

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Fertilitetsklinikken
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y
Skejby Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	72
Besvarelser fra afsnittets patienter:	48
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

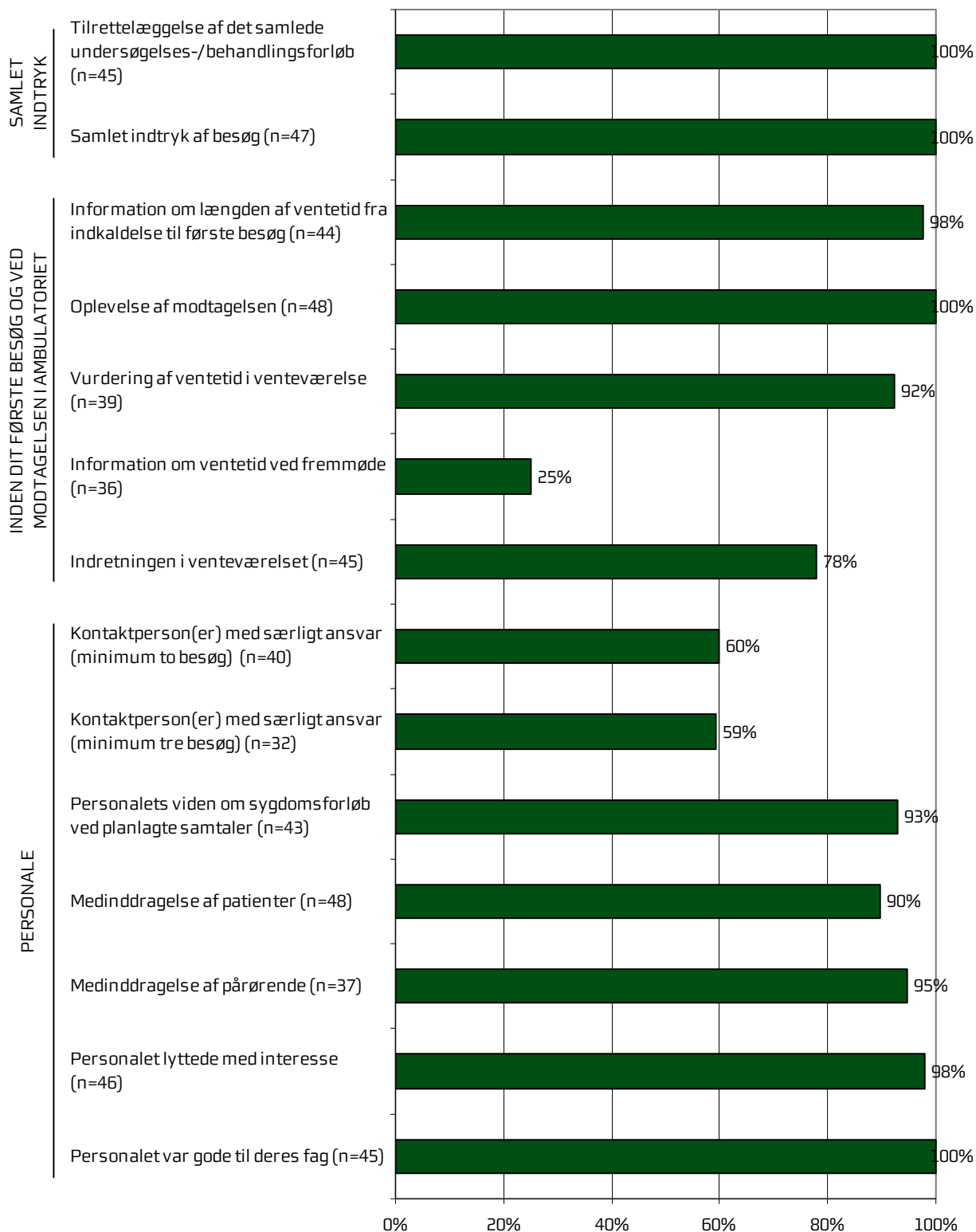
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

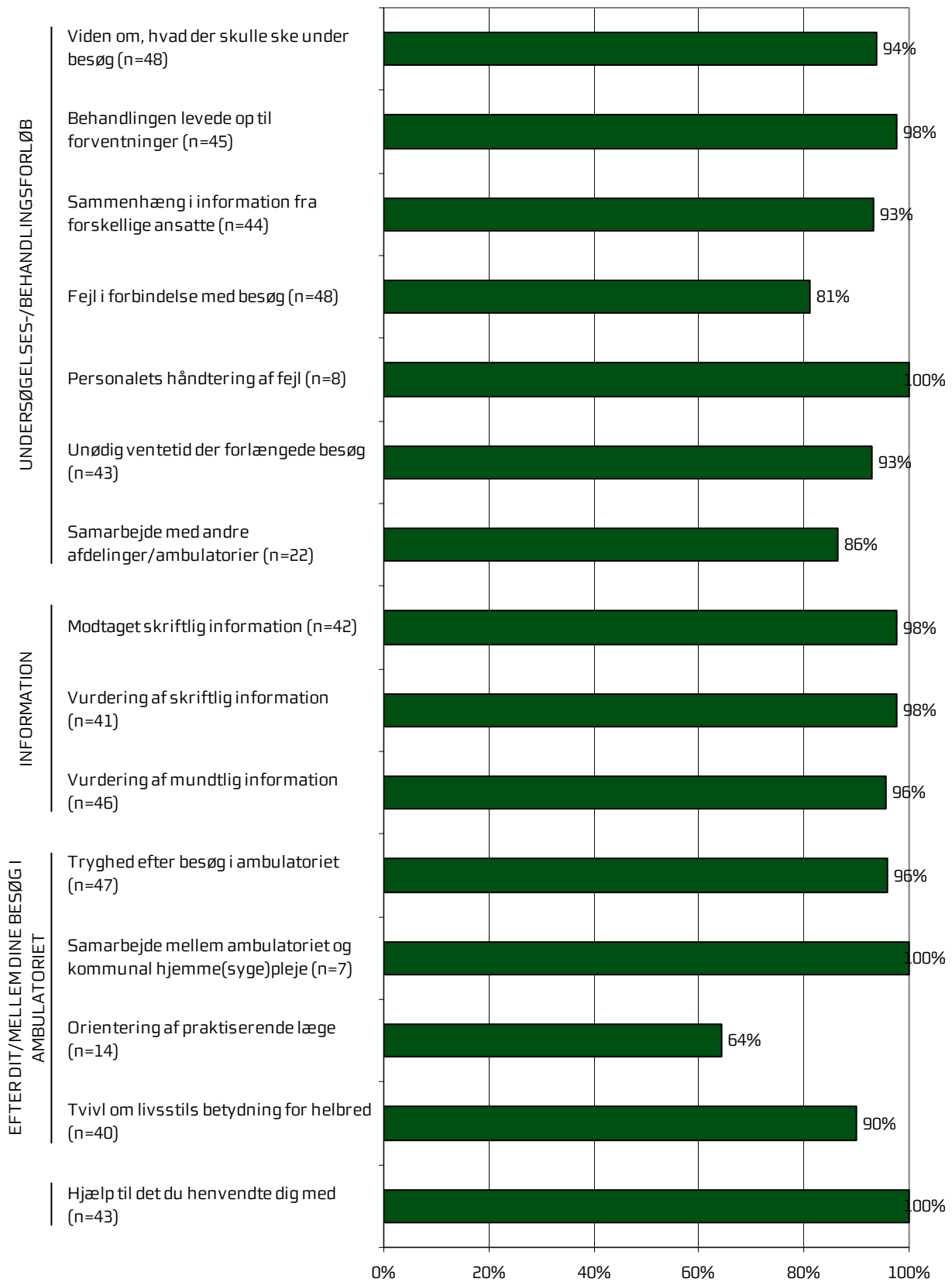
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Fertilitetsklinikken

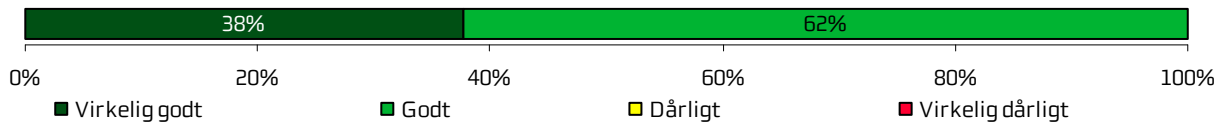
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

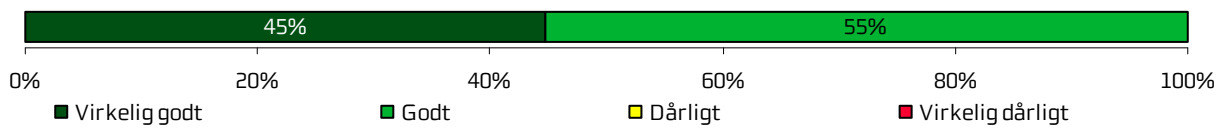
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=45)



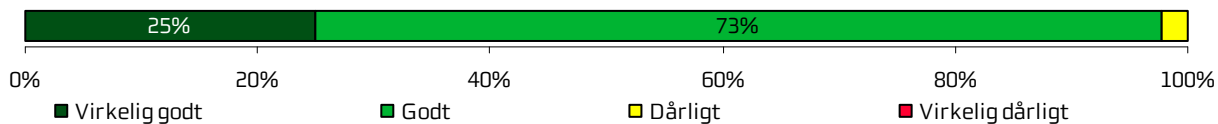
Samlet indtryk af besøg (n=47)



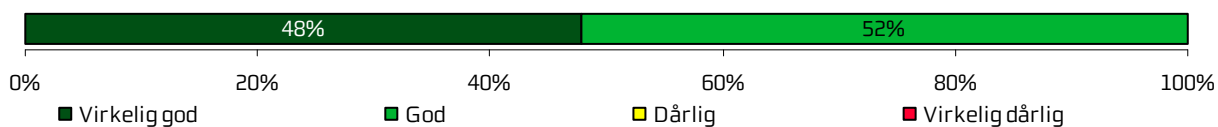
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	93 %	100 %	89 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	95 %	100 %	91 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

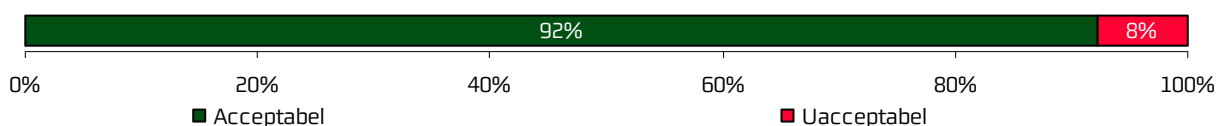
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=44)



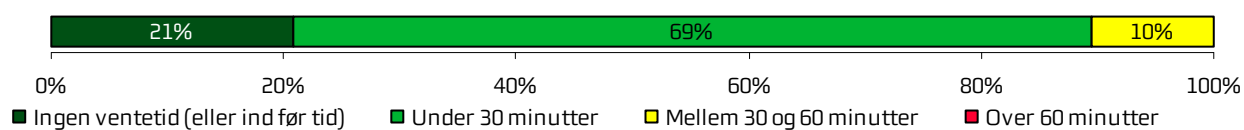
Oplevelse af modtagelsen (n=48)



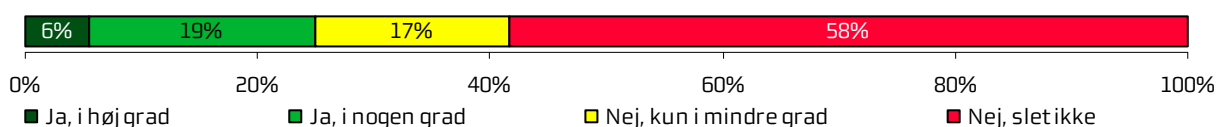
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=39)



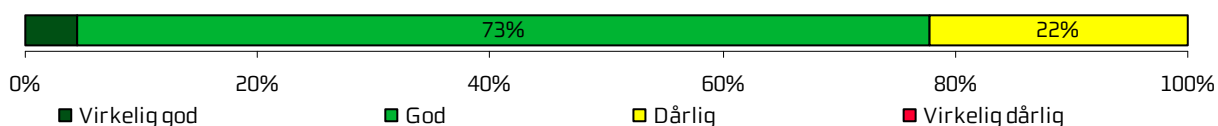
Længde af ventetid i venteværelse (n=48)



Information om ventetid ved fremmøde (n=36)



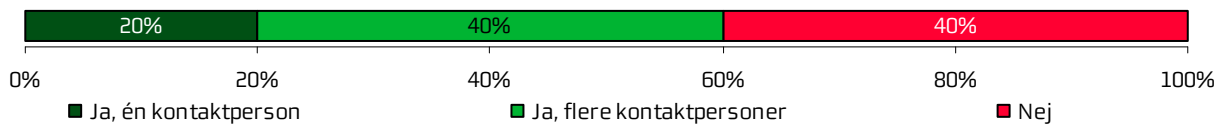
Indretningen i venteværelset (n=45)



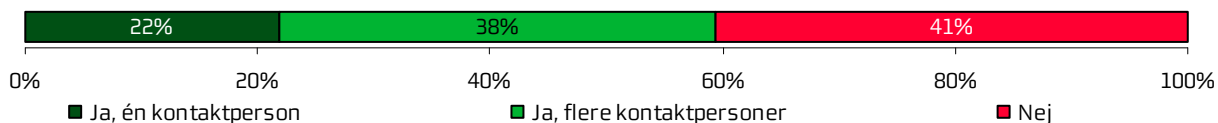
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	100 %	89 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	100 %	82 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		25 %	41 %	72 % *	32 %	50 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		78 %	93 % *	97 % *	80 %	89 % *

Personale

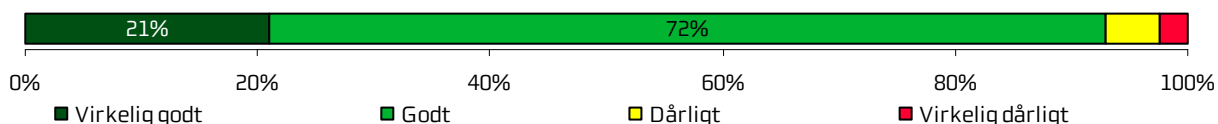
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



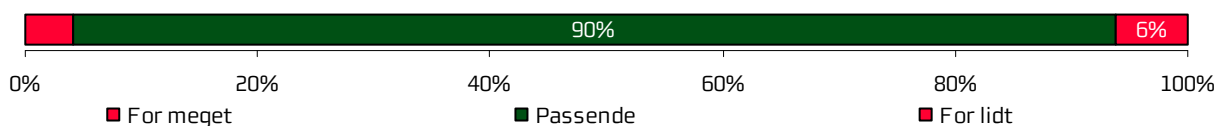
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



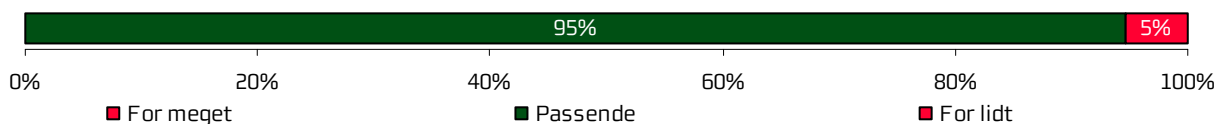
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=43)



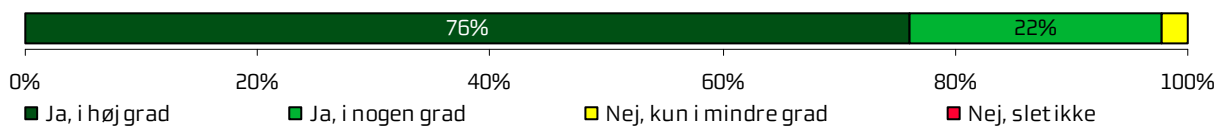
Medinddragelse af patienter (n=48)



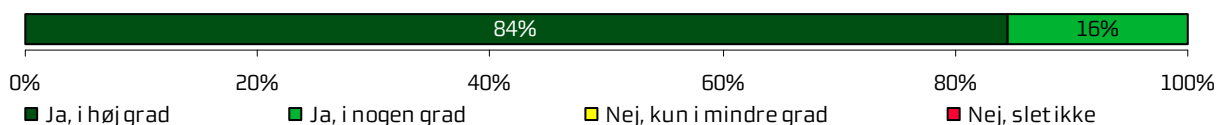
Medinddragelse af pårørende (n=37)



Personalet lyttede med interesse (n=46)



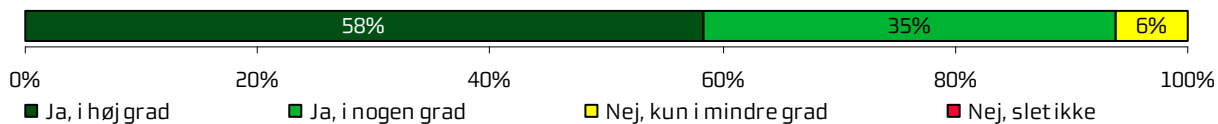
Personalet var gode til deres fag (n=45)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		60 %	63 %	91 % *	75 %	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		59 %	-	95 % *	72 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	89 %	98 %	89 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	93 %	98 % *	87 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	95 %	100 %	88 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	95 %	100 %	89 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	96 %	100 %	95 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

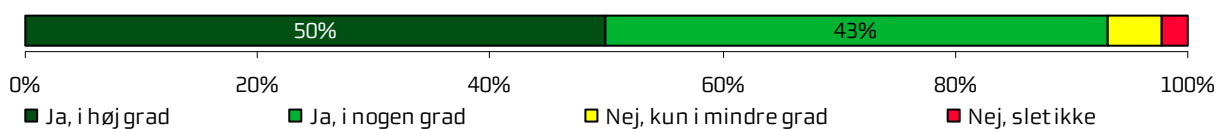
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=48)



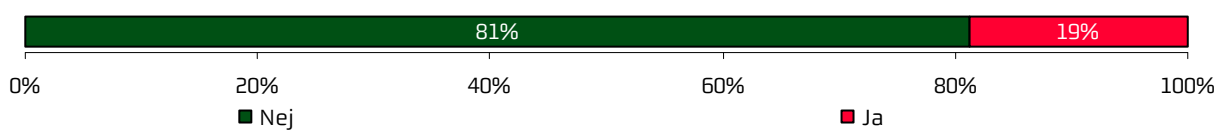
Behandlingen levede op til forventninger (n=45)



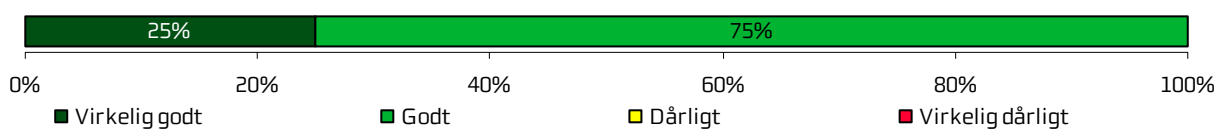
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=44)



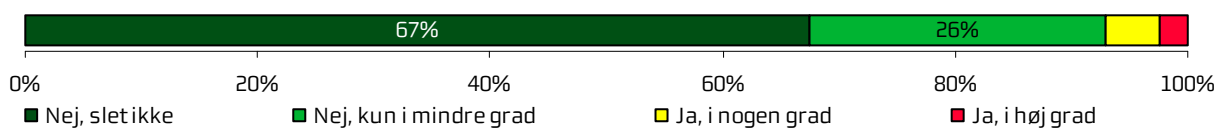
Fejl i forbindelse med besøg (n=48)



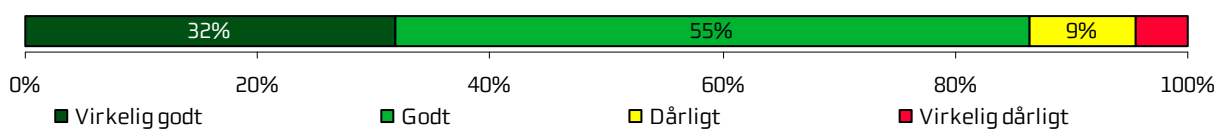
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=43)

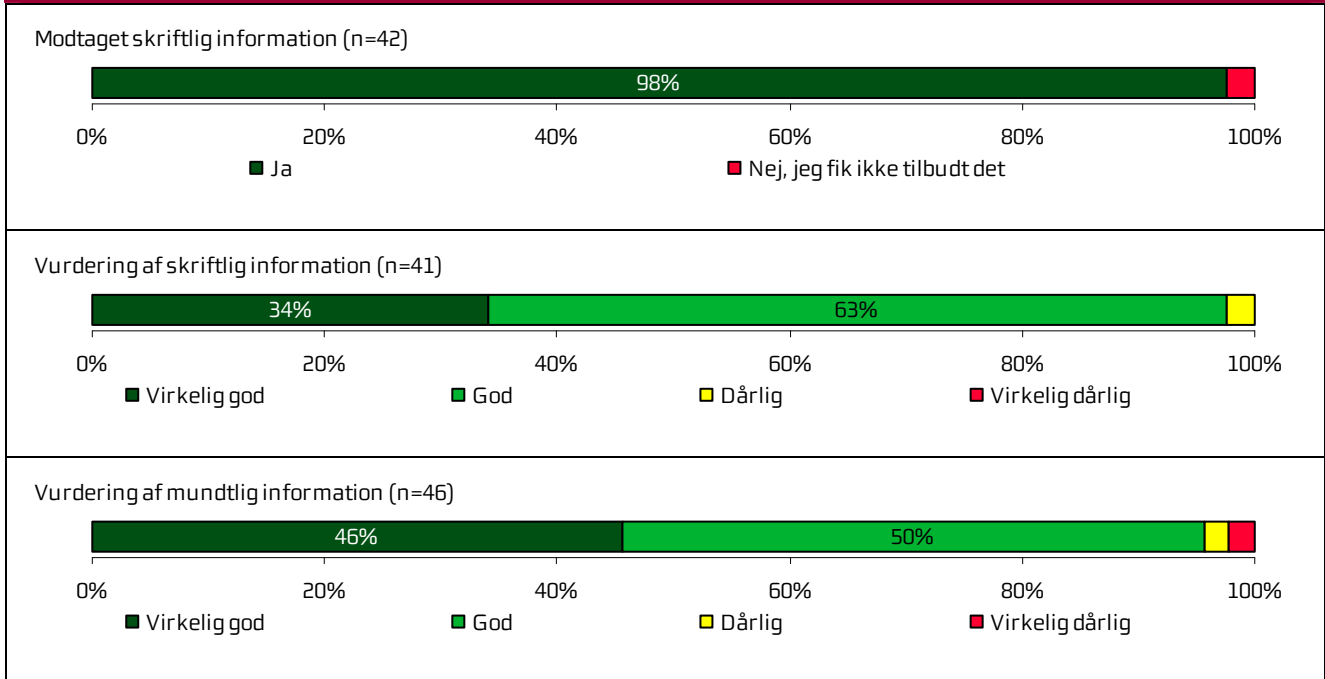


Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=22)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	88 %	98 %	77 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		98 %	94 %	100 %	81 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	85 %	100 %	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		81 %	-	99 % *	85 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	96 %	79 %	87 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		93 %	88 %	96 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		86 %	93 %	100 % *	83 %	94 %

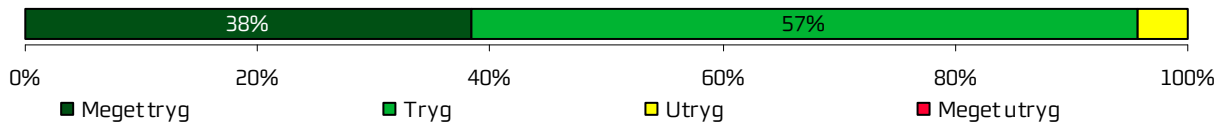
Information



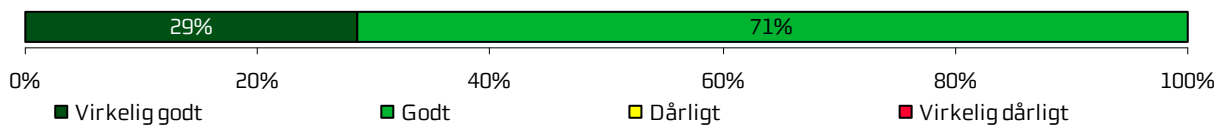
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		98 %	-	98 %	56 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	92 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	95 %	100 %	90 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

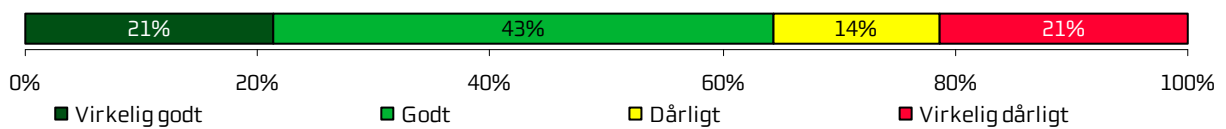
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=47)



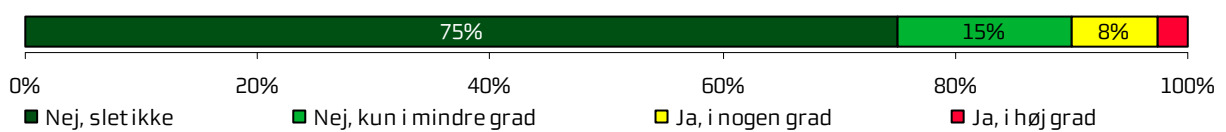
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



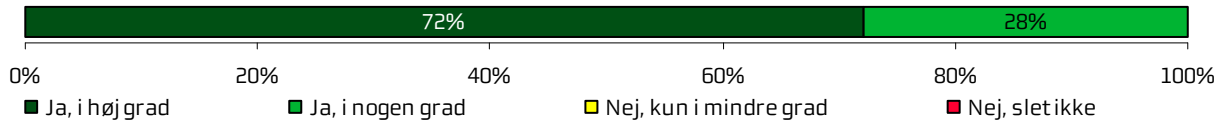
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=40)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	97 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	100 %	97 %	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		64 %	79 %	92 % *	75 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		90 %	92 %	89 %	58 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=43)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		100 %	95 %	100 %	83 % *	96 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Fertilitetsklinikken, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Jeg håber, at I gør det bedre med hensyn til ventetiden. Så kort ventetid som muligt. Tak!	Godt
2	Det har været rart at have fornemmelsen af, at de folk man mødte på klinikken havde styr på, hvor langt man var i behandlingen og faktisk interesserede sig for det.	Virkelig godt
3	Blev desværre ikke gravid efter [mange] behandlinger efter kræftsygdom. Savnede at min læge/kontaktperson var nemmere at få fat i, samt han var mere deltagende i selve forsøgene. At man undersøger kvindens forskellige tal optimalt, inden man går i gang med behandlingerne []. Ærgerligt at det bliver opdaget nærmest til sidst i [alle] forsøgene, hvis det havde øget chancerne.	Godt
6	Alle er meget hjælpsomme og opmærksomme. Det er dejligt. Jeg har tit følt mig usikker på, om jeg fik den rigtige behandling. Det ville jeg gerne have været foruden. Det har gjort processen stressende.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Gode sekretærer - meget venlige og handlekraftige. De fleste læger var gode. Desværre en lidt mere ligegyldig behandling/omgangstone i forbindelse af andet barn/anden omgang af besøg i ambulatoriet, hvilket kan give en lidt utryk følelse. Læge NN var helt fantastisk, selvom det var andet barn.	Godt
8	Personalet (lige på nær receptionen) har været utrolig søde, hjælpsomme og forstående. Det var lige, hvad man har brug for. Derimod synes vi ikke, det er helt gennemtænkt i forhold til patienterne, at fertilitetsklinikken ligger lige ved siden af fødeafdelingen. Det er hårdt at passere fødegangen, hver gang man skal på klinikken. Det er hårdt psykisk og heller ikke sjovt, hvis man møde folk man kender, som kommer fra fødeklinikken.	Virkelig godt
10	Søde og rare mennesker, der virker meget professionelle. Det kunne ind i mellem være rart, hvis det var de samme personer, man var inde ved. Det kunne være rart, når man er i gentagne behandlinger, at have lidt indflydelse på mødetiderne ift. job. Men ved godt, at det er svært. Er generelt fint tilfreds.	Godt
11	Særdeles god information. Søde og venlige.	Virkelig godt
12	Syntes ikke de kunne gøre noget anderledes. Yderst professionelt personale.	Virkelig godt
13	Et fantastisk overskud fra personalet :-). Blev mødt med stor omsorg og forståelse.	Godt
17	Sødt personale, der virkelig prøver at hjælpe, hvis man har lidt spørgsmål.	Godt
18	Meget glad og taknemmelig for den gode og hurtige behandling. :)	Virkelig godt
20	Jeg synes, det var dejligt, at de bekymringer, jeg ringede med, blev taget alvorligt og besvaret seriøst. Tak for en dejlig oplevelse. Jeg der ellers aldrig har været på sygehuset, siden jeg blev født, og havde nogen modvilje inden, blev meget tryk og holdt meget af den positive stemning, vi blev mødt	Godt

med. Tak, jeg glæder mig til at byde det lille nye menneske velkommen!

- | | | | |
|---|----|--|-----------------------------|
| ✎ | 21 | Man skulle have en fast kontaktperson, så det er helt tydeligt, hvem vi skal henvende os til, og hvem der er ansvarlig i vores sag. Informationerne skal gå gennem for mange mennesker, det er mange gange en ny, der skal have baggrundshistorien igen. Ved kontakt skal det gå gennem for mange mennesker. En tager telefonen, henviser til en ny, der igen beder en sygeplejerske om at ringe tilbage på et senere tidspunkt. | Godt |
| ✎ | 22 | AT MAN KAN RINGE OG FÅ SVAR PÅ SAMME DAG - I DETTE TILFÆLDE PÅ SÆDPRØVEN. JEG FIN-
DER DET UDNØDVENDIGT, AT MAN SKAL VENDE I OVER EN UGE, SPECIELT NÅR SVARET KENDES
INDEN FOR GANSKE FÅ TIMER. MAN KAN JO SIGE AT NETOP I DETTE TILFÆLDE, ØNSKER JEG SVAR
ASAP. | Det kan jeg
ikke vurdere |

Fertilitetsklinikken, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
✎ 5	Vores første besøg skulle være en information med en sygeplejerske angående forløbet samt brugen af medicin. Ved tilmelding til behandling fik vi tid til dette []. [Nogle dage før] blev vi ringet op, at de ville flytte tiden, da de så kunne spare timer. Egentlig ok, men desværre var det eneste mulighed for os denne [dag], da vi ugen før var [på ferie] og skulle rejse ud af landet [senere den dag]. Derfor ingen informationsmøde.	Godt
✎ 7	Var ikke rigtig i kontakt med ambulatoriet inden.	Godt
✎ 19	Ventetiden til indkaldelse var længere, end der var givet udtryk for i det første brev, selvom der var taget hensyn til ferielukningen om sommeren.	Godt
✎ 20	Jeg undrede mig over, jeg skulle til en hel masse og ikke bare kunne komme i gang, fordi jeg havde været i []behandling, og vi jo bare skulle videre:-) Men set i bakspejlet synes jeg faktisk, det var ok.	Godt
✎ 21	Meget god information fra ambulatoriet, når vi har været der fysisk. Meget dårlig information fra ambulatoriet om indkaldelse og tiden mellem vores besøg.	Godt
✎ 22	Jeg var oppe og aflevere en sædprøve og blev henvist af egen læge. Fra opkald til lægen til tid hos jer og til jeg endelig fik svaret, gik der nærvædet to måneder. Det er alt for lang ventetid, mener jeg.	Det kan jeg ikke vurdere

Fertilitetsklinikken, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
2	Jeg syntes, at folk var rigtig høflige og meget søde til at tage imod os. Det var rart, at sygeplejersken hilste både mig og min kæreste, da det jo er min kæreste, der skal igennem de fleste ting.	Virkelig godt
6	Folk er venlige og smilende.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Den sygeplejerske, som modtog os, var rigtig god og forstående.	Godt
8	Modtagelsen i receptionen vil jeg betegne som GOD, og modtagelsen fra sygeplejersker og læger som VIRKELIG GOD.	Virkelig godt
16	Modtagelsen var venlig, imødekommende og kompetent.	Virkelig godt
20	Selvom man blev modtaget af forskellige folk næsten hver gang, var der bare en umiddelbar, tillidsfuld og positiv kommunikation hver gang. Det var dejligt og trygt.	Godt
22	Min kæreste var oppe med prøven og fortalte, hvor sød og behjælpelig pigen i receptionen havde været.	Det kan jeg ikke vurdere

Fertilitetsklinikken, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Håndtering af fejl
3	Jeg synes, at man skulle have undersøgt min kæreste bedre, så de forskellige tal var i orden, for at der var større chancer for ønsket graviditet. Det viser sig nemlig, at hun gennem rigtig lang tid har haft [sygdom], så hvis de havde været opmærksomme på det fra start, kunne det være, hun var blevet gravid.	Intet svar
4	En enkelt gang, havde I glemt, at jeg skulle tage p-piller, for at starte mig i en cyklus, hvilket sinkede forløbet. En manglende respekt forekom. Meldte mig til behandling en uge før min menstruation (som tilsendt information skrev, hvor I havde misforstået mit besøg, og troede, jeg var der pga. lægesamtale. Men alt gik :-). Men der sker meget inden i en på kort tid, når man tror en behandling mislykkes, da man sætter sig op til forløbet. Ellers er jeg meget taknemmelig for al jeres hjælp.	Virkelig godt
7	En læge, der ikke ville høre på, at jeg havde det skidt og var utryk omkring overstimulering, hvilket førte til 2-3 indlæggelser efterfølgende.	Godt
15	Sygeplejerske informerede IKKE om håndtering af medicin og glemte at aflevere de nødvendige sprøjter, kanyler plus hjælpemidler. Sekretær sendte recept uden at tjekke, om vi havde fået de nødvendige informationer plus hjælpemidler (som vi ikke have fået) - Vi var nødt til at udskyde behandlingen, da medicin ikke kunne bruges - ekstra stress i en i forvejen stresset behandling og situation.	Virkelig godt
21	Det administrative personale omkring ambulatoriet har dårligt styr på papirerne. Dokumenter forsvandt ved en henvisning til [anden afdeling] med megen uvished, usikkerhed, manglende information og lang ventetid til følge. De har heller ikke styr på, hvem der har ringet og hvornår i de situationer, hvor en læge skulle kontakte os.	Godt
23	1). Vi fik oplyst én mødetid til [] og havde taget medicin derefter, mens der reelt var booket en senere tid. Det fik heldigvis ingen konsekvens for []. 2). Vi fik ved ægoplægning oplyst, at vi fik lagt to æg op, mens der i journalen stod angivet, at vi fik lagt ét æg op.	Godt

Fertilitetsklinikken, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
2	Efter ægudtagning lå min kæreste i halvanden time, før en sygeplejerske kom til os. I løbet af denne tid kom og gik to andre par, til trods for at jeg spurgte to ansatte på afdelingen, hvornår der kom en for at snakke med os.	Virkelig godt
3	Jeg synes, at jeg har manglet, at min kontaktperson var mere synlig og deltagende i selve forløbet.	Godt
4	Jeg var rigtig glad for at komme i Skejby og er som sagt super lykkelig for jeres hjælp og behandling, og alle har været super søde. Men efter anden behandling var lægerne meget lidt optimistiske angående mine chancer for graviditet. Det var rigtig dejligt, at lægerne fortalte mig nøjagtig, hvordan min situation så ud og var realistiske omkring den, men jeg manglede bare en smule optimisme, da der mange gange blev sagt til mig, at chancen var nærmest lig nul. Kunne godt have brugt en læge eller sygeplejerske, som kunne have foreslået mig alternative behandlinger, selvom jeg ved I ikke kan garantere, der hjælper. Jeg fandt selv frem til en diætist, akupunktur m.v. ved at læse på nettet, men jeg havde et stort ønske om at få bare lidt ud af jer. Jeres ord lever i flere dage inde i hovedet på én og ordene vægtes meget højt. I er jo håbet:-) Men igen mange tak.	Godt
5	Vi var skuffede over at få sløjftet vores første samtale med sygeplejerske inden start af medicin! Den blev sløjftet, da vi skulle have været der [i weekenden] - I ville gerne rykke tiderne - vi var på ferie, så det kunne ikke lade sig gøre at finde en anden dag! Min kæreste havde en ubehagelig oplevelse med læge NN, som ikke lyttede, men drog forhastede konklusioner på en uforskammet og meget ubehagelig måde.	Godt
6	Den læge og sygeplejerske, som var på min sag fra starten, er nu ikke længere på klinikken. Det vil sige, at jeg fik resultaterne af første besøg af en person, jeg ikke kendte. Vedkommende snakkede meget frem og tilbage om det videre forløb, og jeg følte mig nærmest taget med på råd om, hvilken behandling jeg fremover skulle have, hvilket fik mig til at føle, at vedkommende ikke selv vidste, hvad der ville være bedst. Det gjorde mig utryg. Jeg har flere gange måttet minde både læger og sygeplejersker om, at jeg er endometriose-pige, når jeg har været til samtaler. Hvis ikke jeg havde sagt noget i disse tilfælde, havde jeg sandsynligvis fået en forkert behandling, det gør mig også utryg. Nu, hvor jeg skal i gang med andet forsøg, har jeg kun haft telefonisk kontakt med læger og sygeplejersker, som jeg ikke kender, og den behandling, de har sat i gang, er ikke den samme, som mine tidligere læger havde informeret om. Det betyder, at jeg har været bekymret for, om mine nye læger, mon har haft 100% indsigt i min journal. Udsiftningen af læger har også betydet, at den skriftlige info, jeg burde have modtaget vedr. skanning og medicinering, aldrig blev sendt af sted. Trods alt går min behandling, som den skal, men jeg føler, at det er mig, personligt, der skal holde styr på, at alt går som det skal, og det er ikke så rart.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Jeg ved ikke, om det skyldes papirjournalerne, men jeg oplevede ikke, at afdelingerne vidste hvordan mit forløb på andre afdelinger havde været, samt manglende viden om prøveresultater fra andre afdelinger.	Godt
9	Meget sødt og kompetent personale der tager sig tid til at besvare de spørgsmål, der måtte være.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 10 | Det er ikke altid, at alle lægerne ved præcist, hvad der er sket og skal ske i forløbet, men det står selvfølgelig i journalen. | Godt |
|  | 14 | Vi talte kun med én sygeplejerske, så der var ingen kommunikation med andre medarbejdere eller afdelinger. Men hende, vi talte med, var meget behagelig, og vi følte os helt trygge ved hende og den information, hun gav os. Vi var der til et indledende møde, så der har ikke været nogen egentlig behandling endnu. | Godt |
|  | 16 | Meget engageret personale med stor empati. | Virkelig godt |
|  | 17 | Søde mennesker/personale, der tager godt imod en. | Godt |
|  | 20 | Jeg er gravid. Hvad mere kan vi ønske os. I er så dygtige :-) | Godt |
|  | 23 | Vi er meget glade for at komme på fertilitetsklinikken på Skejby Sygehus, hvor vi altid har følt os trygge og i gode hænder hos et meget venligt og imødekommende personale. | Virkelig godt |

Fertilitetsklinikken, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
	3	Synes, det har taget for lang tid at udfylde sedlen til donor-æg (til videreforsendelse).	Godt
	22	Ekstrem lang ventetid på svaret. Jeg formoder, at man inden for ganske kort tid undersøger min sædprøve og kender svaret inden for få timer. Derfor er det uacceptabelt, at man skal vente i over en uge på svar.	Det kan jeg ikke vurdere