

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

FERTILITETSKLINIK

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y

Aarhus Universitetshospital



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	66
Besvarelser fra afsnittets patienter:	33
Afsnittets svarprocent:	50%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

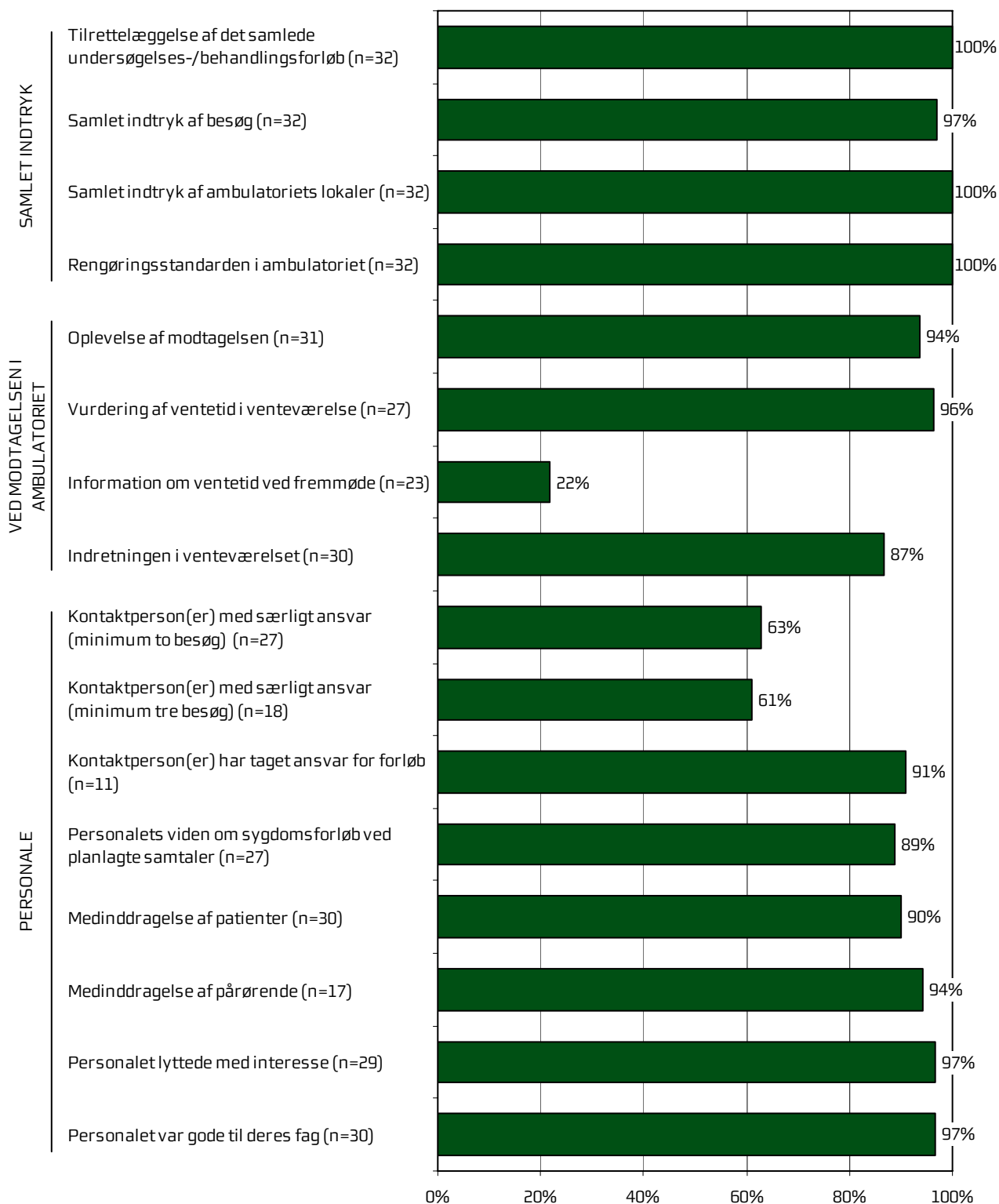
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

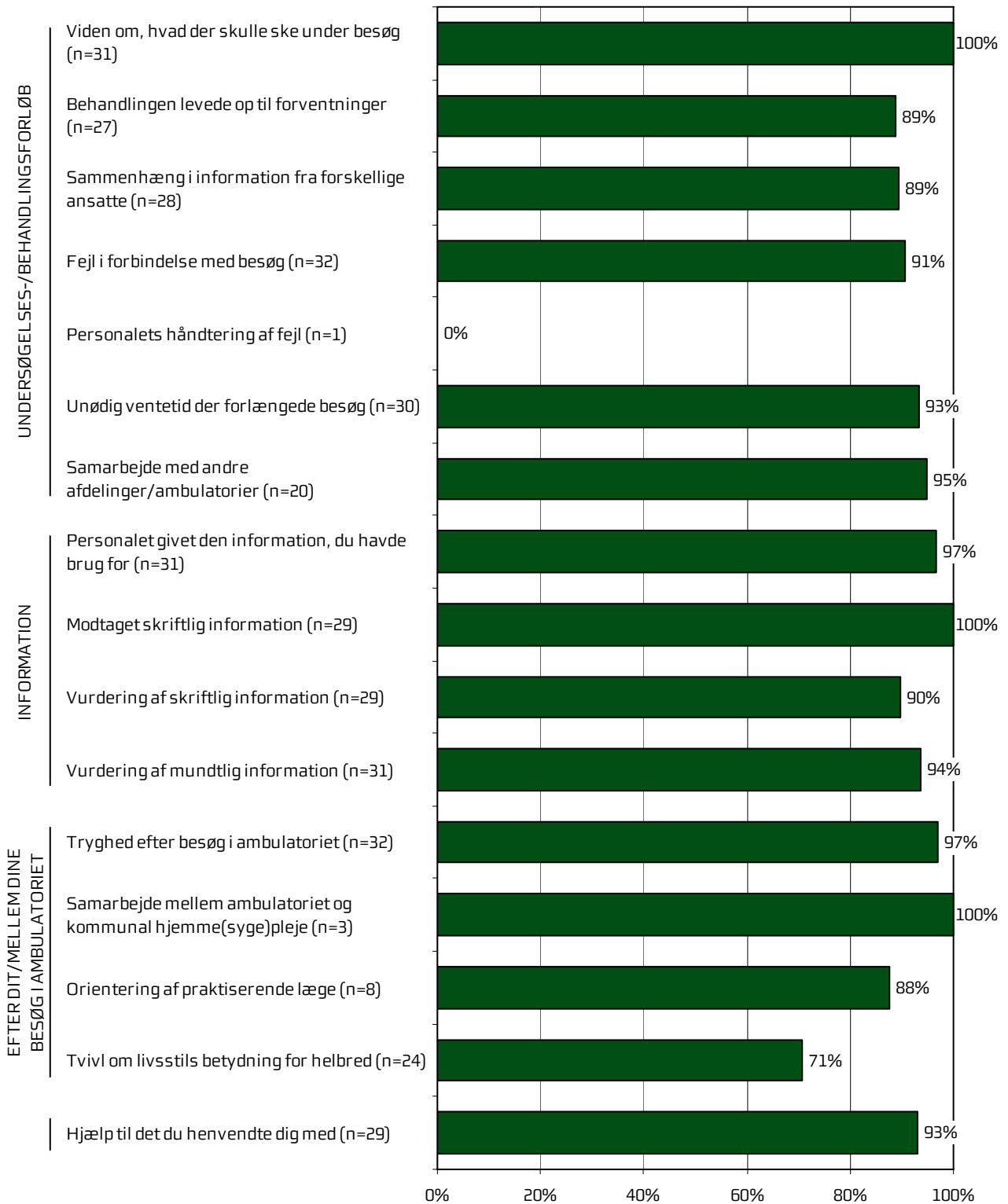
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Fertilitetsklinikken

2009-tallet er for: Fertilitetsklinikken

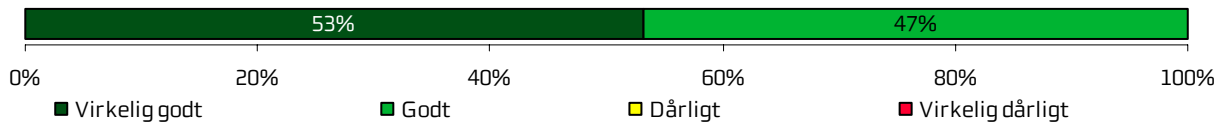
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

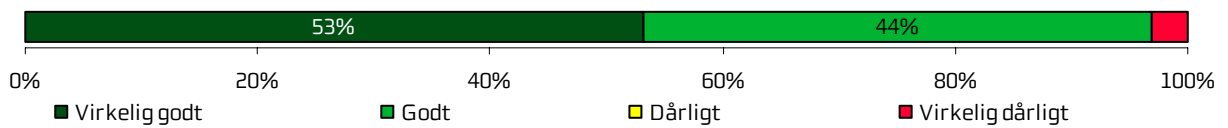
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

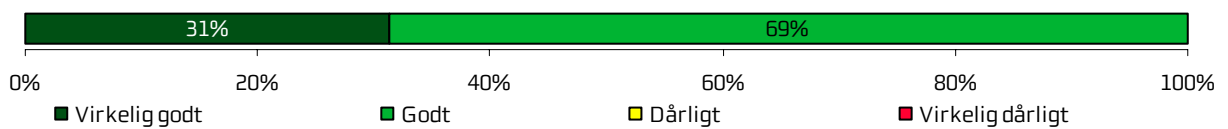
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=32)



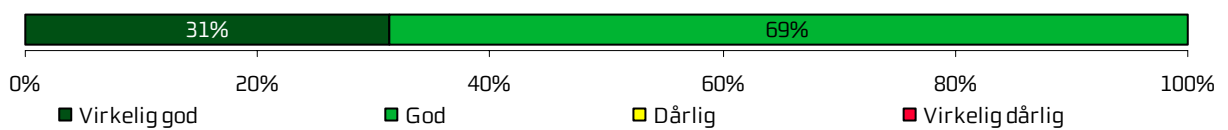
Samlet indtryk af besøg (n=32)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=32)



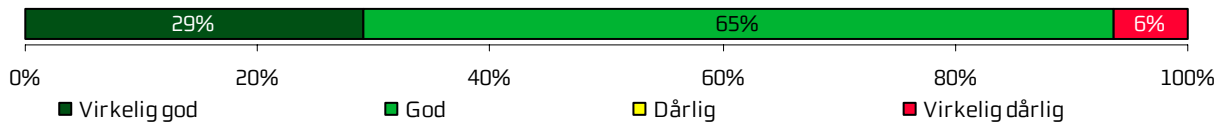
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=32)



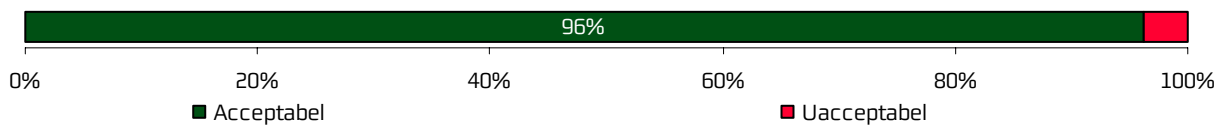
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	100 %	93 % *	100 %	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 %	95 %	100 %	90 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	-	-	100 %	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=31)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=27)



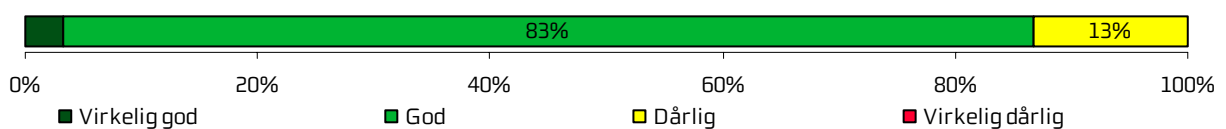
Længde af ventetid i venteværelse (n=31)



Information om ventetid ved fremmøde (n=23)



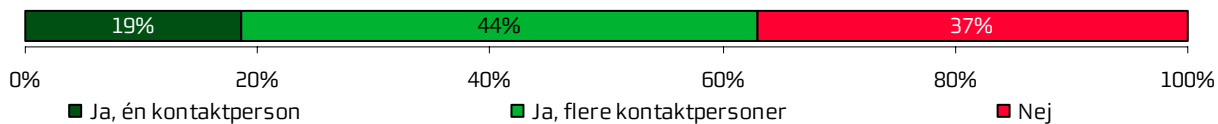
Indretningen i venteværelset (n=30)



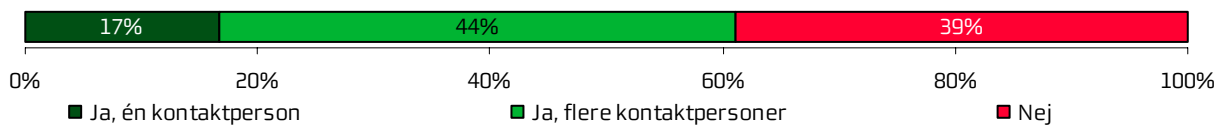
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	94 %	100 %	98 %	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	92 %	-	100 %	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	22 %	25 %	41 % *	79 % *	13 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	78 %	93 %	97 %	57 % *	81 % *

Personale

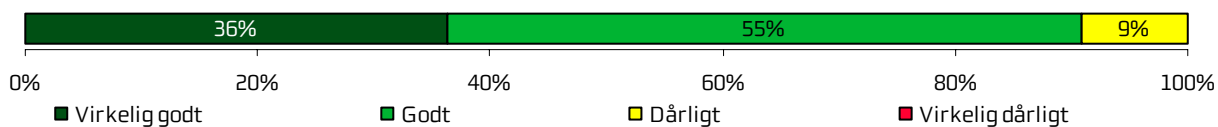
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=27)



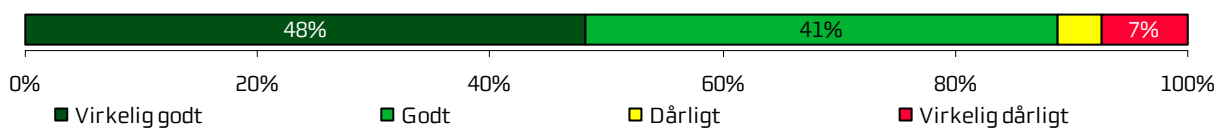
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=18)



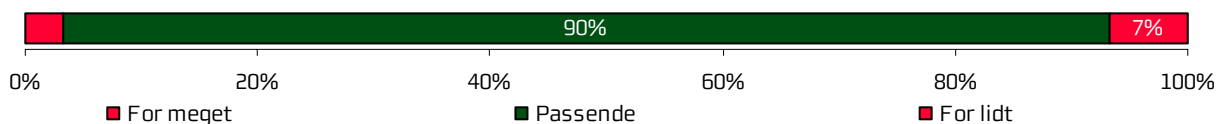
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=11)



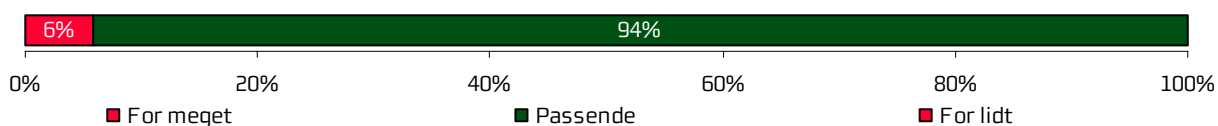
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=27)



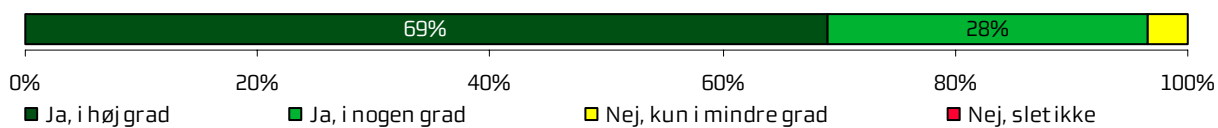
Medinddragelse af patienter (n=30)



Medinddragelse af pårørende (n=17)



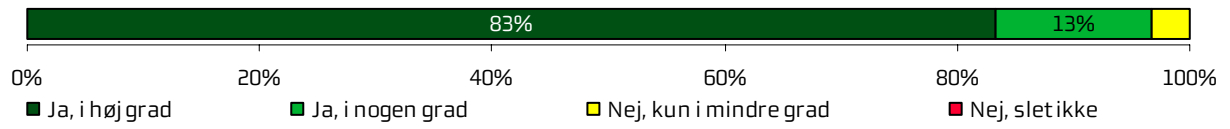
Personalet lyttede med interesse (n=29)



	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)	63 %	60 %	63 %	100 % *	55 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	61 %	59 %	-	100 % *	58 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	-	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	93 %	89 %	100 %	80 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	93 %	100 %	82 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	95 %	100 %	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	98 %	95 %	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

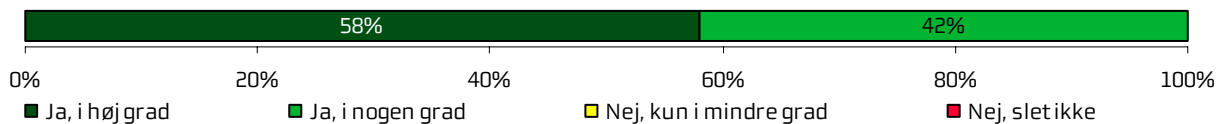
Personalet var gode til deres fag (n=30)



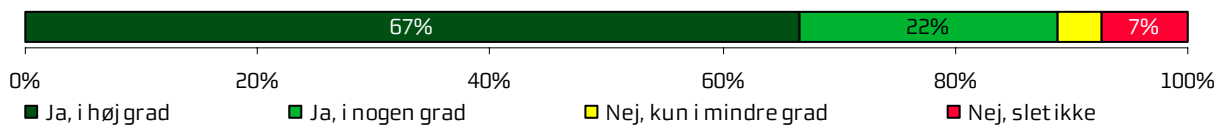
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 %	96 %	100 %	92 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

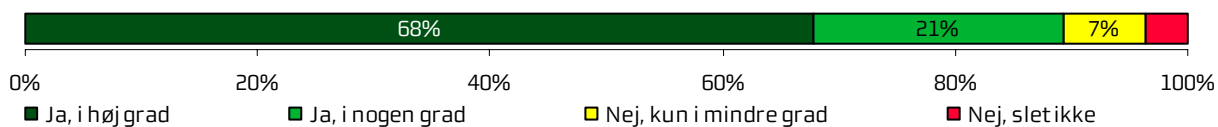
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=31)



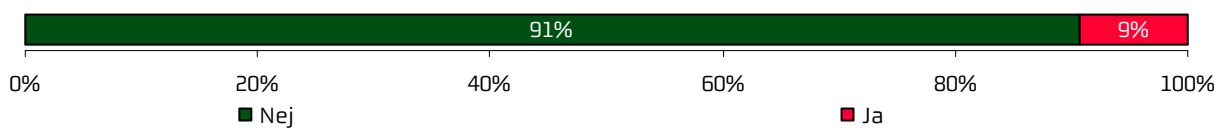
Behandlingen levede op til forventninger (n=27)



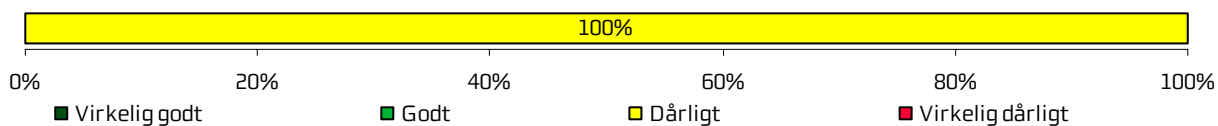
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=28)



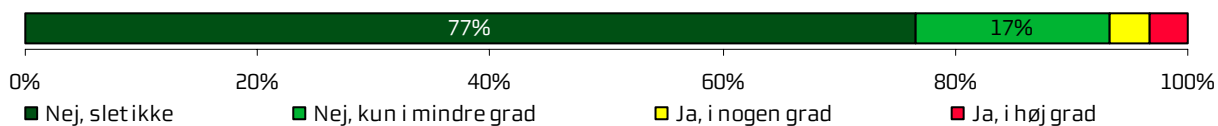
Fejl i forbindelse med besøg (n=32)



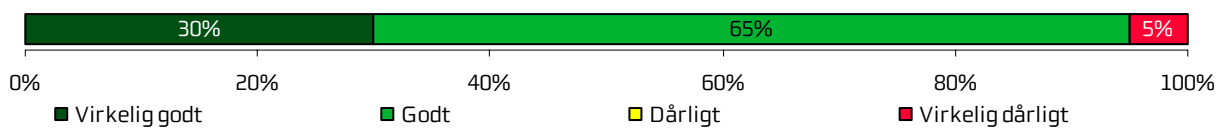
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=30)



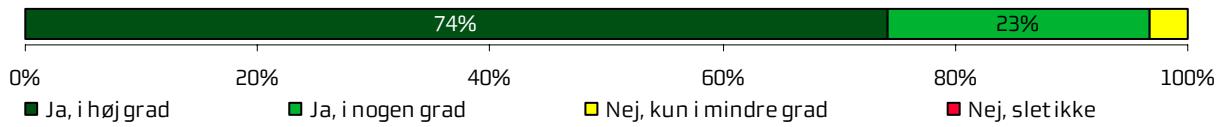
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=20)



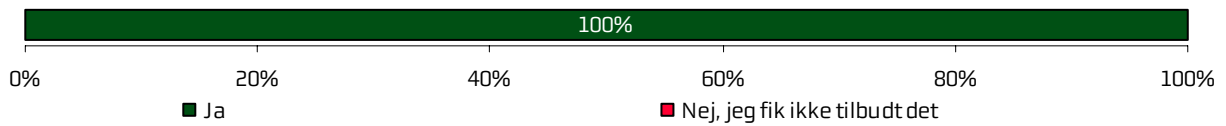
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	94 %	88 % *	96 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	98 %	94 %	100 %	81 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	93 %	85 %	100 %	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	81 %	-	100 %	79 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	100 % *	-	81 % *	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	93 %	88 %	100 %	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	86 %	93 %	100 %	81 % *	92 % *

Information

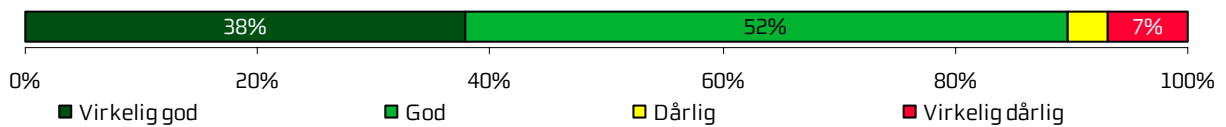
Personalet givet den information, du havde brug for (n=31)



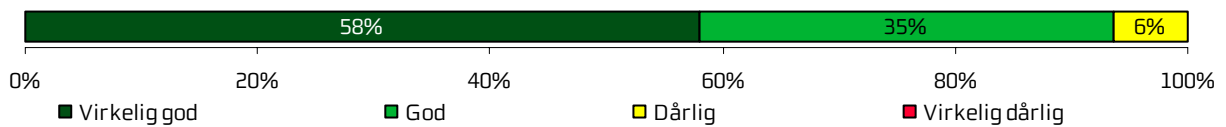
Modtaget skriftlig information (n=29)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



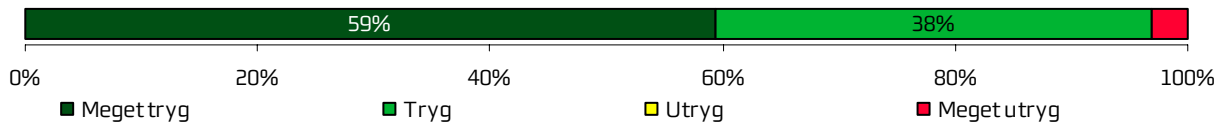
Vurdering af mundtlig information (n=31)



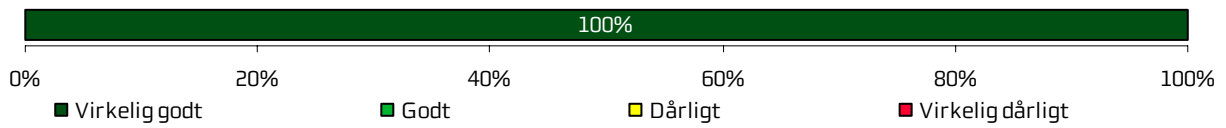
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	100 %	98 %	-	100 %	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	90 %	98 %	92 %	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	100 %	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

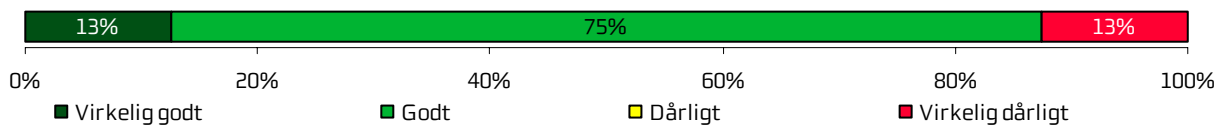
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=32)



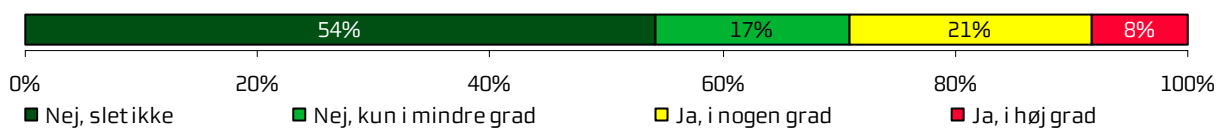
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=3)



Orientering af praktiserende læge (n=8)



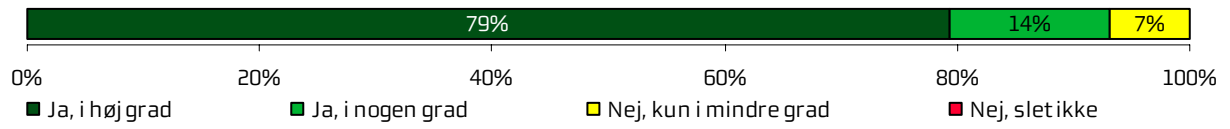
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=24)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	64 %	79 %	96 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	90 %	92 % *	91 % *	54 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=29)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	100 %	95 %	100 %	86 %	95 %

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.

FERTILITETSKLINIK**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Modtagelsen
2	Der sad tre personer bag "skranken". Ingen kiggede op ved min ankomst. Ingen sagde "lige et øjeblik". Først da jeg undskyldte, kiggede en op og kunne lige afse tid til at komme hen for at høre, hvad jeg havde at sige.	Virkelig dårlig
5	Første gang jeg kom og meddelte min ankomst, kunne jeg godt have ønsket en mere venlig modtagelse. Fik bare at vide, at jeg skulle sætte mig i venteværelset, men da jeg ikke havde været der før, kunne jeg godt have brugt en anvisning af, hvor venteværelset var. Jeg vidste jo ikke, at det stort set var lige ved siden af.	God
6	Har kun positive ting at sige.	Virkelig god
7	Man fik en helt klar fornemmelse af at være et nummer i rækken, og at man kun var til besvær.	Virkelig dårlig
8	Jeg skulle bare aflevere en sædprøve i skabet, så der var ikke behov for nogen egentlig modtagelse.	God
10	Jeg afleverer kun en prøve i jeres prøveskab og havde derfor ikke kontakt til personale. [Prøven] var i forbindelse med et [indgreb].	Intet svar
13	Sekretærerne har været meget behjælpelige og venlige.	God

FERTILITETSKLINIK**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Fejlhåndtering
7	Blev ikke indkaldt til første samtale, hvor der efterfølgende skulle være startet medicinsk behandling. Ikke passende ventetid mellem behandlinger (har efterfølgende undersøgt ventetiden hos adskillige andre, der alle var enige). Blev vist ind til en læge, vi helt klart og tydeligt havde frabedt os yderligere behandling hos/kontakt med.	Dårligt
12	Jeg fik et brev, hvor der stod, at sædprøven ikke var god. Men lægen havde sagt det modsatte, hvilket jeg ikke kunne forstå. Jeg har ikke gjort noget endnu eftersom vi snart skal derind igen.	Intet svar
15	Da jeg lige var begyndt behandlingen, havde jeg en telefonkonsultation med min såkaldte kontaktlæge (ham har jeg så ikke snakket med eller set i 2 år efterfølgende, først igen til min sidste [konsultation]). Jeg forsøgte at understrege, at jeg havde en del [problemer], og at det nok var en god ide at [undersøge] mig, inden opstart på [behandling]. Da speciallæge NN ikke ville give mig [behandlingen] grundet [problemerne]. Jeg blev ikke [undersøgt], men startede [behandlingen], som måtte afbrydes grundet [problemerne].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

FERTILITETSKLINIK

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Samlet indtryk
3	Oplevede generelt nogen ventetid i forhold til aftale tider.	Godt
7	Fx at laboranter ikke vidste, hvad blodprøver skulle undersøges for.	Virkelig dårligt
9	Jeg kan godt savne at have én kontaktperson, der kender mit forløb. Har indtryk af, at personalet er fagligt dygtige, og jeg har også tillid til dem. Men kan føle, at jeg nogen gange som "patient" er den, der ved mest om mit forløb, og dermed bliver sat overfor valg, som jeg (hvis de havde fulgt mig) hellere ville have, at fagpersoner traf.	Godt
11	Ventetid på blodprøve.	Virkelig godt
14	Mere individuel tilpasning af medicin i forbindelse med IUI. Det virkede meget generelt.	Godt
15	Jeg synes, de samarbejder rigtig godt, især med laboranterne og [de, der tager blodprøver] af forskellige slags. Engang havde jeg ikke hørt ordentligt efter og kom til blodprøve et forkert sted på sygehuset. Men hun var rigtig sød og kunne se, hvilken prøve jeg skulle have taget og tog den for mig	Virkelig godt
16	Jeg er glad for at være i behandling på Fertilitetsklinikken. Personalet er meget kompetente i deres arbejde, meget professionelle og meget fagligt dygtige.	Virkelig godt

FERTILITETSKLINIK

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Samlet indtryk
4	Den skriftlige information mangler nogle billeder.	Godt
7	Den skriftlig information var meget upersonlig og breve var kopieret adskillige gange og kun "klippe-klisset" med vores navne informationer. Modtog forkerte/mangelfulde breve.	Virkelig dårligt
13	De hæfter, man får udleveret, er meget gode og tilpas. Man får et godt overblik over behandlingsforløbet. Også sygeplejesamtalen gav god information.	Virkelig godt
15	Nogle gange har jeg måske været gennem systemet for mange gange. Jeg kan godt have glemt nogle af informationerne og faktisk ikke altid læst den skriftlige information, da jeg jo kender møllen eller ikke lige har været opmærksom på, hvad der står på de skriftlige informationer, eller der faktisk står noget på begge sider af sedlen.	Virkelig godt
16	Jeg har været glad for informationen.	Virkelig godt

FERTILITETSKLINIK

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

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Samlet indtryk
7	Der måtte være vitamin/kostomlægning, der kunne have betydning for vores behandling. Dette har vi senere fået bekræftet, at [flere slags vitaminer], herudover skulle vi droppe hurtige kulhydrater for at nedsætte mængden af insulin i kroppen.	Virkelig dårligt

FERTILITETSKLINIK

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

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Samlet indtryk
1	Skejby Sygehus og dets personale er topprofessionelt og utroligt venlige og kundeorienteret. Jeg skylder stor ros til alle involverede. Selvom det mentalt er en større udfordring for mig at komme på hospital, "sygdommens" karakter taget i betragtning. Men til trods for dette har det være en meget positiv oplevelse.	Godt
9	Personalet har været virkelig professionelle, og det har været rart (trods omstændighederne) at komme i ambulatoriet. Jeg tænker, at procedurer vedrørende henvisning, medicintilpasning og diagnosticering kunne gøres bedre. Når man er i fertilitetsbehandling, er det opmuntrende, når man føler, at tiden bliver udnyttet effektivt. Der tænker jeg f.eks. på den faste kontaktperson (foreslået tidligere).	Godt
13	Venteværelset er lidt kedeligt, men det er godt med opslagstavlen med diverse informationer. Der er ikke altid mulighed får at få et glas vand eller en kop kaffe, mens man venter.	Virkelig godt
15	Jeg synes sekretærerne er rigtig søde til at hjælpe med de problemer, der måtte opstå. Især et problem vi havde med at få bestilt nogle blodprøver fra andet sygehus og få svarene igen fra dette sygehus. Det kunne være smart, hvis de forskellige sygehuses systemer kunne snakke sammen. Læger og sygeplejersker er altid søde.	Virkelig godt