



## Resume

Klinikken har i september 2011 gennemført patienttilfredshedsundersøgelse med 333 respondenter. Samlet set er klinikkens patienter meget tilfredse med klinikken som helhed, de fysiske rammer og ikke mindst den behandling de modtager af alle medarbejdere såvel inden som under behandlingerne.

Indledningsvis beskrives fordelingen af patienterne mellem behandlerne samt køns- og aldersfordelingen blandt de adspurgte patienter.

Patienternes har en yderst positiv oplevelse af den betjening de modtager, når de kontakter klinikken telefonisk, ligesom de er yderst positive overfor den behandling de modtager når de kommer på klinikken. Endvidere opleves de fysiske rammer som hvorvidt klinikken fremstår imødekommen, behagelig og hygiejnisk også meget positivt blandt patienterne.

Når patienterne er på klinikken oplever de gennem personalets samlede optræden en god, uformel og tryk atmosfære. Imidlertid udtrykkes der ikke tilsvarende tilfredshed med ventetiden på klinikken. Der er en bred oplevelse blandt patienterne af, at der er for lang ventetid i forhold til den aftalte tid. Der er således behov for, at klinikken diskuterer årsagerne hertil, idet klinikken har en målsætning om, at patienterne kun i begrænset omfang må opleve ventetid.

Med hensyn til informationer til patienterne skelnes der mellem behandlingsinformationer og information om pris på behandlingen. Hvad angår information om behandlingsmuligheder og den konkrete behandling oplever patienterne en høj grad af information indenfor disse områder. Hvad angår informationsniveauet omkring behandlingspriser ved behandlinger over 2.500 kr., har patienterne en smule mere spredt opfattelse. Der er således fortsat behov for at forholde sig til, hvorvidt patienterne modtager den information om behandlingspriser, som klinikken har målsætning om at levere. Klinikken ønsker at anvende de nyeste behandlingsmetoder, og det er vigtigt at patienterne derfor også oplever dette. Patienterne giver generelt det indtryk, at klinikken anvender de nyeste behandlingsmetoder, men der kan stadig udøves en indsats på dette område, for at opfylde målsætningen på området fuldt ud.

Det er vigtigt for klinikken, at patienterne skal opleve at være i trygge rammer samtidigt med, de skal opleve at modtage kompetent behandling. Denne målsætning opfylder klinikken fuldt ud, idet praktisk taget alle patienter oplever trygge og fagligt kompetente hænder når de er til behandling på klinikken. Patienterne er desuden meget enige i, at det færdige resultat lever op til deres forventninger, ligesom de er meget tilfredse med den omsorgsfulde opmærksomhed de får, når de er på klinikken gennem hele personalets professionelt engagerede optræden.

Det sidste punkt i undersøgelsen handler om, hvorvidt patienterne gerne anbefaler klinikken til andre. Her viser patienterne meget stor tillid til klinikken, idet langt hovedparten af disse gerne vil anbefale klinikken til andre. Samlet set har klinikken således, med enkelte undtagelser til fortsat målrettet indsats, en meget tilfreds patientgruppe, og har således et solidt fundament at arbejde videre ud fra.