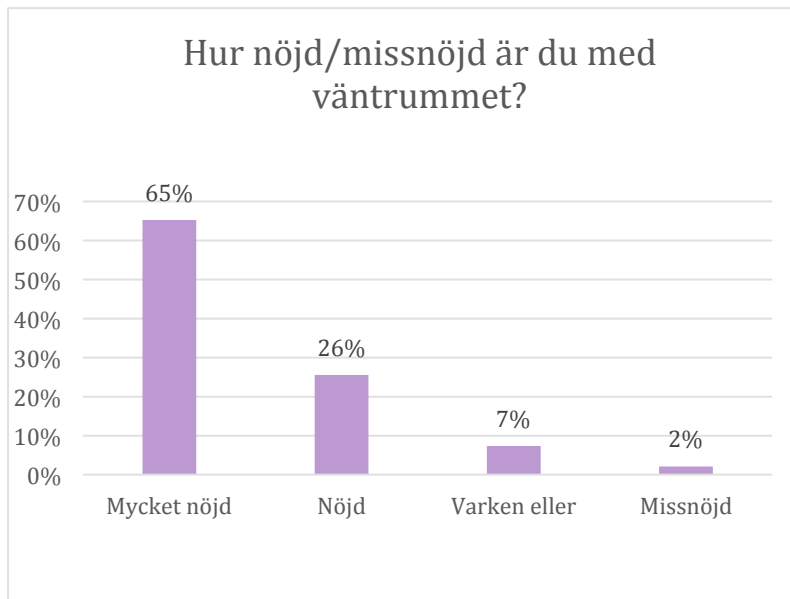
Fråga sju rör graden av nöjdhet vad gäller besökets olika delar – få kontakt/boka tid, mottagandet i receptionen, väntrummet, mottagandet av barnmorska/sjuksköterska/läkare.



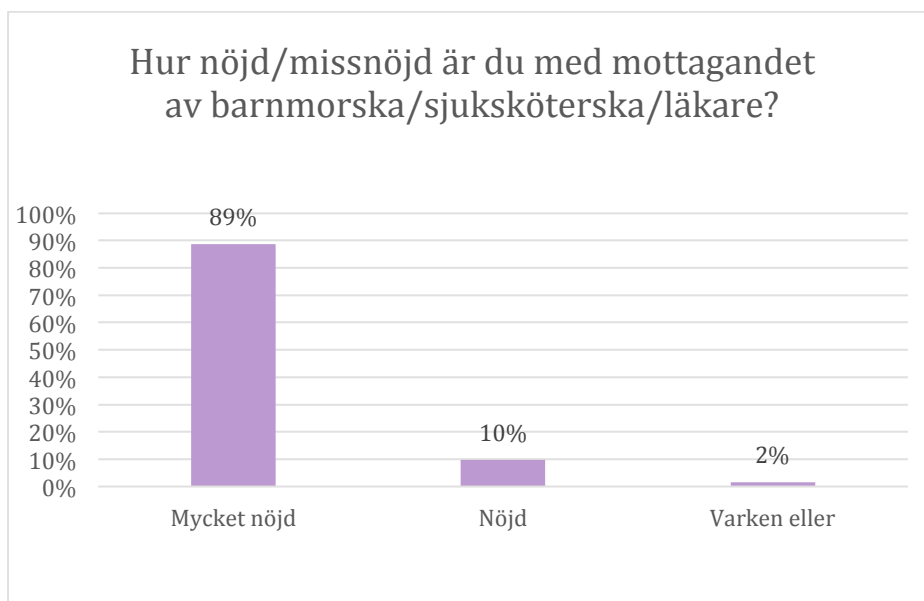
Det finns möjlighet att boka tid via 1177 "Mina vårdkontakter" och per telefon. Det betyder att det i praktiken är möjligt att boka tid när som helst på dygnet. Nöjdheten med att boka tid är också mycket hög. 96 % anger "mycket nöjd" eller "nöjd", 4 procent anger "varken eller" och ingen är missnöjd. Vid förra undersökningen var nöjdheten 85 %. Fler är alltså nöjda. 2 personer har inte besvarat frågan.



Receptionen står för det allra första mottagandet vid patientens besök. Vi vinnlägger oss om att registrering i kassan/receptionen ska ske smidigt och med beaktande av sekretessen i förhållande till andra patienter. Många är lite spända inför besöket, har frågor och behöver vägledning. Ett lugnt och välkomnande mottagande har då stor betydelse. Resultatet visar att patienterna känner sig väl mottagna i receptionen. 87 % anger ”mycket nöjd”, 13 % ”nöjd” och 0 % är missnöjda. Motsvarande siffror år 2016 var 70 % ”mycket nöjd” 26 % ”nöjd” och 3 % ”varken eller”. Den redan mycket höga nöjdheten har alltså ökat ytterligare. Alla besvarade frågan.

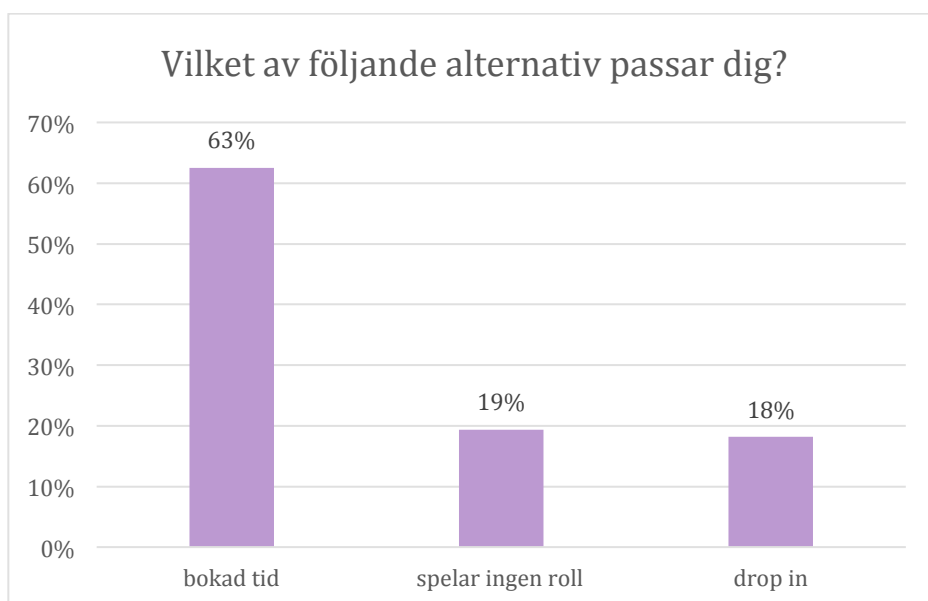


Väntrummet förefaller fylla sin funktion väl. Hela 91 % är ”mycket nöjda” eller ”nöjda” och bara 2 % anger ”missnöjd”. Avsevärt fler är ”mycket nöjda” än vid undersökningen år 2016 (48 %). Väntrummet har inte genomgått några genomgripande förändringar men drop-in-mottagningarna har blivit fler men kortare vilket medför kortare tid i väntrummet och det skulle kunna vara en förklaring. Få har denna gång kommenterat väntrummet. 2 personer besvarade inte frågan.



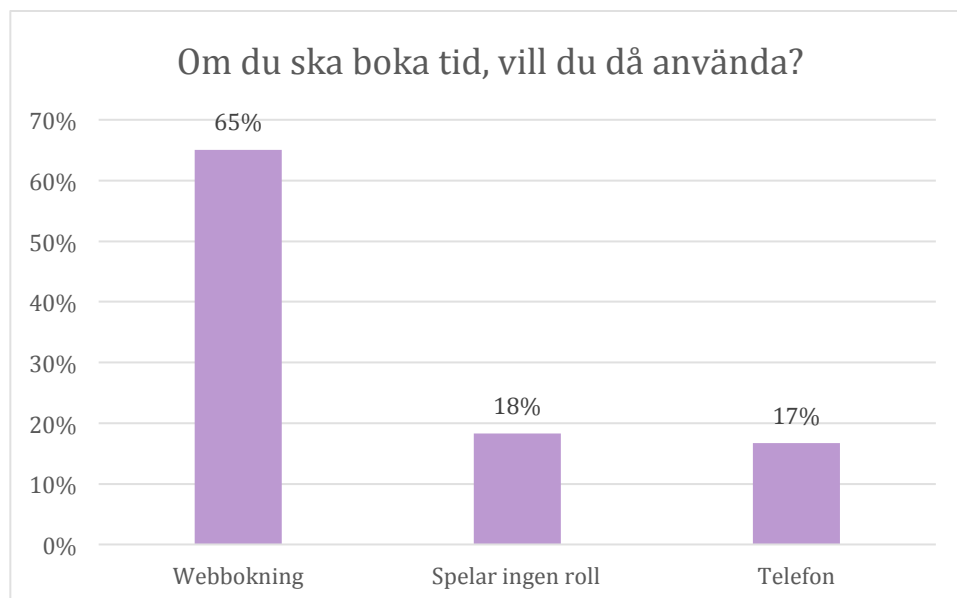
99 % är mycket nöjda eller nöjda med mottagandet av barnmorska, sjuksköterska eller läkare, År 2016 var motsvarande siffra 98 % och det var ett resultat vi knappast kunde förvänta oss att överträffa men 9 % fler anger nu den högsta graden av nöjdhet. Den höga nöjdheten med vårdbesöket blir också mycket tydlig i de många positiva patientkommentarerna som, i hög grad, innehåller tack, beröm och lovord till namngivna vårdgivare. 2 personer besvarade inte denna delfråga.

Fråga åtta gäller alternativen drop-in och eller bokad tid samt vilken form av tidsbokning patienten önskar använda.



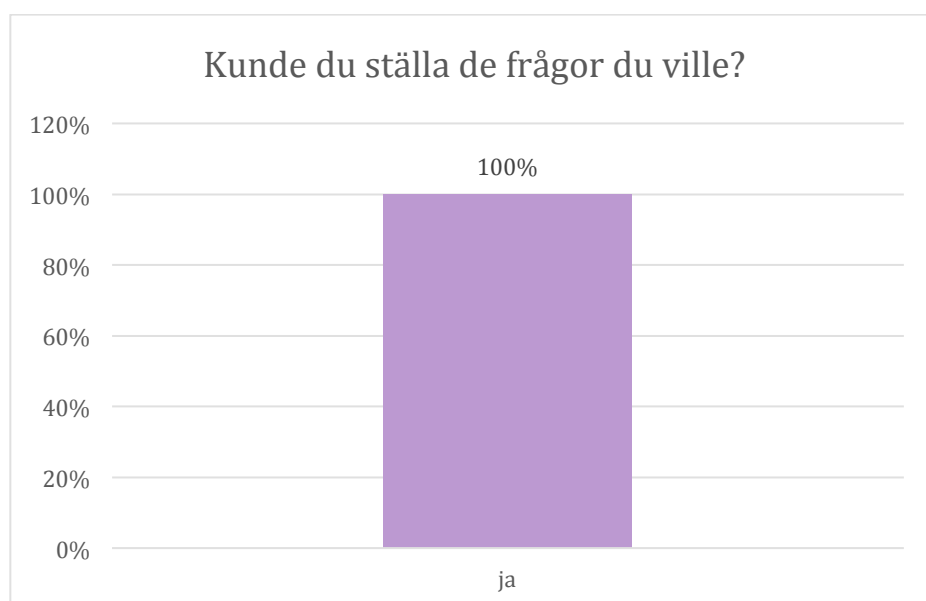
Här har fler än tidigare svarat att de önskar boka tid. Det resultatet är lite oväntat utifrån att vi uppfattar ökade önskemål om att få, även icke akuta, vårdbehov tillgodosedda samma dag och utan någon väntetid alls. Väntetiden till bokad besök

är, precis som tidigare, i allmänhet kortare än en vecka. RFSU-kliniken eftersträvar att ha maximal bemanning under drop-in men vid hög patienttillströmning på obokad tid är viss väntetid ofrånkomlig, liksom att vi ibland tvingas bromsa tillströmningen om alltför många kommer samtidigt. Patienter som inte får plats erbjuds då alltid en bokad tid. 2 personer lämnade frågan obesvarad.



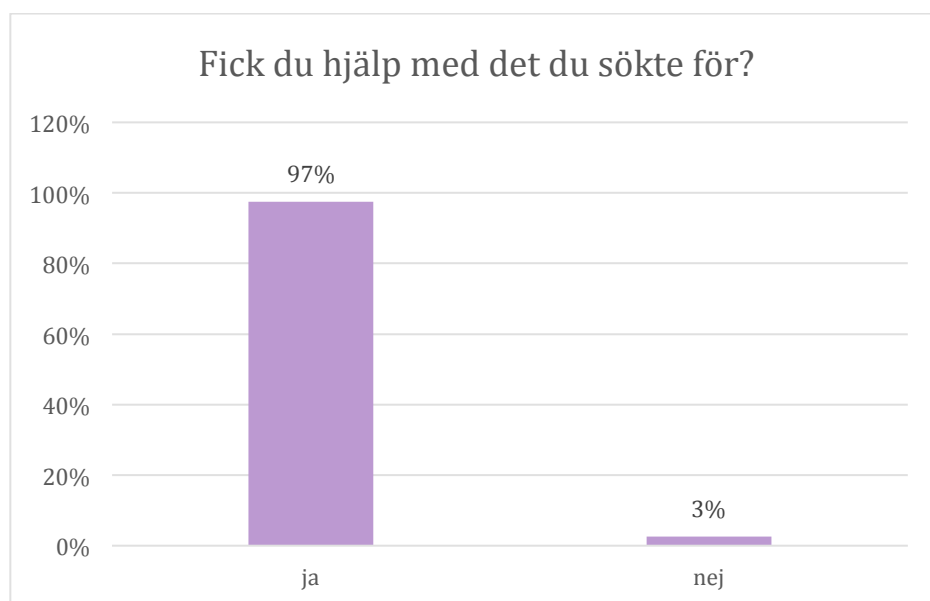
Allt fler har under senare år gått över till webbokning. Bara sedan förra undersökningen är ökningen 12 %. Sett till klinikens hela patientunderlag stämmer svaren mycket väl överens med hur bokningarna fördelar sig.

I fråga nio ville vi fånga hur patienten uppfattade/upplevde själva vårdbesöket ur flera aspekter.

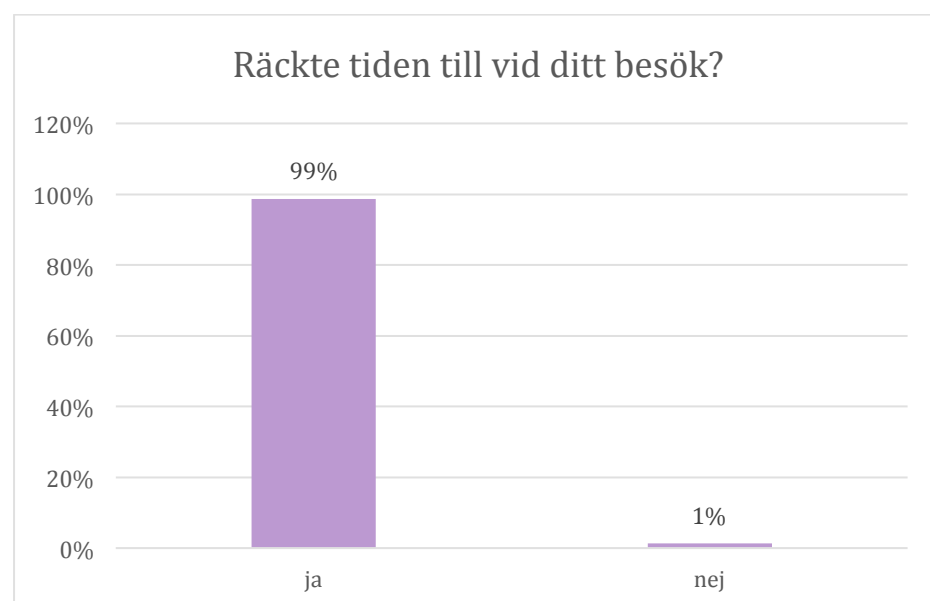


Att 100 % svarar ja på frågan får tolkas som en mycket stark indikator på att kliniken lever upp till målet att ha ett lyhört och respektfullt bemötande och att vi inbjuder till och möter olika frågeställningar på ett öppet och förutsättningslöst sätt. Det

synliggörs också på de många positiva kommentarerna. 15 personer besvarade inte frågan. Resultatet är detsamma som förra året.

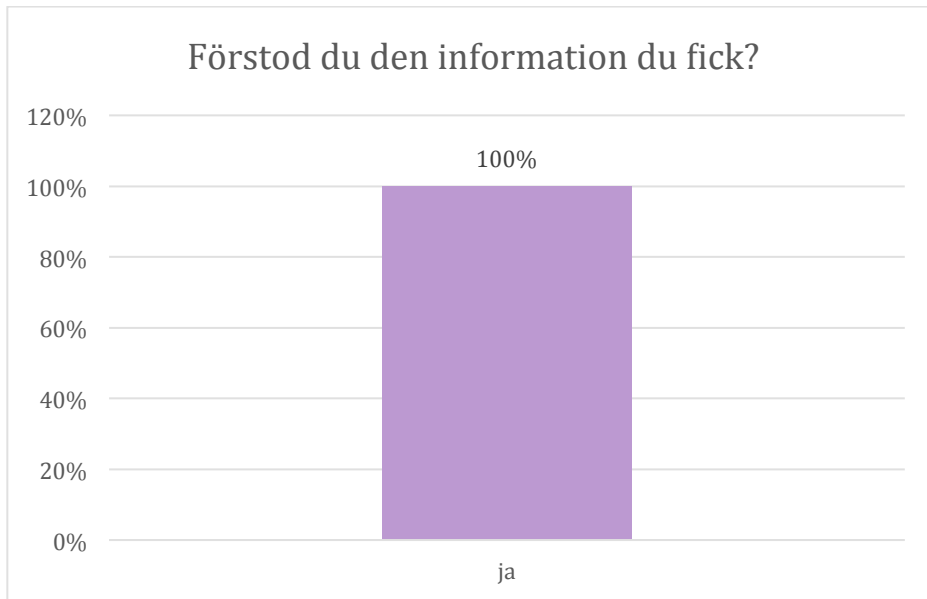


Här har vi velat fånga nyttan med besöket. 97 % svarar patienterna att de fått hjälp med det de sökte för. Det tyder på att kliniken tydligt når ut med vilka problem och frågeställningar vi finns till för och att de patienter som söker oss upplever sig få adekvata råd och insatser. Vid förra undersökningen var det 99 % som svarade ”ja”. Att enstaka patienter svarat nej kan sammanhånga med att de t ex önskat provtagning som inte faller inom vårt uppdrag eller har frågeställningar som faller utanför vårt kompetensområde men i nästa undersökning bör vi här lägga till en följdfråga till den som svarar nej.

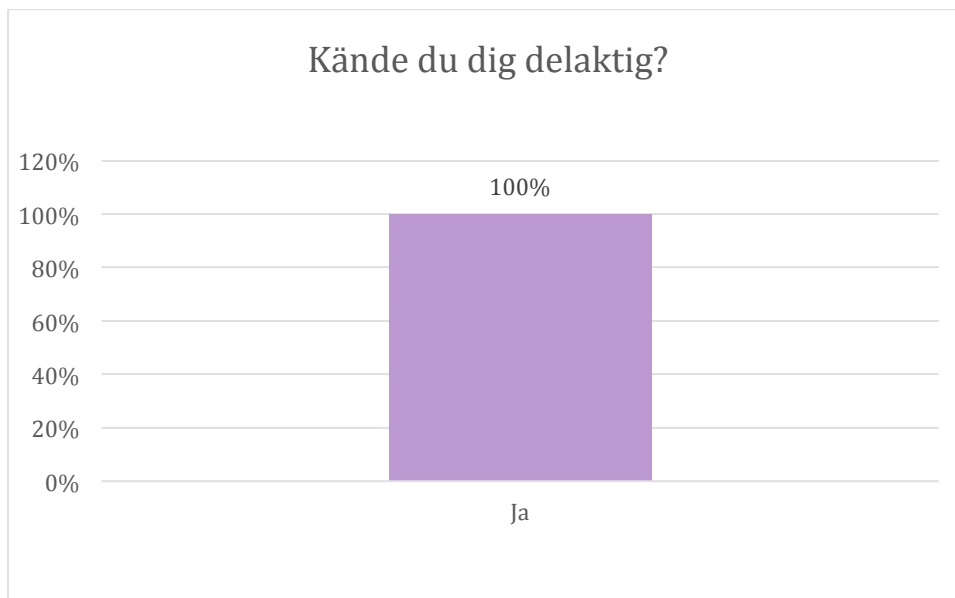


Ett genomsnittligt patientbesök är ungefär 20 minuter (vid behov bokas dubbeltid). Nära 100 % uppger att tiden räckte till för besöket och det tolkar vi som att det finns tidsmässigt utrymme att ta upp och ta hand om det som föranlett kontakten. Om

patienten har fler frågeställningar än vad som ryms på den bokade tiden erbjuder vi alltid en återbesökstid.



Vi vinnlägger oss om att den information vi ger är tydlig, pedagogisk och fångar upp patientens frågor. Vi använder oss inte bara av det talade ordet utan har bilder och andra hjälpmedel för att visa, förklara och motivera. Svaren, 100 % ”ja” visar att vi mycket väl når målet att patienten ska få och förstå information och utifrån den sedan kunna göra informerade val.

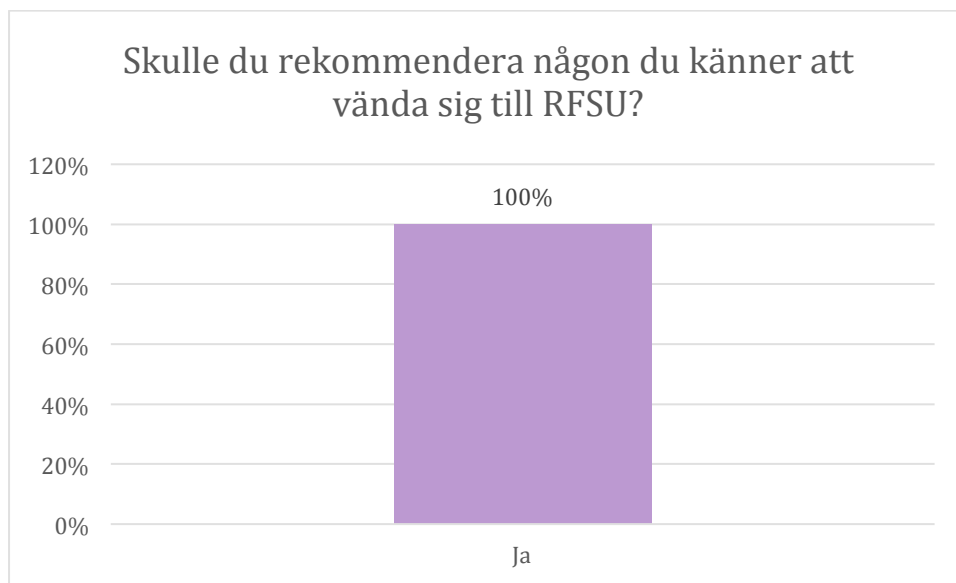


Patienter söker oss för sina intima problem och frågor och patientens känsla av delaktighet är av avgörande betydelse i mötet. Svaresresultatet 100 % ”ja” visar att vi lyckas mycket väl med att ge god vård i samklang med patienten.

Fråga nio uppvisar, i alla fem delfrågorna, samma positiva resultat som vid förra undersökningen.

13-15 patienter besvarade inte delfrågorna under fråga 9. Det förmodas sammanhånga med att de valt att först fylla i de delar av enkäten som gick att besvara innan själva besöket och sedan inte fullföljde ifyllandet. Detta trots att instruktionen var att fylla i efter besöket.

Den avslutande frågan löd. Skulle du rekommendera någon du känner att vända sig till RFSU-kliniken?



Förra enkätundersökningen uppvisar samma goda och glädjande resultat. Vi når våra mål!

Sammanfattning av kommentarer, synpunkter och förbättringsförslag från patienter som besökt barnmorska, sjuksköterska eller läkare.

På enkäten fanns möjlighet att kommentera svaren. Vi ställde också frågan ”Finns det något du tycker att vi kan bli bättre på?” samt lämnade utrymme för ”Övriga synpunkter du vill framföra”. All personal kommer att få ta del av synpunkterna i sin helhet och då dessa övervägande är mycket, mycket positiva utgör de också en viktig uppmuntran och en feed-back på förverkligandet av den höga kvalitet som klinikens medarbetare eftersträvar i mötet med varje enskilt patient. De kommentarer som innehåller förslag, tips eller någon form av kritik kommer vi att ta vidare i vårt kvalitetsarbete vid kliniken. Vi gör nedan en sammanfattning av kommentarerna/synpunkter och förbättringsförslag.

Kommentarer under frågan ”Hur uppfattade du besöket”?

Här återfinns nästan uteslutande positiva kommentarer, tack och lovord. ”Öppet” ”professionellt”, ”tryggt”. ”hjälpamt”, ”lyhört och lyssnande”, ”kunnigt”, ”respektfullt”, ”bra information”, ”vänligt och trevligt” och ”bra service”. Vikten av att kunna ställa frågor och få svar blir här särskilt tydligt.

En endast en negativ kommentar återfinns från någon som tyckte det kändes ”stressigt”.

Exempel

”Mycket trevligt och professionellt bemötande”. ”Hjälpamma.” ”Märks att ni tycker att det är roligt att jobba här”. ”Det kändes bra, hon förklarade tydligt och var glad och trevlig.” ” Jag har träffat 4-5 olika läkare/sköterskor hos er genom åren och alltid fått ett väldigt bra bemötande”. ”Proffsigt och varmt på samma gång. Gäller för övrigt all personal här.” ” Staff was friendly and calm and made me relaxed.”

Kommentarer under frågan “Finns det något vi kan bli bättre på”?

”utökade telefontider” ”kortare väntetid på drop-in. Även under denna fråga återfinns lovord men även en del tips som ”Fler drop-in” ”soft musik”.

Om bokningsbara tider

”Fler bokningsbara tider”, ”jätteenkelt att boka”,

Här kan tilläggas att RFSU-kliniken har öppet till kl 20.00 tre dagar i veckan och att väntetiden ofta bara är några dagar.

Om Drop-in

I kommentarerna uttrycks önskemål om fler drop-in-tider och helst utan väntetid. Patienttillströmningen till drop-in har dock visat sig mycket svår att förutsäga och följer inget tydligt mönster. Vi strävar alltid efter att ha full bemanning under dessa pass men det är inte alltid tillräckligt. Ibland kommer många patienter samtidigt och då uppstår ofrånkomligen viss väntetid. När så sker erbjuds patienten som alternativ att boka en tid.

Om väntrummet

”Rätt hög ljudvolym i väntrum”. ”Fint väntrum”. ”Bra med många platser. Mindre bra att behöva gå igenom väntrummet för att komma till toaletterna för att ta proverna”.

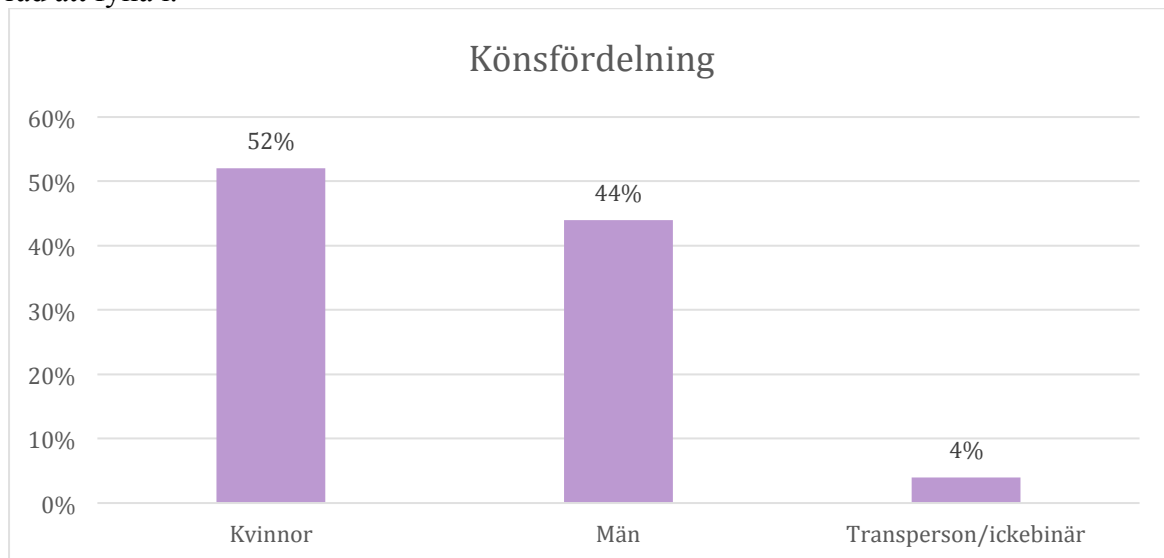
Övrigt

*”RFSU känns tryggare än andra vårdinstanser, pga ert arbete med norm-
avvikelse”. ”Tack för idag. Snabbt, smidigt, effektivt”. ” Jag uppskattar verkligen
RFSU-kliniken! ”Har aldrig känt mig obekvämt här”.*

Enkät svar gällande besök hos psykoterapeut

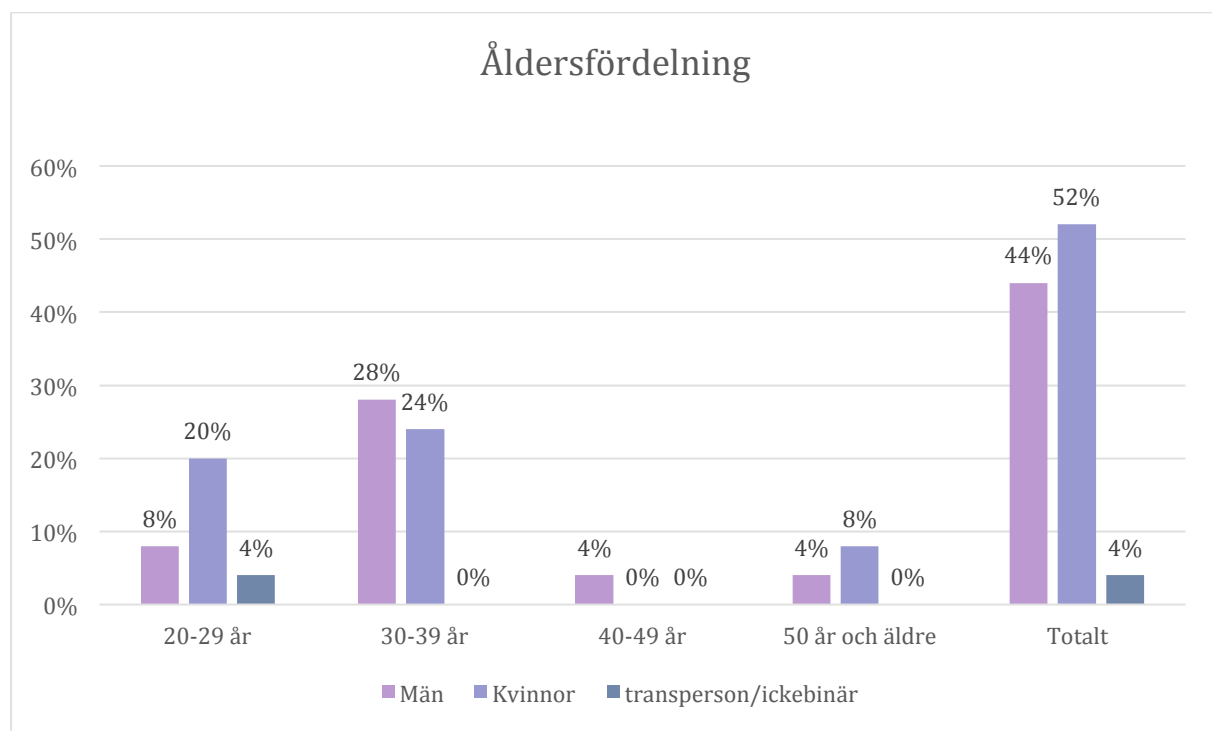
Nedan följer en sammanställning från svaren från de 25 patienter som gjorde besök hos någon av klinikens psykoterapeuter

Första frågan gällde patientens kön. Här fanns inga fasta svarsalternativ utan en tom rad att fylla i.



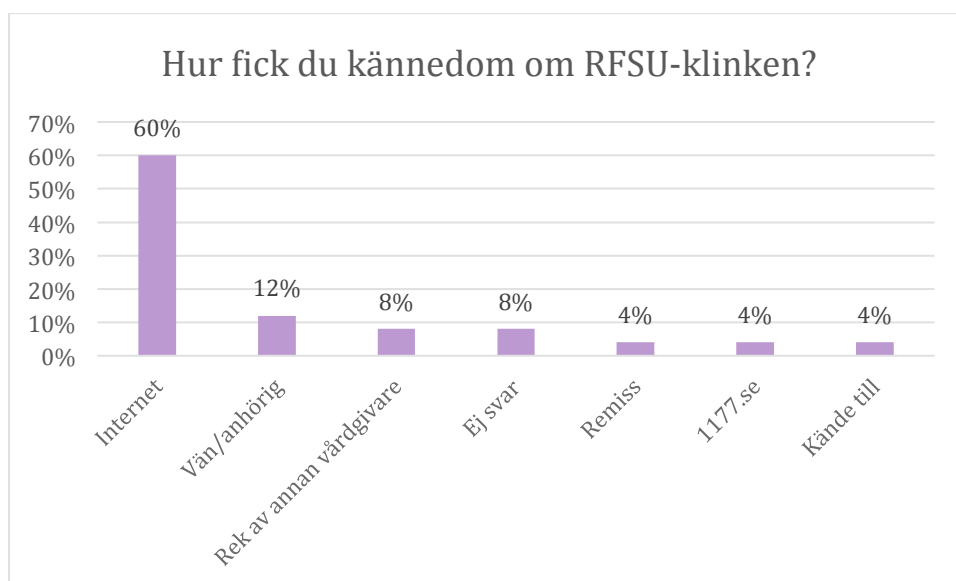
Könsfördelningen överensstämmer väl med den vi ser i hela patientunderlaget. Där förs dock statistiken utifrån personnummer så i den ser vi inte, som här i undersökningen, hur patienten själv definierat sig.

Fråga två gällde åldersfördelningen



Kvinnornas ålder sträckte sig från 22-55 års ålder och männens från 22-56 år. Den genomsnittliga åldern var 34 år. Snittåldern för besökare till psykoterapeuterna är generellt högre än för medicinsidans patienter. Åldersspridningen i hela patientunderlaget under ett år är ofta i spannet 17-80 år.

Den tredje frågan rörde hur patienten fått kännedom om RFSU-kliniken. Detta var en öppen fråga och de fria svaren har sedan grupperats och sammanställts.



Här svarade över hälften att de fått kännedom om RFSU-kliniken via nätet och den siffran har ökat jämför med tidigare undersökningar.

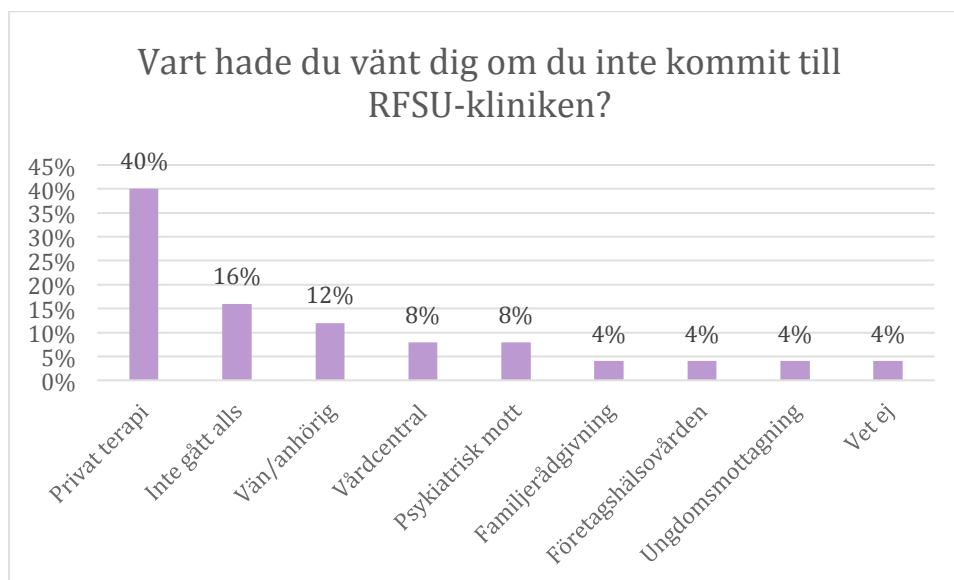
I fråga fyra sökte vi orsaken till besöket. Här fanns inga färdiga svarsalternativ utan patienten kunde själv fylla i orsaken på en tom rad. Svaren har sedan grupperats och sammanställts.



Svaren på den öppna frågan om besöksorsak är spridda och här beskriver en del patienter symtom eller problemområde medan andra uppger den efterfrågade insatsen t ex terapi/ samtal som orsak. I gruppen ”övriga sexuella problem” återfinns svar ”intimitet”, ”erektil dysfunktion”, ”sexuellt trauma”, ”psykologiska problem i samlivet”, ”orgasmsvårigheter” och ”sexuella blockeringar”.

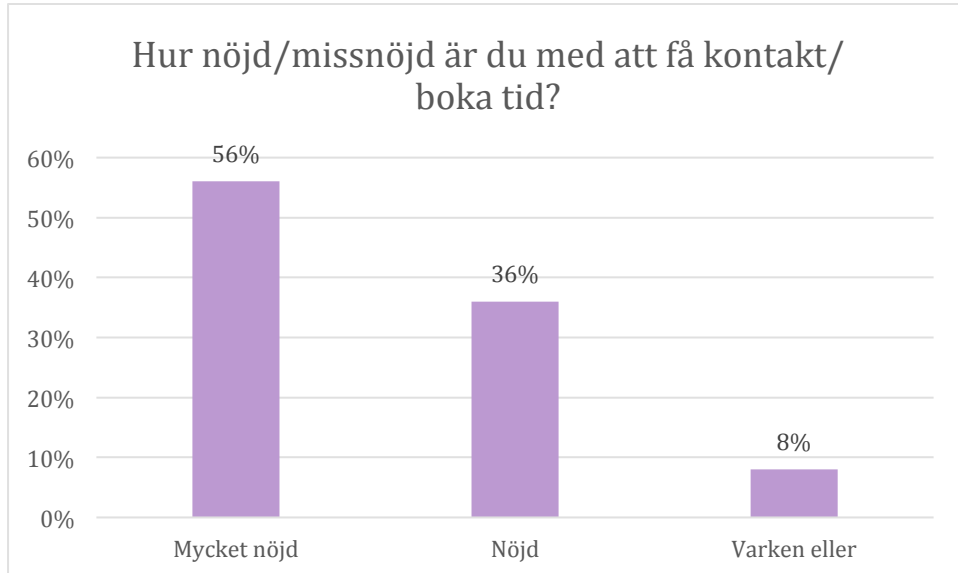
De angivna besöksorsakerna ger en bra bild av vad som brukar föranleda kontakt med klinikens psykoterapeuter sett till hela patientunderlaget. Veldig ofta har patienter med psykosexuell problematik mycket svårt att finna hjälp och kompetens inom den övriga vården.

Fråga fem rör vart patienten skulle ha vänt sig om RFSU-kliniken inte hade varit ett alternativ.

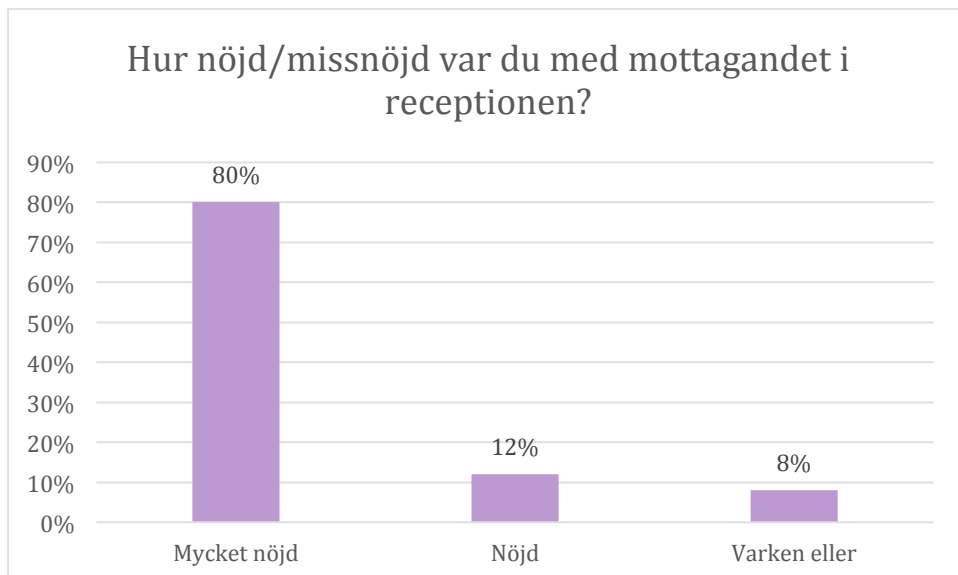


1/5 uppger att de "inte gått alls" eller inte vetat vart de skulle vända sig om de inte kunnat komma till RFSU-kliniken. Många svarar att de skulle ha anlitat privat psykoterapeut. De siffrorna överensstämmer tyvärr väl med våra erfarenheter. Det är bekymmersamt ont om offentligt finansierad och kvalificerad hjälp för psykosexuella frågor och problem. Tillgången till psykoterapi är starkt begränsad liksom patienters möjlighet till valfrihet vad gäller behandlingsinriktning/metod. Privat psykoterapi är kostsamt och bara möjligt för dem som har råd. Vi ser dock en utbyggnad av tillgången till samtalsstöd inom primärvården vilket är mycket bra men stora delar av primärvården besitter ännu inte tillräcklig kunskap och erfarenhet av att möta sexuella problem och frågor. Även inom psykiatrin ser vi stora kunskapsluckor.

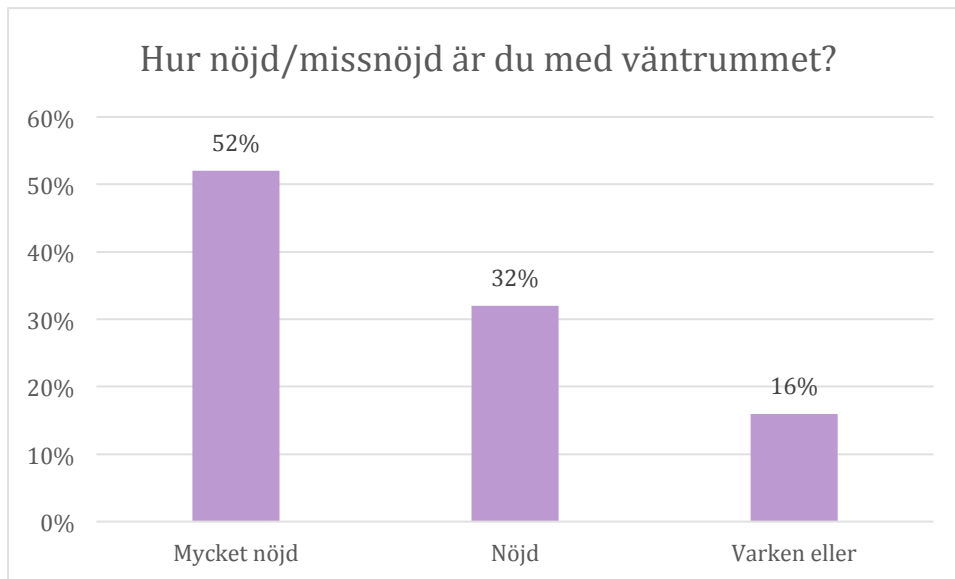
Fråga sex rör graden av nöjdhet hos patienten vad gäller besökets olika delar – få kontakt/boka tid, mottagandet i receptionen, väntrummet, mottagandet av barnmorska/sjuksköterska/läkare.



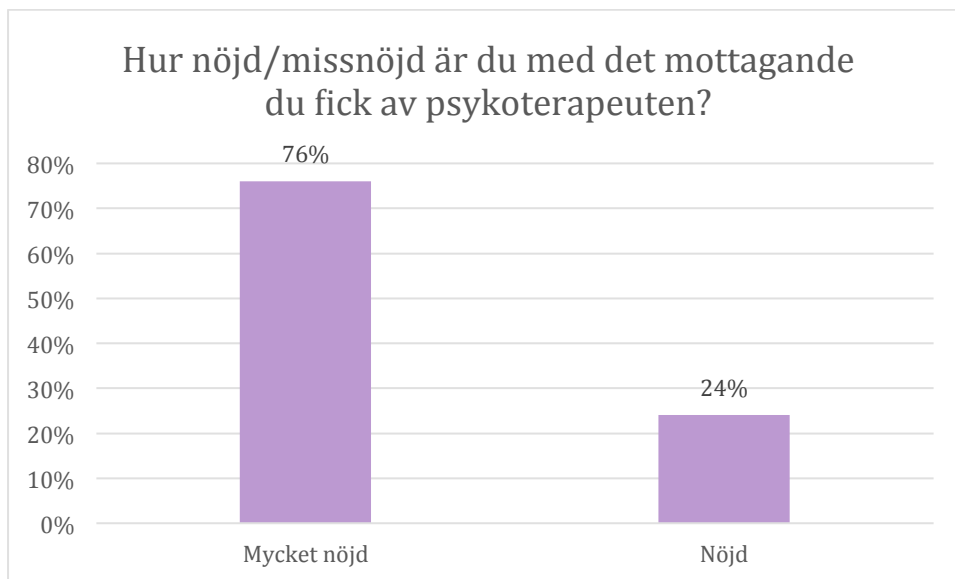
92 % är mycket nöjda eller nöjda med tidsbokningsmöjligheterna hos psykoterapeut. Det är en glädjande hög siffra utifrån den höga efterfrågan som råder i förhållande till de resurser som klinikens avtal med landstinget medger för denna verksamhetsgren (15 % av den totala besöksvolymen). Ingen är missnöjd.



Nöjdheten med mottagandet i receptionen är mycket hög. Det är ett gott betyg på att vi lyckas värna om integritet och smidighet i kassan. Det kan vara en särskild utmaning vid psykoterapimottagning samtidigt som det är drop-in på medicinsidan.

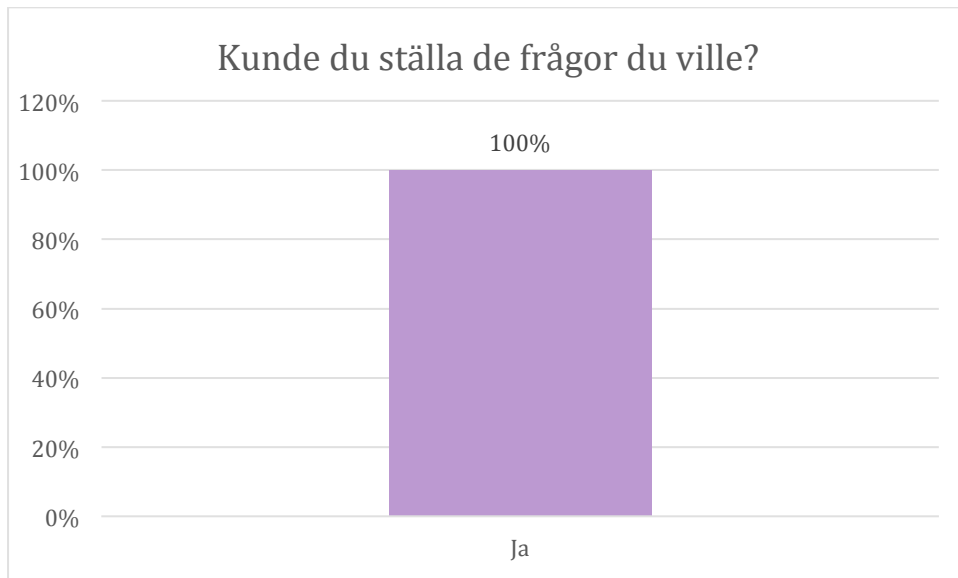


100 % är mycket nöjda eller nöjda med väntrummet. Av erfarenhet vet vi att en del patienter känner behov av avskildhet i samband med sitt psykoterapibesök och att det kan vara svårt att tillgodose detta under drop-in tider. Svaren visar dock att det fungerar helt tillfredställande. Ingen av de svarande har uttryckt missnöje med väntrummet.

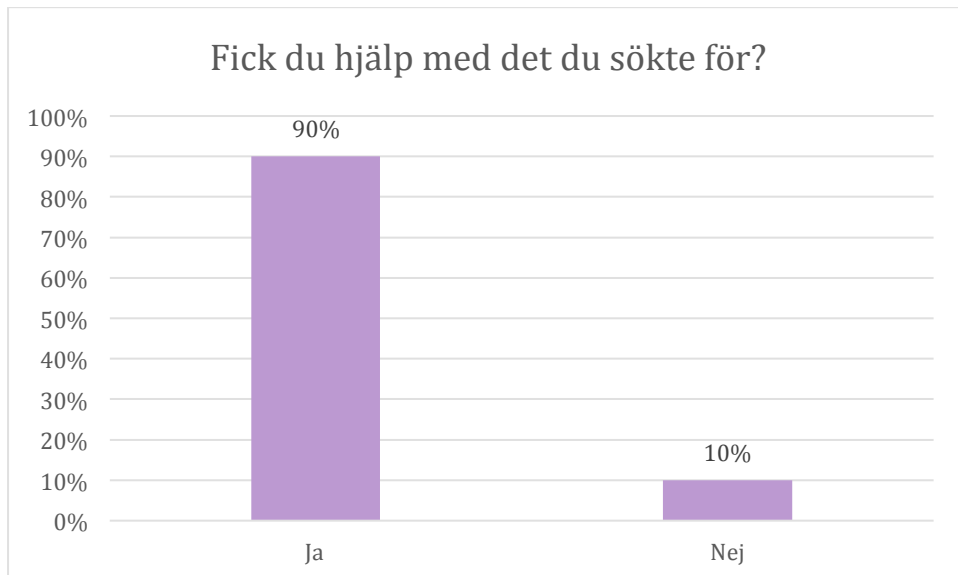


100% är mycket nöjda eller nöjda med psykoterapeutens mottagande. Det är samma positiva resultat som förra året.

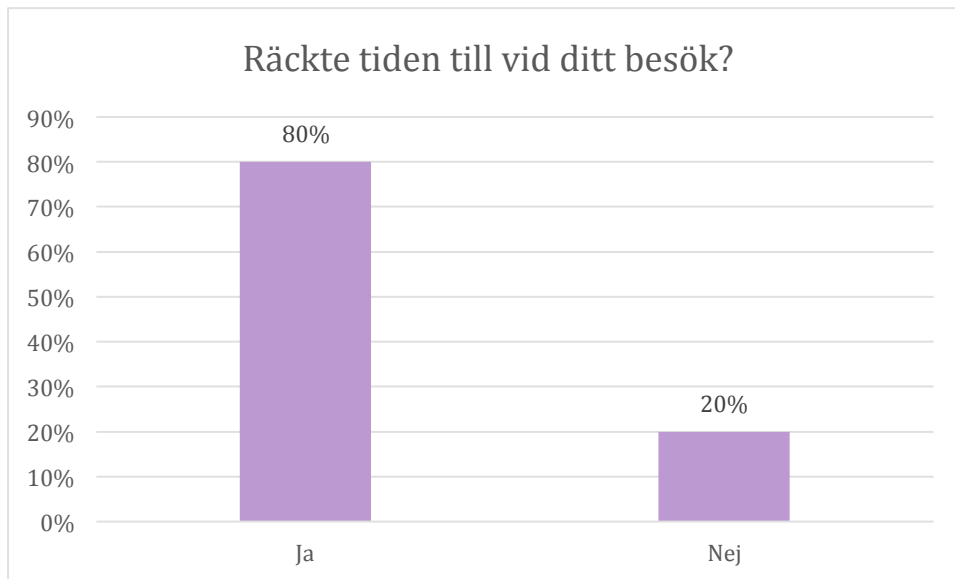
Den fem följande frågorna riktade sig till den som kom på ett första besök/konsulterande samtal d v s inte hade en, redan påbörjad, samtalskontakt. Det gällde 10 personer.



Att söka hjälp för psykologiska frågor kopplade till sexualiteten är ofta ett stort steg. Att möta någons sårbarhet och föra samtal om intima frågor i ett första samtal kräver både öppenhet och varsamhet hos terapeuten. 100 % uppger att de kunnat ställa de frågor de ville. Det är samma goda resultat som förgående år.

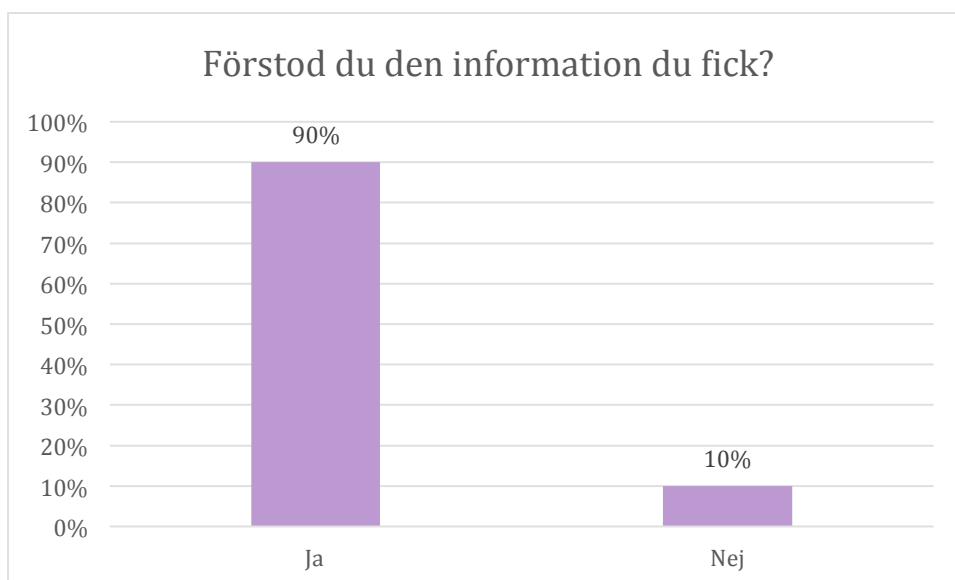


Alla utom en (90 %) uppger att de fick hjälp med det de sökte för. De flesta patienterna kommer inte bara för ett enstaka besök och problematiken är många gånger inte av det slag att ett enda samtal är tillfyllest. Svarssiffrorna på frågan "Fick du hjälp med det du sökte för?" är därför oväntat hög och kan tänkas innefatta att man känt sig förstådd och känt en förhoppning om att kunna få hjälp.

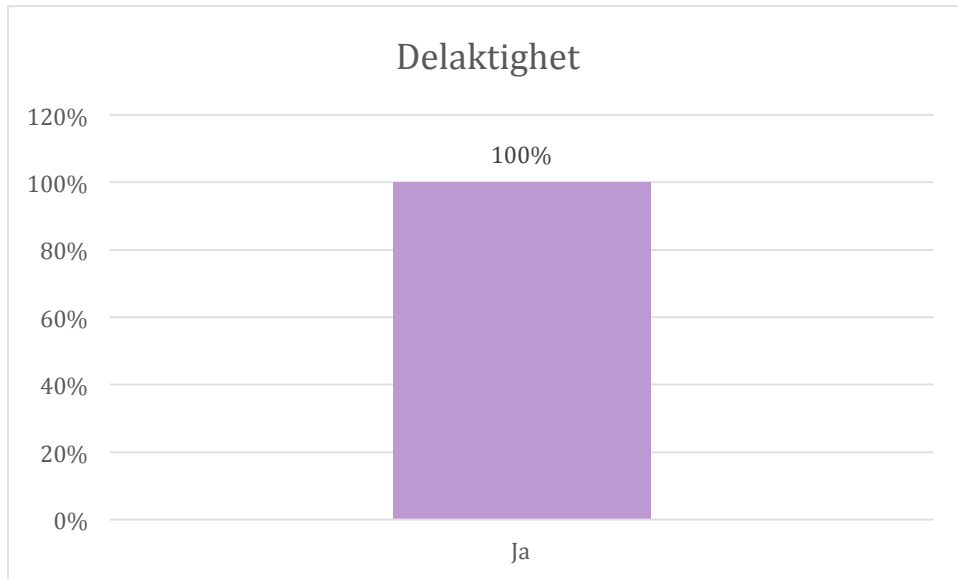


8 av 10 personer svarade att de tyckte att tiden räckte till. I tidigare undersökningar svarade avsevärt fler att tiden inte räckte. Skillnaden kan inte förklaras i förändrad samtalstid och underlaget är för litet för att tolkas vidare.

Många som söker samtal har funderat länge över att ta kontakt och kan ha ett stort behov av att berätta mycket under det första samtalet. Det kan finnas ett ”hållande” i samtalets begränsade längd, en sorts hjälp att ”inte svämma över” redan i inledningen av en kontakt. Därför erbjuder vi ofta, inte bara ett, utan några inledande bedömningssamtal om det inte bara är fråga om enstaka konsultation.

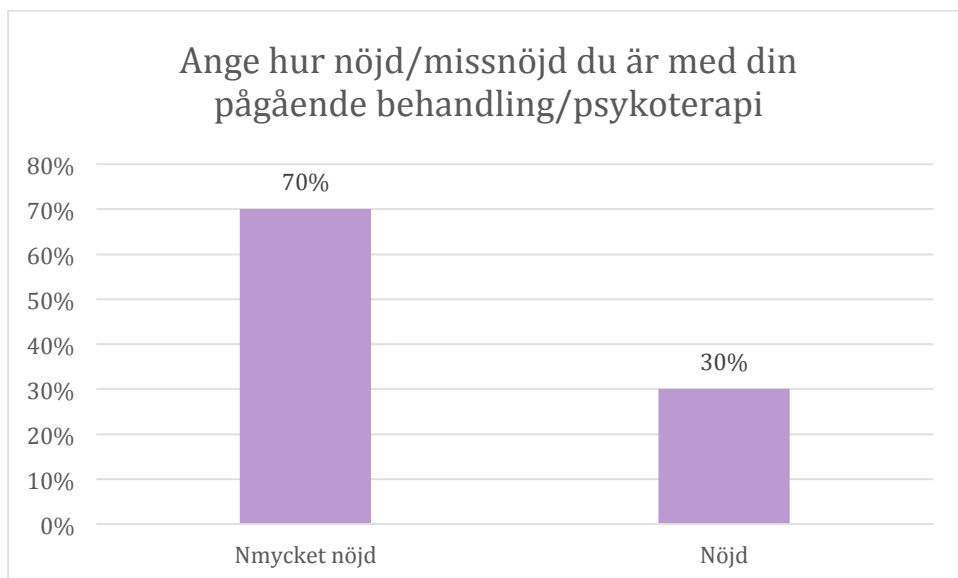


Alla utom en av de svarande förstod informationen de fick. Svaren visar att kliniken når patienterna med den information som ges. Det är av central betydelse för vårdgivaren att kunna individanpassad information på ett sätt som patienten kan ta till sig. Därför är 100 % ett mål och uppnåddes vid förra undersökningen.



Förmågan att skapa en förtroendefull arbetsallians är en grundförutsättning i all samtalsbehandling och patientens känsla delaktighet av hörnstenarna i detta arbete. Alla svarande uppgav att de kände sig delaktiga. Även här är resultatet detsamma som tidigare.

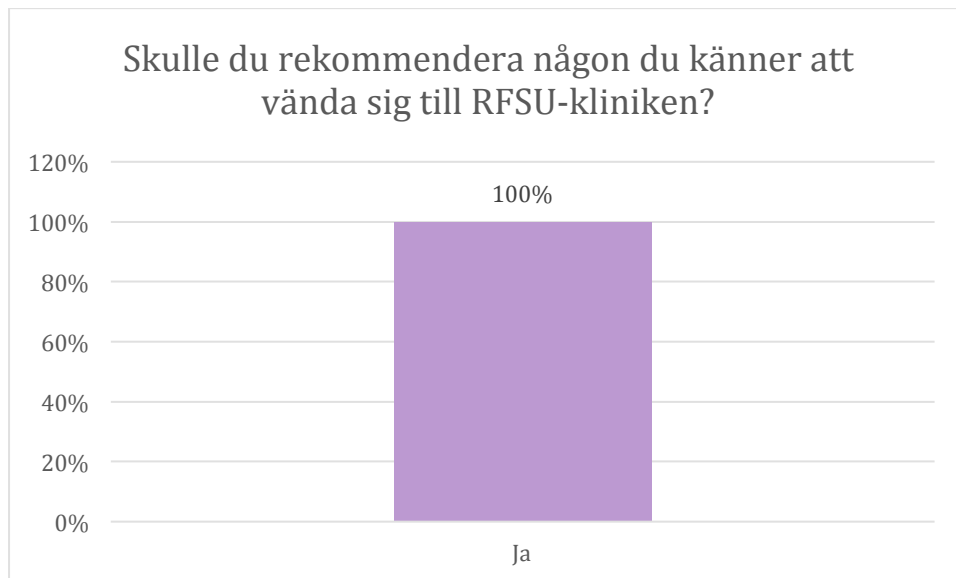
De som hade en pågående behandlingskontakt/ psykoterapi (15 av de svarande) ombads skatta nöjdheten med insatsen.



Graden av nöjdhet var mycket hög. 100 % var mycket nöja eller nöjda. Det visar sig också i form av väldigt många positiva omdömen bland kommentarer och synpunkter. Det goda resultatet från tidigare år har ökat ytterligare.

Den avslutande frågan löd.

Skulle du rekommendera någon du känner att vända sig till RFSU-kliniken?
Samtliga har svarat ja! Förra enkätundersökningen uppvisar samma goda och glädjande resultat.



Sammanfattning av kommentarer, synpunkter och förbättringsförslag från psykoterapeuter.

Även i enkäten till de patienter som besökt psykoterapeut fanns möjlighet att kommentera svaren. Vi ställde också frågan ”Finns det något du tycker att vi kan bli bättre på?” samt lämnade utrymme för ”Övriga synpunkter du vill framföra”.

Om bemötande

Många synpunkter är renodlat positiva omdömen och uttalanden om den personliga betydelsen av hjälpen. Avslappnat och välkomnande, bra utveckling, professionellt är några ord som används.

Exempel:

”Upplever att min terapeut & RFSU har en helhetssyn på människan, något jag saknat de 1,5 år jag sökt & vänt mig till vc & öppenvårdspsykiatri & slutenvården”. ”Miljön är inbjudande och trygg”. ”Fantastisk möjlighet att få råd o stöd i olika problem Jätte bra bemötande, professionellt från all personal”.

Övrigt

Här återfinns kommentarer av mycket skiftande slag såsom ”en känsla av lättnad” eller av styrka, tack och beröm, önskemål om tätare besök, längre samtalstid och tips om att sprida informationen om möjligheten att få sexologisk hjälp till landstingstaxa.

Slutord

RFSU-klinikens mål är att vara en mottagning i framkant vad gäller tillgänglighet, kompetens och bemötande och en modell för jämlik och individanpassad vård. Undersökningen, som omfattar enkätsvar från över 575 patienter, visar att RFSU-kliniken mycket väl når upp till målen vad gäller tillgänglighet, bemötande, information, delaktighet och nytta. Graden av nöjdhet med besökets olika delar såsom tidsbokning, mottagandet i receptionen och av barnmorska, läkare eller psykoterapeut är mycket hög. Många patienter har skrivit kommentarer och synpunkter som är värdefull och positiv återkoppling för klinikens alla medarbetare.

Varmt tack till alla de patienter som, genom att besvara enkäten, medverkat i vårt kvalitetssäkringsarbete!