

Tilfredshedsundersøgelse 2021

Tilfredshedsundersøgelse blev gennemført i perioden juni 2021 – oktober 2021 med personer over 18 år med et igangværende forløb i CKI.

I alt besvarede 107 personer undersøgelsen, herunder både transkvinder (46%), transmænd (41%) og non-binære (12%) samt personer, der identificerer sig på anden måde end dette (2%).

75 % er tilfredse og har fået god information om behandlingsforløbet

Ifølge undersøgelsen er der en høj generel tilfredshed med forløbene i CKI. 75% af de adspurgte tilkendegiver, at besøgene har været en god eller meget god oplevelse, og 62% mener, at de har fået god eller virkelig god information om behandlingsforløbet.

Tre ud af fire af de adspurgte oplever, at de bliver mødt med forståelse i Center for Kønsidentitet (76%) og de oplever, at der i høj grad eller meget høj grad bliver lyttet til deres ønsker (68%).

Ønske om mere information

17% har angivet, at de har manglet information i nogen grad eller høj grad. Ud fra de kommentarer, som deltagerne har givet undersøgelsen med på vejen, fremgår det, at der særligt savnes information om den konkrete tidsplan for behandlingsforløbet, samt information om muligheder for ikke-medicinsk behandling. Et andet kritikpunkt er lange ventetider på både indkaldelse samt behandling.

Øget fokus på informationsmøder og gruppetilbud

På trods af ønsket om mere information viste undersøgelsen, at kun 4% af de adspurgte havde deltaget i CKI's informationsmøder. Om det skyldes manglende interesse generelt eller færre/aflyste arrangementer pga. Corona-restriktioner vides ikke, men dette vil CKI undersøge nærmere for at sikre, at flere kan få glæde af at komme med til informationsmøderne og få svar på spørgsmål og evt. bekymringer.

CKI arbejder også på at kunne blive bedre til at informere om tilbuddet om samtalegrupper for patienter og pårørende, så flere kan få glæde af tilbuddet.

På rette vej – men plads til forbedringer

Undersøgelsen viser, at der generelt er tilfredshed med forløbet i CKI, men at der samtidig er plads til forbedring på flere områder. Som nogle af respondenterne udtrykker det:

- Generelt synes jeg at være blevet mødt på en værdig måde, ventetiderne er desværre lange. Sødt personale.
- Jeg ønsker mig større fokus på alt det gode der gør, at kønsbekræftende behandling er nødvendig. Alle de positive følelser det bringer
- (Jeg ønsker mig) en hurtigere og mere specifik tidsplan. Man ved ikke engang, hvornår man kan starte behandling. Har allerede ventet snart 1år!
- Det er fantastisk at blive mødt [...] med forståelse og velvilje fra folk, der lyttede og respekterede mig, som den jeg er. Det var en enormt rørende og forløsende oplevelse efter 30 år med følelsen af, at der var noget galt med mig. Og mit forløb er gået så glat og så stærkt. Jeg er så dybt taknemmelig over, at vi har fået et sted at gå hen med så mange søde mennesker, der arbejder for og med os.

Hvad skal der ske i fremtiden

CKI vil løbende undersøge patienttilfredsheden. Dels for at få et indtryk af, hvor tilfredse patienterne er, og dels for at få input til hvad der kan forbedres, set med patienternes øjne.

F.eks. har denne undersøgelse medført, at CKI har udarbejdet en informationspjece, som er blevet udleveret til alle nye patienter siden 2022.