

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

Gynækologisk/obsterisk Afd. Y

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	92
Besvarelser fra afsnittets patienter:	48
Afsnittets svarprocent:	52%

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 tests 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).

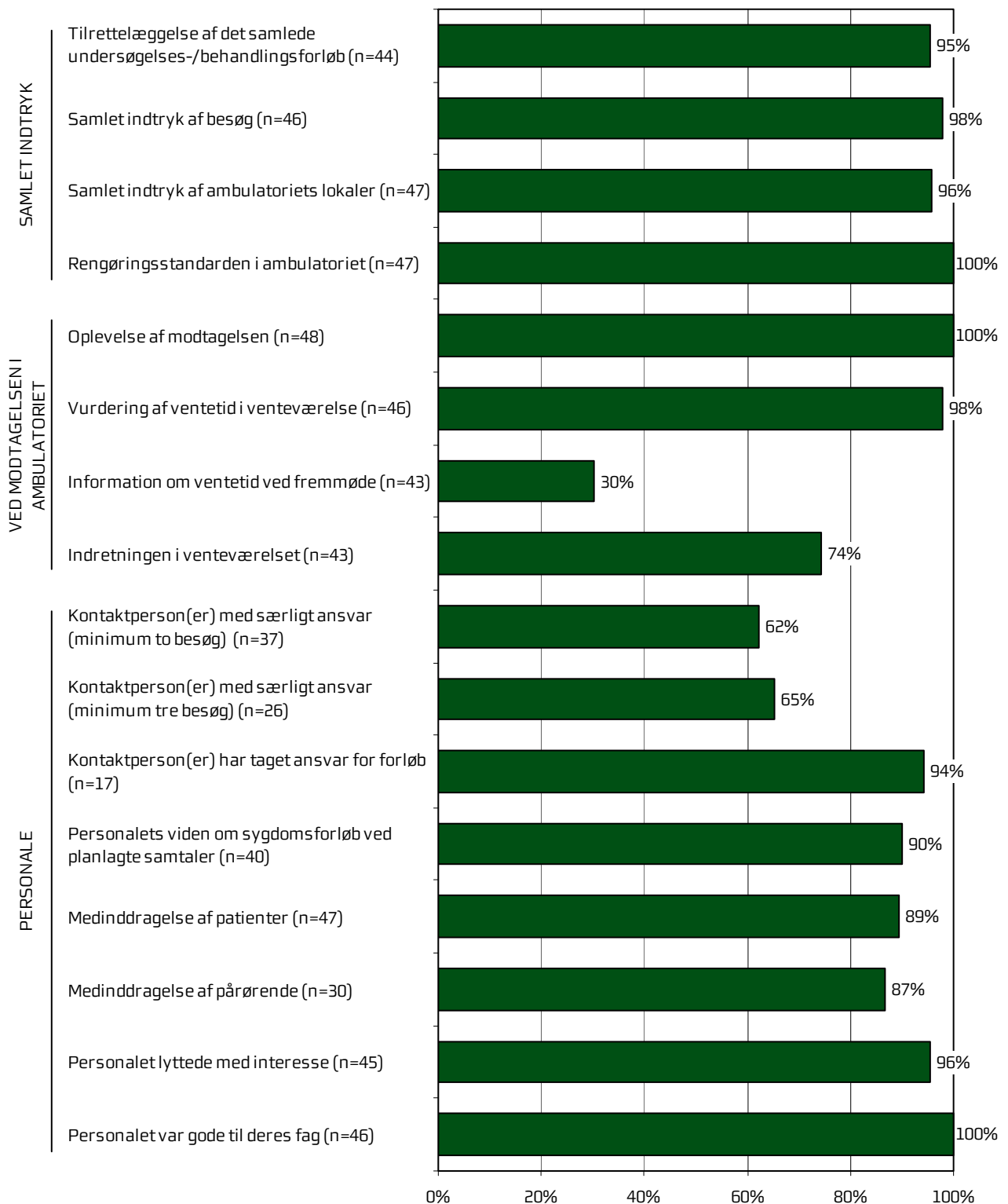
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

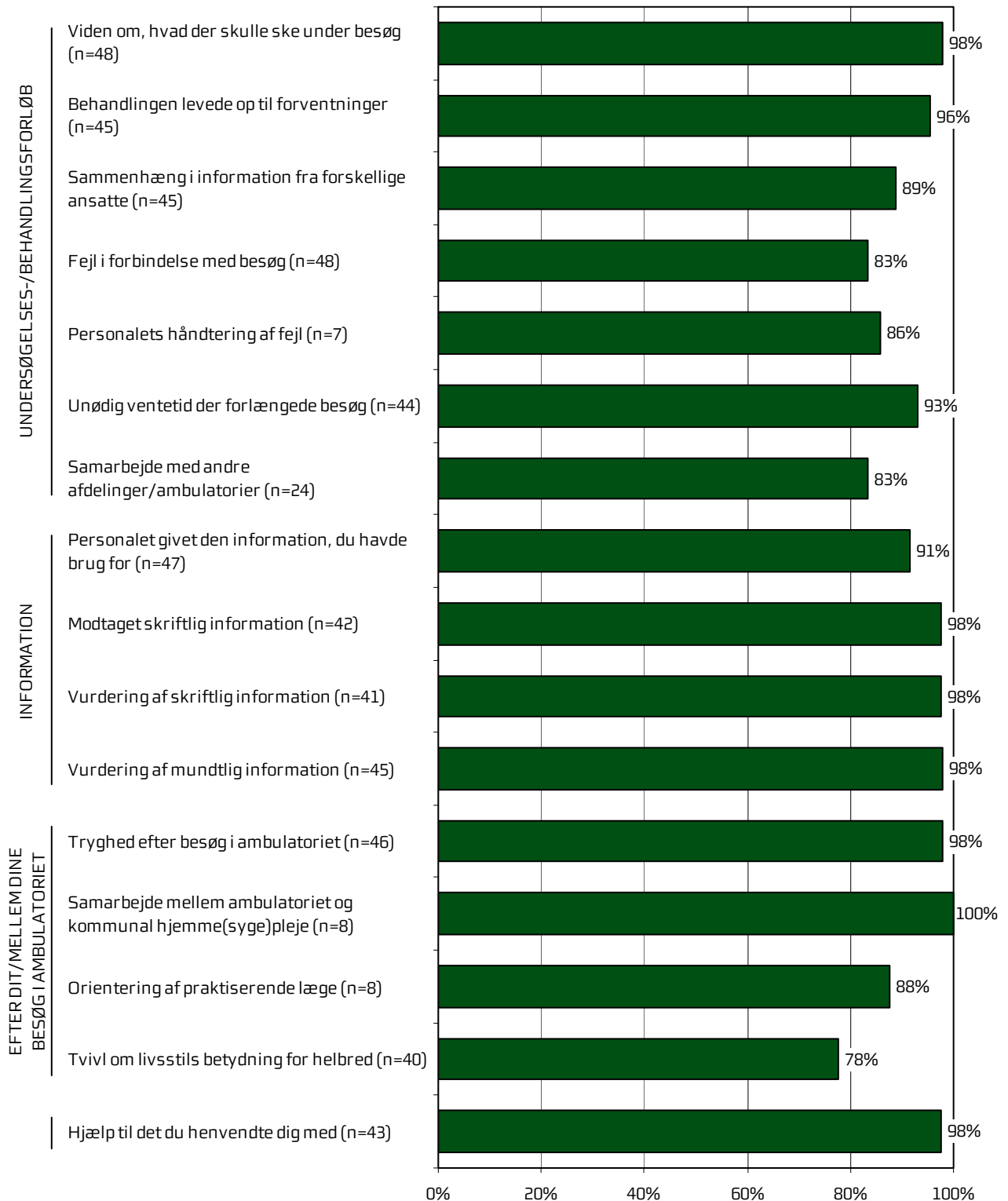
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: FERTILITETSKLINIK

2010-tallet er for: Fertilitetsklinikken

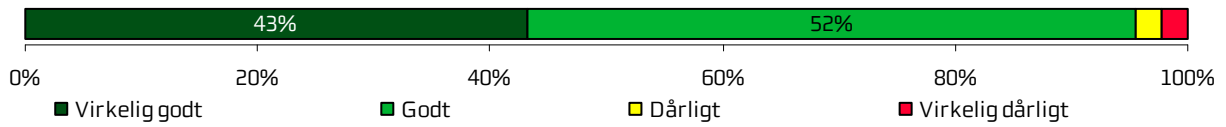
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

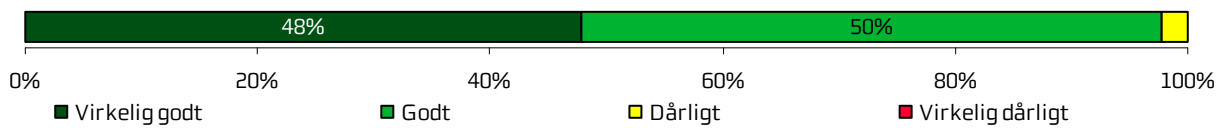
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

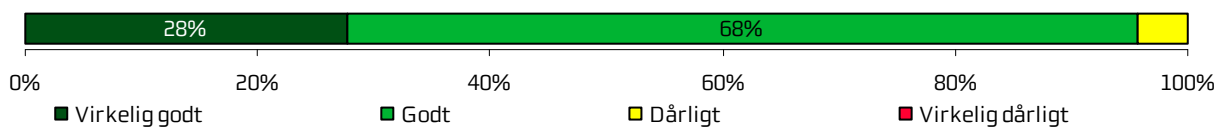
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=44)



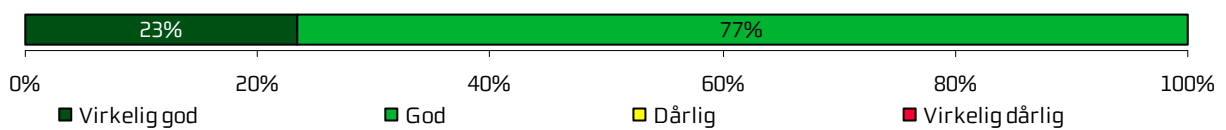
Samlet indtryk af besøg (n=46)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=47)



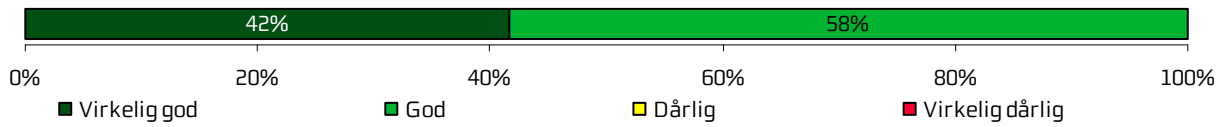
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=47)



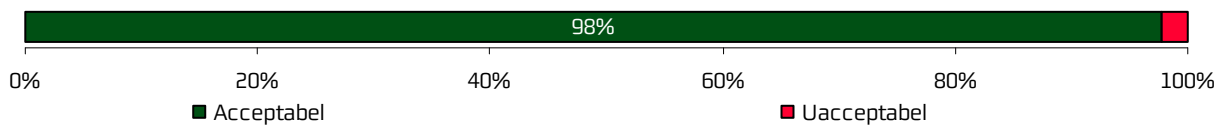
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	100 %	100 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	100 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	100 %	-	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

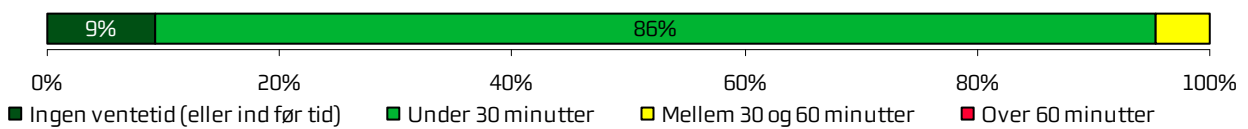
Oplevelse af modtagelsen (n=48)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=46)



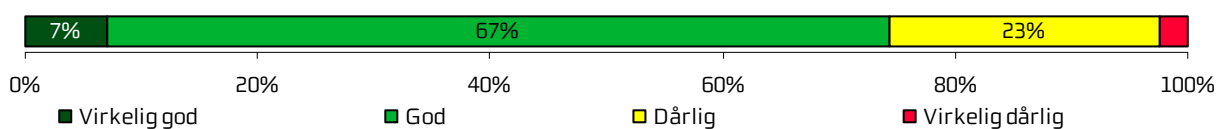
Længde af ventetid i venteværelse (n=43)



Information om ventetid ved fremmøde (n=43)



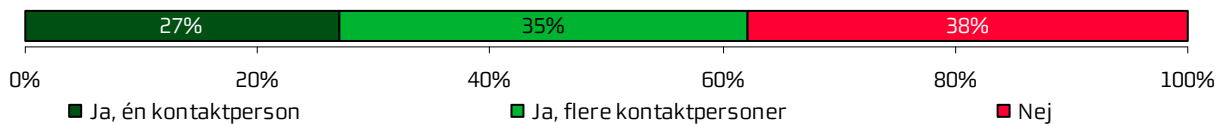
Indretningen i venteværelset (n=43)



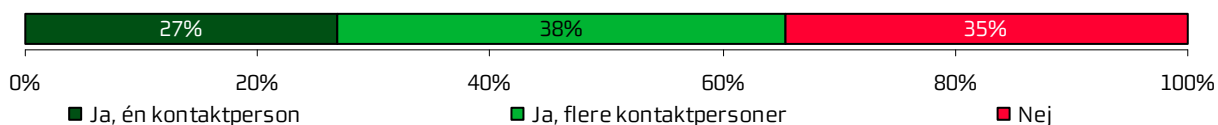
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	94 %	100 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	96 %	92 %	100 %	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	30 %	22 %	25 %	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74 %	87 %	78 %	96 % *	58 %	82 % *

Personale

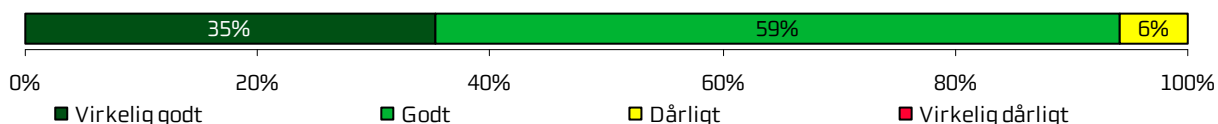
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=37)



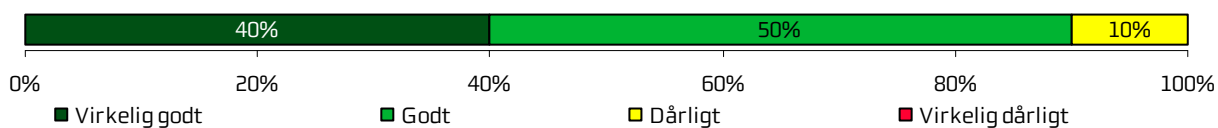
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



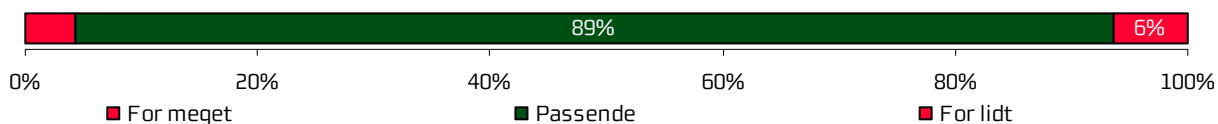
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



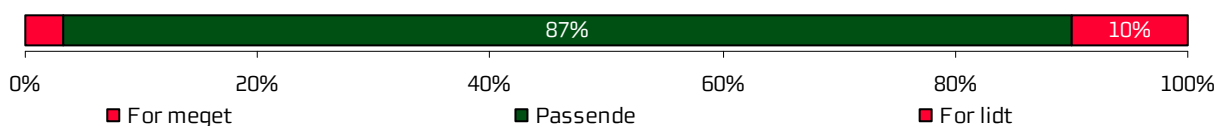
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=40)



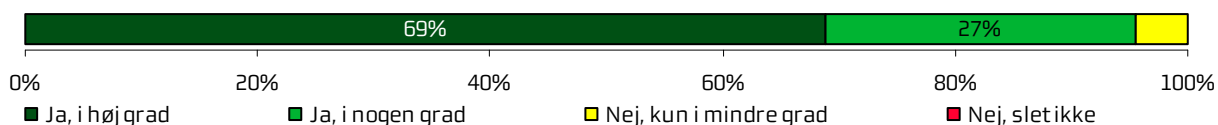
Medinddragelse af patienter (n=47)



Medinddragelse af pårørende (n=30)



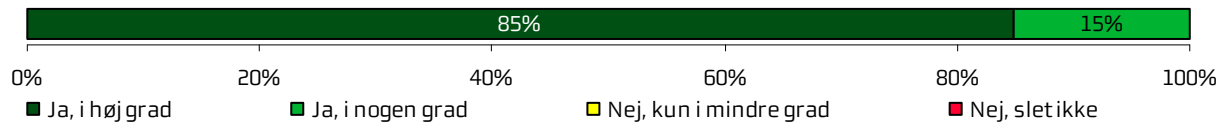
Personalet lyttede med interesse (n=45)



	2012	2011	2010	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)	62 %	63 %	60 %	100 % *	47 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	65 %	61 %	59 %	100 % *	51 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	91 %	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	89 %	93 %	100 % *	82 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	90 %	90 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	94 %	95 %	100 % *	81 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	98 %	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

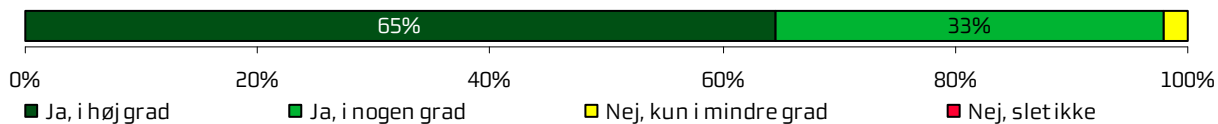
Personalet var gode til deres fag (n=46)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	97 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

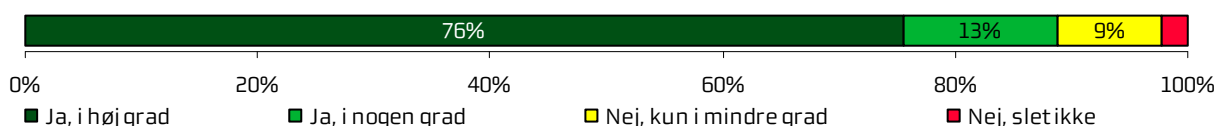
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=48)



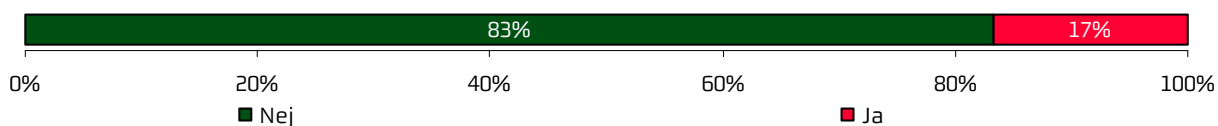
Behandlingen levede op til forventninger (n=45)



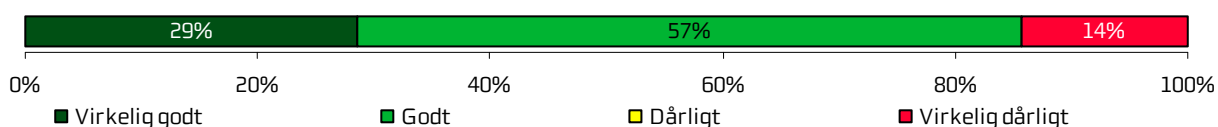
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=45)



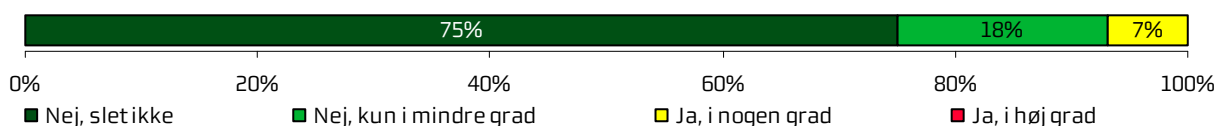
Fejl i forbindelse med besøg (n=48)



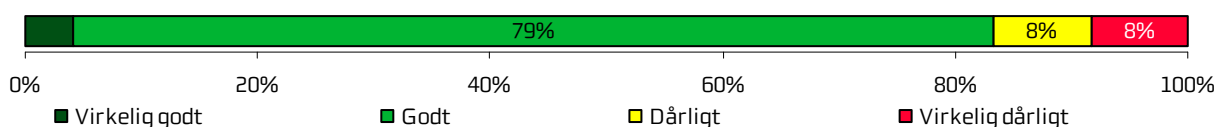
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=44)



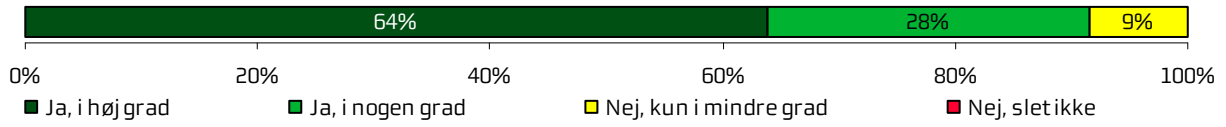
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=24)



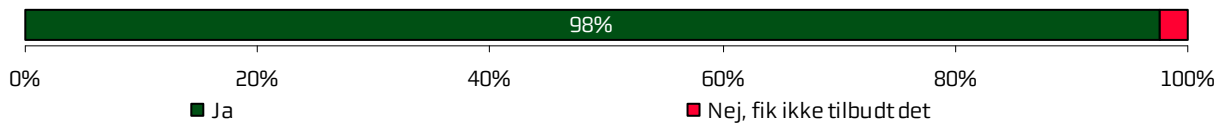
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	100 %	94 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	89 %	98 %	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	89 %	93 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	91 %	81 %	100 % *	80 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	0 % *	100 %	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	93 %	93 %	99 %	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	83 %	95 %	86 %	100 % *	73 %	91 %

Information

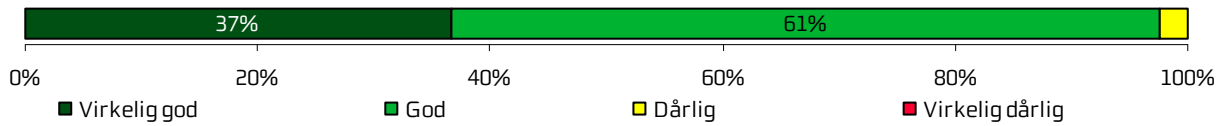
Personalet givet den information, du havde brug for (n=47)



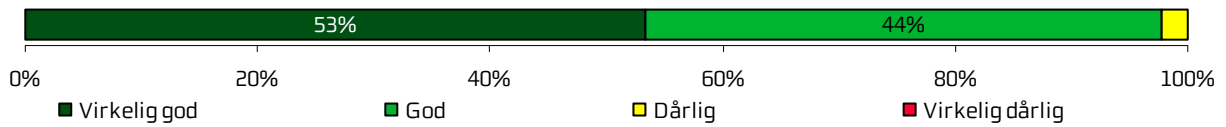
Modtaget skriftlig information (n=42)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



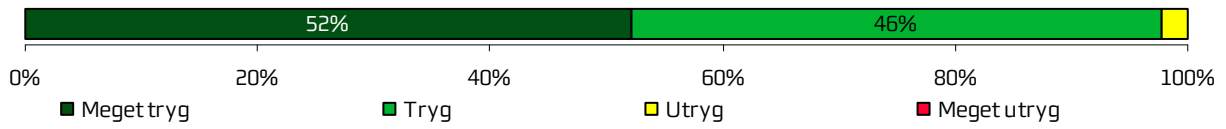
Vurdering af mundtlig information (n=45)



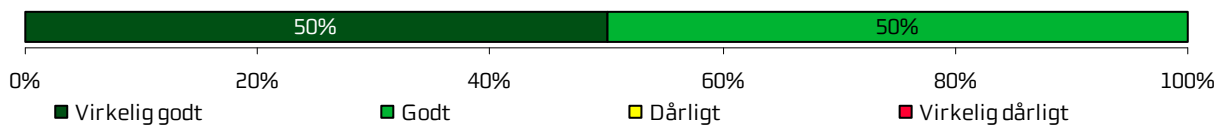
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	97 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	98 %	100 %	98 %	100 %	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	90 %	98 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	94 %	96 %	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

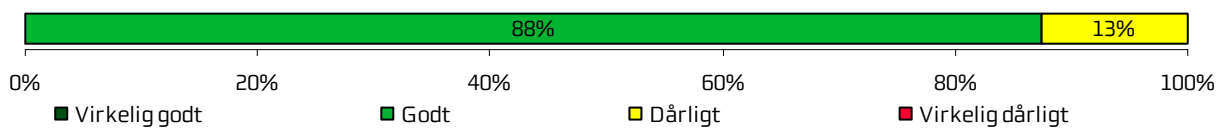
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=46)



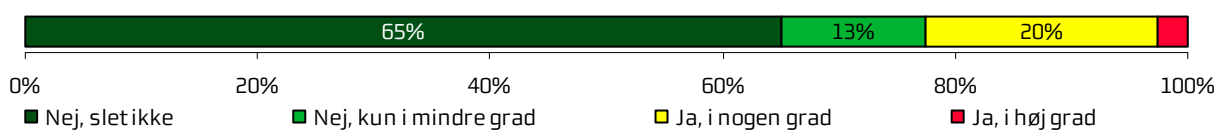
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=8)



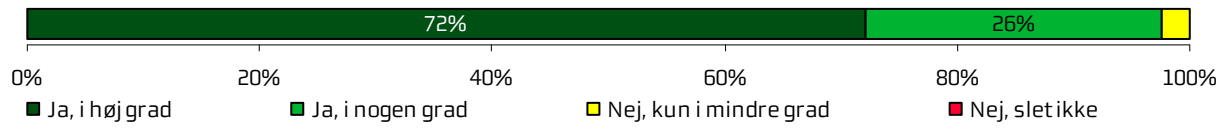
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=40)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	96 %	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	88 %	64 %	100 %	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	71 %	90 %	93 %	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

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



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	93 %	100 %	100 %	84 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Antal kommentarer	
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	1
Pleje	1
Relationer til personale	4
Ventetid	1

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Modtagelsen
 1	Lang ventetid i venterum.	God
 2	Altid venlig og imødekommende.	Virkelig god
 3	Fin modtagelse i receptionen af venligt personale!	God
 4	Betænksomt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
 7	Altid smilende personale.	Virkelig god
 9	Personalet udviste stor interesse for min situation og var meget opmærksomme.	Virkelig god
 14	Glade, omsorgsfulde medarbejdere, der tog min og min mands situation <input type="checkbox"/> meget alvorligt/seriøst.	Virkelig god
 15	Altid ventetid.	God
 16	Varmt personale, der altid har styr på navne osv.	Virkelig god
 21	Jeg synes, at det var nogle meget søde og hjælpsomme sekretærer, som altid havde tid til ens spørgsmål og tog sig tid til at høre på en.	Virkelig god
 22	Måske lidt mere imødekommende og vise empati.	God

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Fejlhåndtering
1	Store smerter under ægudtagning.	Uoplyst
2	Æg til nedfrysning blev ødelagt pga. forkert temperatur under nedfrysning.	Godt
4	De havde i Skejby ikke fået de rigtige papirer fra egen læge/[anden afdeling]. Så blev i første omgang indkaldt til information om den forkerte behandling.	Godt
5	En mindre fejl under aflytningen af deres telefonsvarer. Men blev behandlet professionelt, da jeg opdagede fejlen, og rettede henvendelse til sekretæren.	Virkelig godt
6	Til den første samtale fik vi at vide, at vi ikke kunne være med i et forsøg, hvor ægget først bliver sat op efter fem-seks dage i stedet for efter to-tre dage. I journalen var det angivet, at vi havde sagt nej tak til at deltage i forsøget, men dette var ikke korrekt. Vi ville gerne deltage (og har også gjort det), men fik at vide, at vi ikke kunne. Det var desværre lidt forvirrende, og det bekymrede os lidt, at der ikke var sammenhæng mellem de informationer, vi fik fra personalet.	Godt
12	Vi fik tilbudt at deltage i et projekt, hvor æggene skulle modnes i seks dage, i stedet for tre, inden oplægning. Dog overså/glemte lægen, da vi fik det tilbudt, at jeg har en [underlivssygdom]. Da vi kom hjem og læste i pjecen, kunne vi se, at kvinder med [den sygdom] ikke kunne deltage i projektet.	Virkelig godt
13	Blev introduceret til en sprøjte, som ikke svarede til den, jeg fik udleveret på apoteket. Resultat: jeg kunne ikke dosere den dosis, som var aftalt for behandlingsforløbet.	Virkelig dårligt
15	Der mangler proaktiv information om de verserende sager vedrørende donorsæd. Står selv og skal insemineres med donorsæd og kunne ikke få klart svar på, om det "syge" sæd er taget ud af brug. Jeg har en cyste, som hele to gange blev mistolket som en ægblære, selvom en læge på fertilitetsklinikken tidligere i forløbet har konstateret, at det er en cyste.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Der var blevet lagt forkert journal til lægen, som gav forvirring.	Godt

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
2	Vi har været meget tilfredse og har følt os trygge i hele forløbet.	Virkelig godt
3	Har kun været på ambulatoriet for at aflevere to sædprøver. Så har ikke som sådan haft den store kontakt med personalet. Min oplevelse af besøgene har været tilfredsstillende! Dog synes jeg, svartiden er lang.	Godt
4	Papirerne, der skulle sendes mellem et andet sygehus og Skejby blev væk og måtte sendes igen. Blev hele tiden nødt til selv at ringe rundt til de forskellige afdelinger for at sikre, at de rigtige papirer kom i rette hænder.	Godt
7	Dejligt og meget empatisk personale :-)	Virkelig godt
10	Jeg kunne godt savne, at lægerne rådgav noget mere omkring andre tiltag, som man selv kan gøre som patient. F.eks. kost, kosttilskud til kvinden OG manden osv. Jeg har oplevet, at det var noget man selv skulle finde ud af. F.eks. at D-vitamin, selen og zink kan være gavnligt for mandens sædkvalitet, eller at kvinden kan prøve akupunktur eller zoneterapi ved siden af fertilitetsbehandlingen. Det er vel ikke noget der kan skade at informere om? I det hele taget synes jeg, at det ville være dejligt, hvis behandlingen var mere "holistisk", dvs. at man fokuserede på andre ting, kost, motion, kosttilskud eller stress sideløbende, inden man gik i gang med insemination eller kunstig befrugtning. Sådan som det foregår nu, føles det noget samle-båndsagtigt. Jeg ved, at det også handler om økonomiske ressourcer, og jeg håber dette forslag vil blive modtaget konstruktivt. Jeg skal samtidig sige, at vi er meget taknemmelige for den hjælp vi har fået indtil nu!	Godt
12	Ved sidste besøg [] fik vi at vide, at der var tvillinger, men at lægen ikke kunne se en skillevæg. Vi fik at vide, at hvis skillevæggen ikke var til stede, ville det blive en meget kompliceret graviditet med stor risiko for abort. Vi blev chokerede, og jeg blev meget ked af det, men jeg oplevede at lægen og sygeplejersken bare sad og ventede på, at jeg var færdig med at græde for til sidst at spørge, om vi havde nogen spørgsmål. Vi gik derfra meget triste og chokerede. I den situation manglede vi, at de havde snakket med os og måske kommet med nogle trøstende ord. Da jeg kom hjem, kunne jeg læse, at det er meget almindeligt, at man ikke kan se så meget på scanningen så tidligt i graviditeten. Det kunne f.eks. være rart, hvis lægen havde sagt dette.	Godt
13	Svar og behandlingsforløb afhængig af lægen. Fik to forskellige svar på samme spørgsmål. Aftalte endvidere et behandlingsforløb over telefonen med en læge, og ved første konsultation havde en anden læge ændret dette.	Dårligt
14	Vi er bare så taknemmelige for den fantastiske hjælp, som vi har fået, der i dag betyder, at vi venter en lille guldklump. Alt gik som planlagt.	Virkelig godt
15	At informationen var flydt mere af sig selv via anden afdeling, og at denne anden afdeling ville have lettet forløbet. Fik voldsom besked på en meget uempatisk måde pr. telefon af læge NN på denne anden afdeling.	Godt
16	Vi følte os meget godt behandlet og mødte stor forståelse i vores sorg/frustration.	Virkelig godt
24	Der gik lang tid fra henvisning og til, at vi kom igennem første samtale og informationsmødet og først derefter i behandling. Det indledende forløb kunne godt komprimeres for min skyld. Informationsmødet gav ikke så meget ny viden. Det meste står i det skriftlige materiale.	Virkelig godt




Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
3	Synes, den efterfølgende information, jeg modtog per brev, er mangelfuld. Det kunne være rart og relevant at vide helt præcist, hvad prøverne har vist!	Godt
4	Lange svartider.	Godt
8	Ville gerne have mere uddybende beskrivelse af, hvilke forventede bivirkninger hormonerne ville give. Herunder, at Crinone-gelen godt kunne klumpe i skeden og gerne måtte pilles forsigtigt ud, inden ny dosis blev taget.	Godt
13	Lyt mere til patienten!	Dårligt
14	Det var alt sammen, som det skulle være.	Virkelig godt
15	Uoverskueligt at få skriftlig information om alle behandlingsformer, også dem der ikke er relevante for mig. Desuden er alt skræddersyet til par.	Godt
20	Jeg har flere gange været lidt i tvivl om, hvad jeg skulle foretage mig med hensyn til videre behandling, fordi jeg kun i ringe grad har fået information om, hvad jeg skulle gøre i tilfælde af, at påbegyndt behandling ikke virkede efter hensigten.	Uoplyst

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
 14	Har altid kunne ringe til Fertilitetsklinikken med spørgsmål og fået dem besvaret.	Virkelig godt
 17	Meget i tvivl om motion eller ej. Har helt holdt mig fra det på pga. oplysninger under forløbet. Evt. unødvendige bekymringer omkring motion. Oplever mange forskellige holdninger/erfaringer dertil.	Godt
 20	Der har været lidt forvirring blandt lægerne om, hvorfor jeg kom fra gang til gang. Fordi behandlingsforløbet blev ændret undervejs, uden at den næste læge jeg mødte var helt klar over det.	Uoplyst

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
4	Meget kunne gå både nemmere og hurtigere, hvis kommunikation via e-mail var en mulighed. Skemaer o.s.v. kunne med fordel også sendes elektronisk, da det tager cirka fire til fem dage at få posten gennem Skejby's forsendelse.	Godt
6	Vi synes, at personalet er yderst venlige og imødekommende og tager sig god tid. [Relationer til personale]	Godt
7	Udskiftning af blade/magasiner i venteværelset. Er kommet hos jer i snit ca. en gang om ugen siden [i vinters], og det er stadig de samme fem gamle blade, der ligger på hylderne :-). Grim 80'eragtig indretning i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Meget positiv og afslappet, men professionel stemning på afdelingen. Jeg kunne godt tænke mig, at venteværelsets plakater og information ikke kun henvender sig til patienter, der IKKE kan få børn, men også til os, der er i PFD-behandling. Jeg følte mig lidt malplaceret, fordi vi jo ikke har problemer med at få børn, men blot vil sikre os raske børn. [Fysiske rammer]	Godt
10	Vi synes, at det er meget flot, at der ingen ventetid er til inseminationsbehandling. Derudover er vi meget glade for, at lægen var fleksibel og gik med til at tilbyde os et fjerde inseminationsforsøg efter at have forholdt sig til vores særlige sag. Venteværelset kunne godt savne lidt hygge og lidt flere blade. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
11	Venteværelset var meget gammeldags og uinspirerende. [Fysiske rammer]	Godt
13	Lyt til patienten og den erfaring, de medbringer fra andre behandlingssteder! Plejepersonale/sygeplejersker er utroligt søde, men lægerne er tilsvarende utroligt arrogante. Det er meget foruroligende, at to læger svarer forskelligt på samme spørgsmål. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
14	Virkelig et fantastisk sted at komme, med meget fagligt dygtige og omsorgsfulde sygeplejersker/læger/[personale]. Har kun masser af ros. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Dejligt, at personalet er til stede i behandlingen, selvom de har mange patienter. [Pleje]	Virkelig godt
19	Sekretærerne kunne blive bedre til at huske/være opmærksomme på at sende vigtige datoer ud og få afsendt al nødvendig informationsmateriale, så man ikke selv skal ringe og få det tilsendt.	Godt
	Sygeplejerskerne i Fertilitetsklinikken er meget omsorgsfulde og empatiske.	
	Lægerne kunne med fordel få fem minutter mere til konsultationerne ved første omgang fertilitetsbehandling, så det første indtryk ikke bliver så fortravlet, og at der er tid til, at de hører ens spørgsmål til ende, før de svarer. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	
20	Nogle af lægerne er gode til hele tiden at informere og forklare under eksempelvis scanninger, hvilket er betryggende og giver en bedre forståelse som patient. Det bør alle lægerne være opmærksomme på. Udvekslingen af information kunne være bedre, når man møder så mange forskellige personaler. [Kommunikation og information]	Uoplyst

