

Center for Kønsidentitet (CKI) - Tilfredshedsundersøgelse 2023

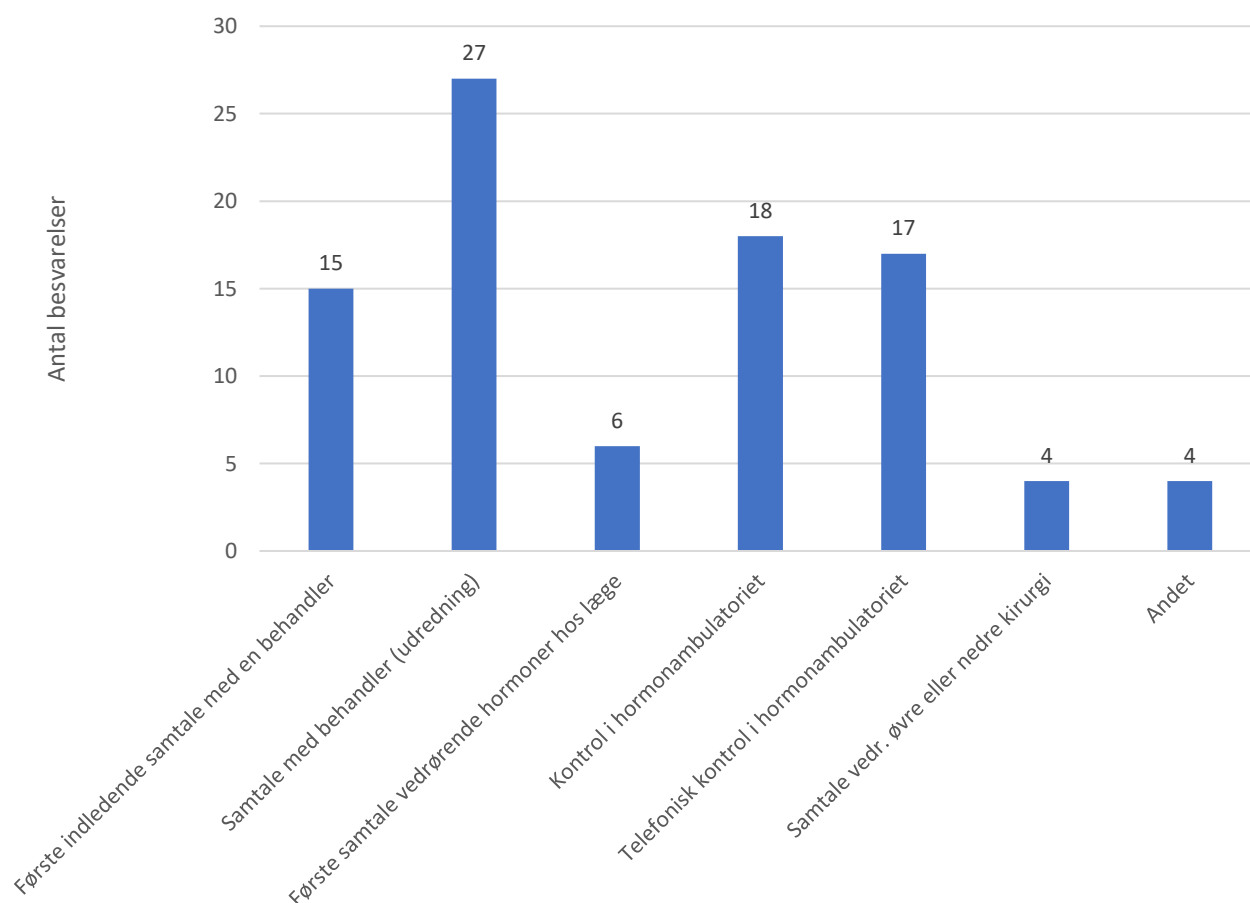
CKI ønsker løbende at få feedback fra patienterne, så vi kan forbedre deres oplevelse og tilfredshed i centret. Vi er interesserede i at høre, hvordan vi kan gøre deres forløb hos CKI endnu bedre ved at identificere områder, hvor vi kan fokusere vores indsats.

I perioden 1. november 2023 til 31. januar 2024 spurgte vi alle personer der havde haft kontakt med CKI, om at besvare en række spørgsmål som en del af vore tilfredshedsundersøgelse.

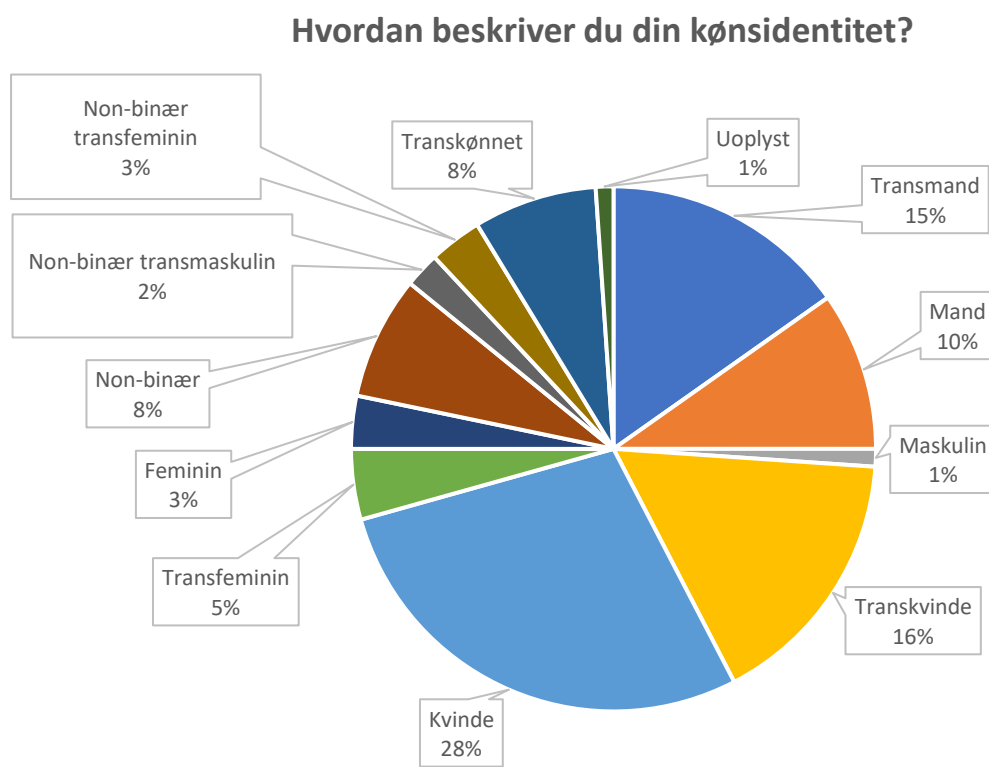
I alt besvarede 92 personer. De oplyste tal i nedenstående rapport er antal besvarelser samt den tilsvarende procentdel i parentes.

Af de 92 besvarelser, angav 15 personer (17%) at havde haft første indledende samtale med en behandler, og yderligere 27 personer (30%) havde haft en behandlersamtale. Ca. 45%, sv.t. 41 personer havde været i hormonambulatoriet (6 havde første samtale vedrørende hormoner, 18 mødte ind til et kontrolbesøg og 17 havde telefonisk kontrol). Kun fire personer havde været til samtale vedr. kirurgi og fire personer havde anden årsag til kontakt med CKI. Én person besvaret ikke.

Hvilke slags kontakt har du haft med CKI i dag?



Af de 92 besvarelser havde 36 (39%) et kvindeligt fødselstildelt køn. Deltagerne bliver adspurgt om at beskrive deres kønsidentitet med individuel fritekst.



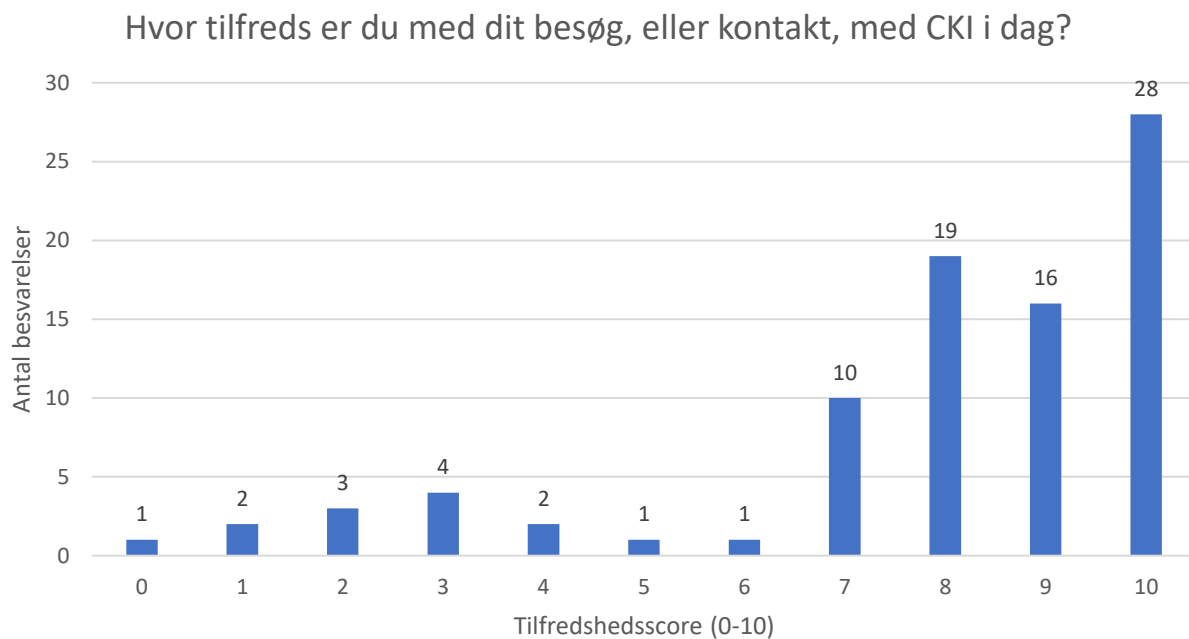
Hhv. 14 (15%), 9 (10%) og 1 (1%) person beskrev sin kønsidentitet som værende transmand, mand og maskulin.

Transkvinde, kvinde, transfeminin og feminin blev brugt af hhv. 15 (16%), 26 (28%), 4 (5%) og 3 (3%) personer.

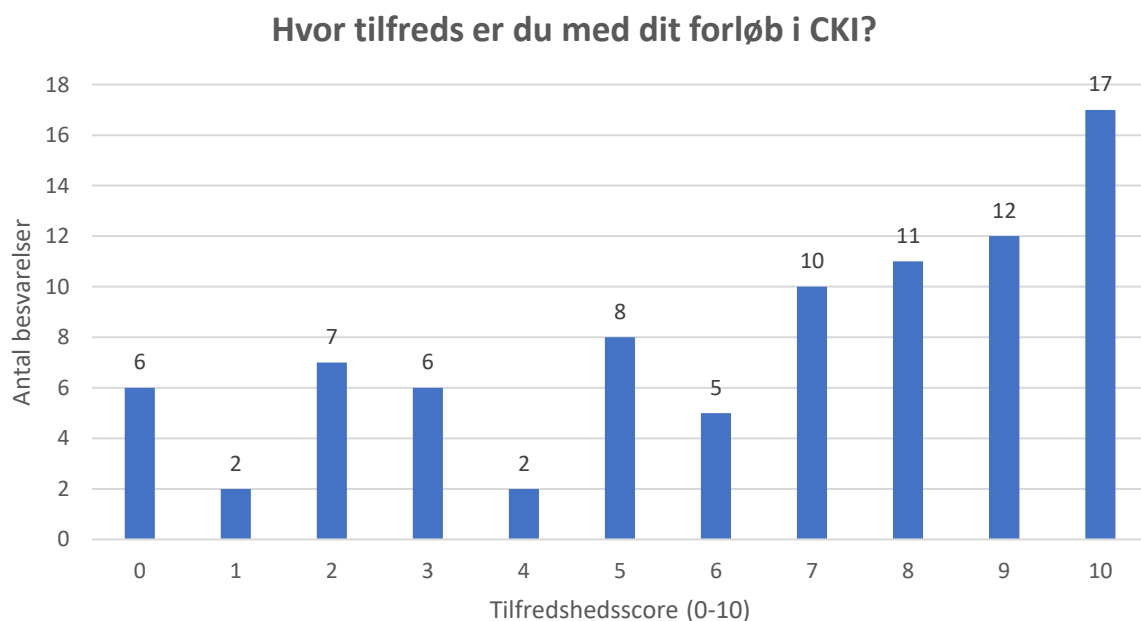
Syv (8%) personer beskrev sig som non-binær, og yderligere 2 (2%) som non-binær transmaskulin og 3 (3%) som non-binær transfeminin.

Transkønnet blev brugt af 7 (8%) deltagere. Én oplyste ikke kønsidentitet.

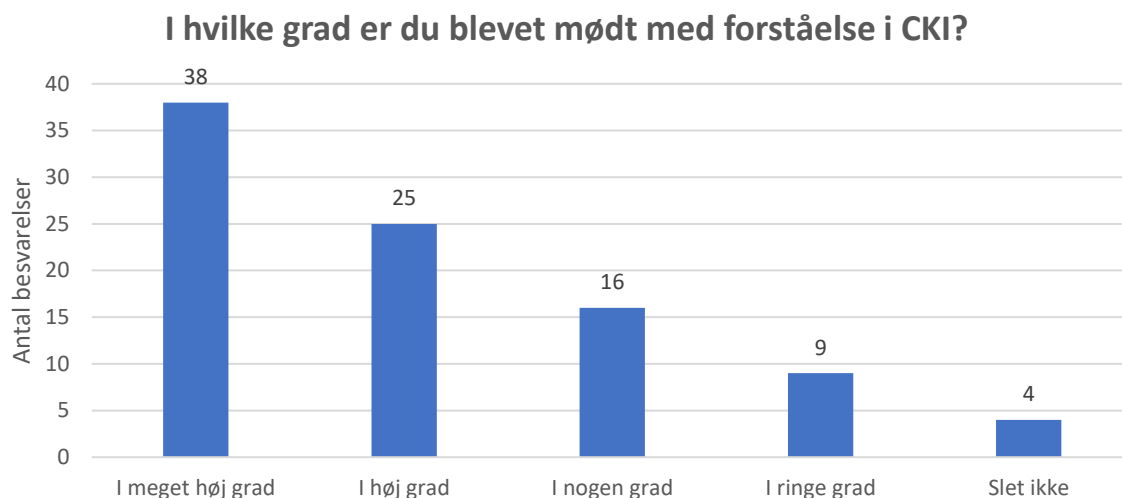
Adspurgte om tilfredshed ved **dagens besøg**, eller kontakt, med CKI, på en skala fra 0-10 (hvor 0=meget utilfreds, og 10=Meget tilfreds), angav 87 personer en medianscore på 9 med en nedre kvartil på 7 og en øvre kvartil på 10. Det betyder, at 25% har angivet en score under 7, og 75% har angivet en score mellem 7 og 10. Fem personer besvarede ikke spørgsmålet.



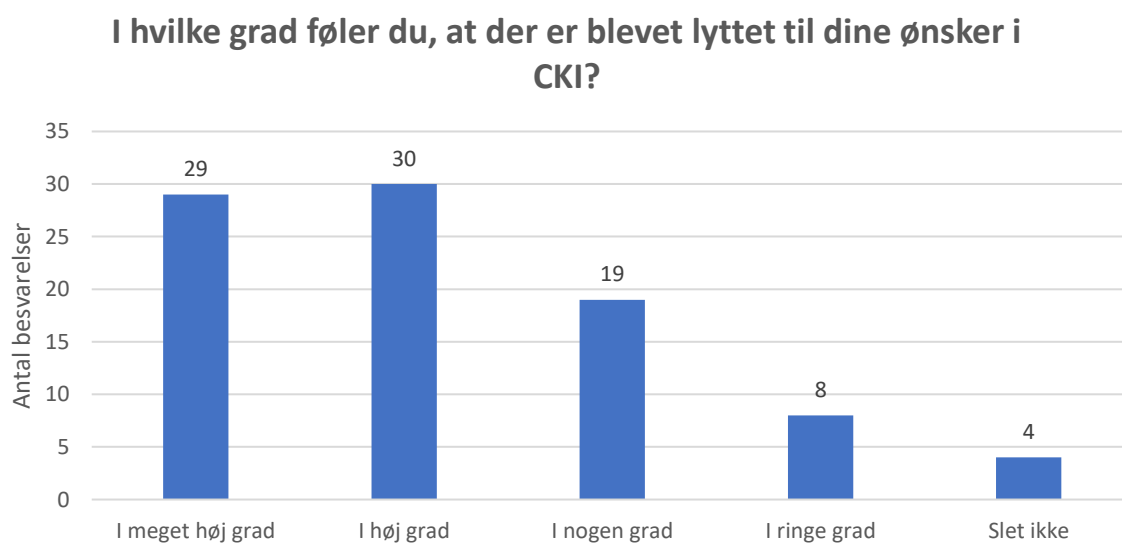
Den overordnede score for tilfredshed med **forløbet i CKI** er en smule lavere, med en medianscore på 7 med en nedre-øvre kvartil svarende til 4-9. Det vil sige, at 25% har svaret mellem 0-4, 50% har svaret mellem 4-9, og de resterende 25% har svaret 9-10. Seks personer besvarede ikke spørgsmålet.



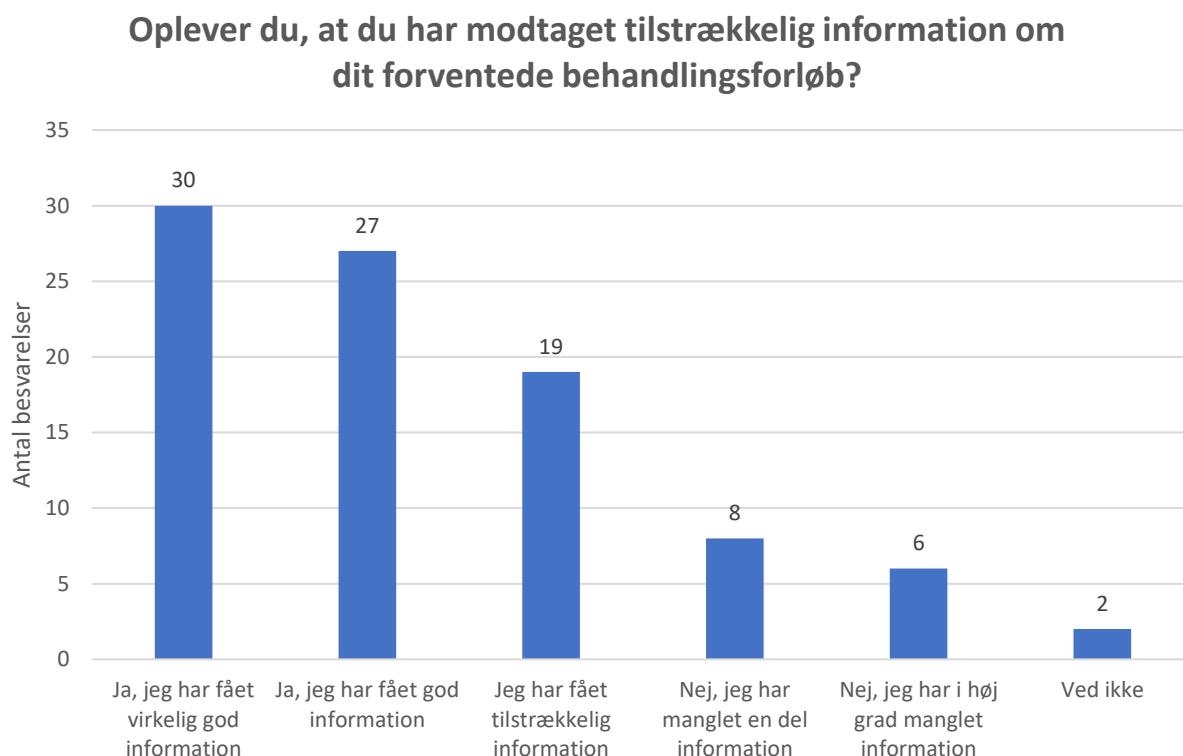
I alt angav 63 personer (58%) at føle sig i meget høj, eller høj grad, mødt med forståelse i CKI.



Adspurg om i hvilke grad patienten føler, at der er blevet lyttet til deres ønsker i CKI, oplever 59 (53%) at de i høj, eller meget høj grad, bliver lyttet til. To personer besvarede ikke spørgsmålet.



70%, svarende til 76 personer, angiver at have fået tilstrækkeligt, god eller virkelig god information i forbindelse med deres forløb i CKI:



Af de 16 personer der angav at have (...) *manglet en del information*, (...) *i høj grad manglet information*, eller *Ved ikke*, angav 6 (37,5%) at ønske at modtage mere information mundtligt, og 10 (62,5%) at de ønskede at modtage mere information skriftligt.

Indkaldelse til samtale i CKI sendes via e-Boks, hvor der vedhæftes en velkomst pjece. Ligeledes har de personer vi har tilbudt et udredningsforløb, tilsendt et brev med information om orientering vedr. hhv. feminiserende og maskuliniserende hormonbehandling. Hvis man bliver tilbudt at opstarte hormonbehandling, får man tilsendt endnu et brev med uddybende information om hormonbehandling. Alle breve sendes via e-Boks men kan også ses på MinSP.

Fjorten, ud af de 15 personer der havde første samtale med en behandler, besvarede spørgsmålet om hvorvidt de havde læst den vedhæftede pjece inden første samtale med en behandler: *Ja, jeg læste den igennem* (6, 43%), *Ja, jeg læste noget af det* (3, 21%), *Nej, jeg så ikke at der var noget vedhæftet* (5, 36%), *Nej, jeg læste ikke pjecen* (0, 0%).

Alle 35 personer der havde en kontrol i hormonambulatoriet, besvarede hvorvidt de havde læst den udleveret pjece om hormonbehandling: *Ja, jeg læste den igennem* (23, 66%), *Ja, jeg læste noget af det* (2, 6%), *Nej, jeg så ikke at der var noget vedhæftet* (9, 26%), *Nej, jeg læste ikke pjecen* (1, 3%).

Deltagerne blev spurgt om de havde forslag til tiltag som kunne forbedre forløbene i CKI. 47 af de 92 personer som deltog i undersøgelsen, besvarede dette spørgsmål.

Besvarelserne kunne opdeles i 4 overordnede temaer. "Jeg er tilfreds – ingen forslag til forbedring", "Kortere ventetider", "Bedre information og gennemsigtig" og "Forslag/ønsker".

12 personer gav udtryk for, at de var tilfredse med deres forløb og ikke havde forslag til tiltag.

Under temaet "kortere ventetider" inkluderer det både forslag om kortere ventetid på ift. udredning før hormonbehandling og udredning før kønskorrigerende kirurgi.

Deltagerne som ønskede bedre information og gennemsigtighed ift. deres forløb i CKI, nævnte bl.a. at CKI's telefonsvarer kunne være mere informativ, indkaldelsesbrevene i e-Boks kunne blive mere beskrivende, således at man kunne forberede sig inden sin samtale/kontrol.

Det sidste tema indeholder individuelle ønsker, hvor nogle af dem går igen hos flere deltagere. Der bliver bl.a. nævnt, at man ønsker en informeret samtykke-tilgang, afskaffelse af BMI-grænse for behandling, mere ansat personale, mulighed for mastektomi før/uden hormonbehandling, en mere holistisk tilgang ved lægekontrol, mulighed for at inddrage pårørende og partner, lokaler som ikke deles med Center for Seksuelle Overgreb, mere forståelse, empati og accept og mere uddannelse af personalet i CKI indenfor trans-området.

Undersøgelsen viser en general stor tilfredshed blandt deltagerne og der er kommet flere gode forslag til tiltag til forbedringer. Ligesom ved forrige tilfredshedsundersøgelse efterlyses fortsat mere gennemsigtighed ift. patientforløbene og mere information omkring hvad man kan forvente sig ved de forskellige besøg/kontroller i centeret. Hen over det næste år vil vi kigge på hvordan vi kan forbedre vores informationskanaler, herunder pjecer, indkaldelsesbreve, hjemmeside m.m.

I starten af 2023 blev der lavet en stor oprydning af CKI's hjemmeside. Alt der bliver sendt og udleveret til personer som kommer i centeret, kan findes på hjemmesiden. Derudover kan man finde anden relevant information som for eksempel links til retningslinjer og samarbejdspartnere, øvrige patienttilbud, årsrapporter og ventetider. CKI vil tilstræbe at opdatere hjemmesiden løbende.

Tak til de personer som har taget sig tid til at besvare vores tilfredshedsundersøgelsen. Vi sætter stor pris på jeres besvarelser og inputs.