

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Fertilitetsklinikken
Fertilitetsklinikken
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	361
Besvarelser fra patienter:	191
Afsnittets svarprocent:	53%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

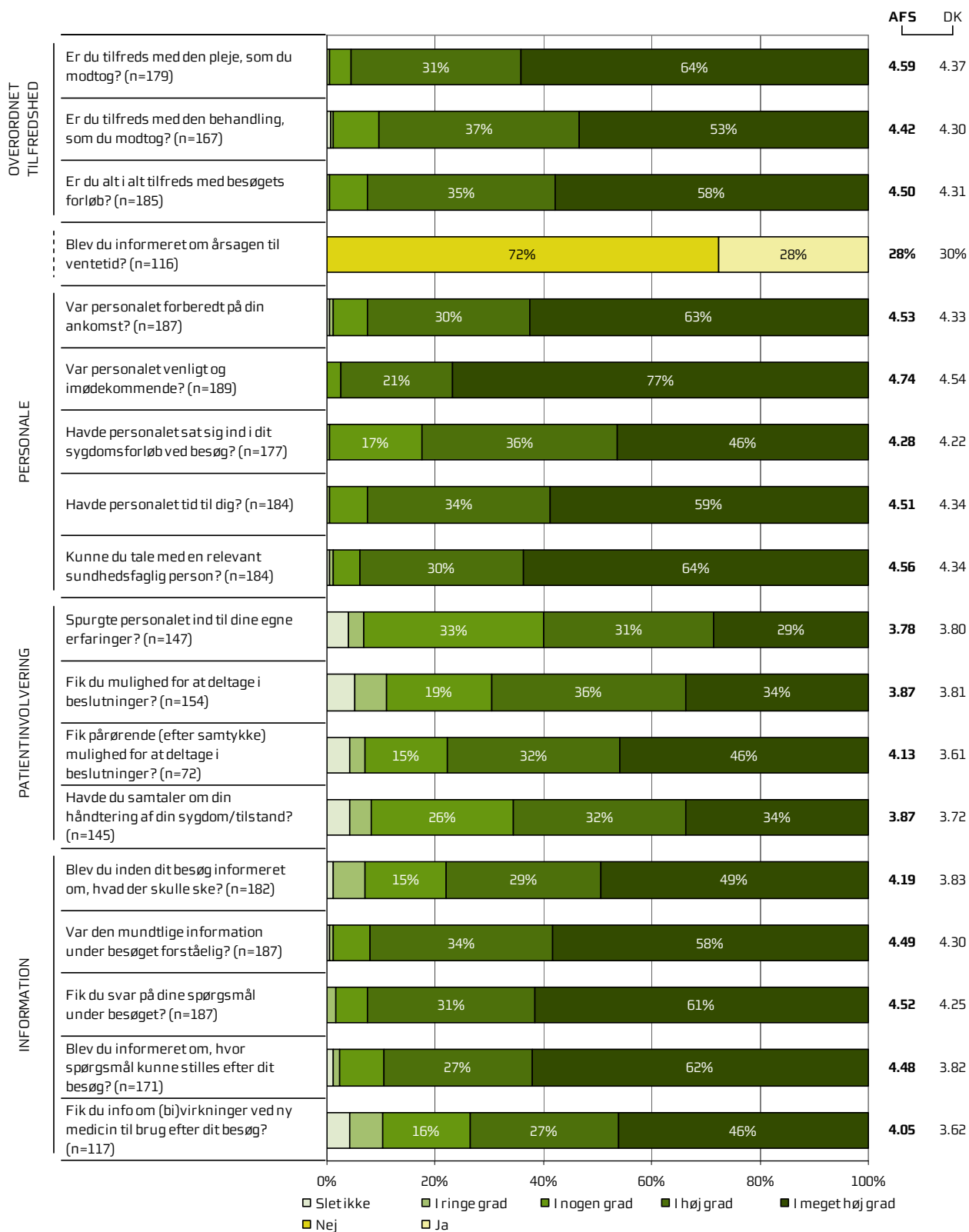
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

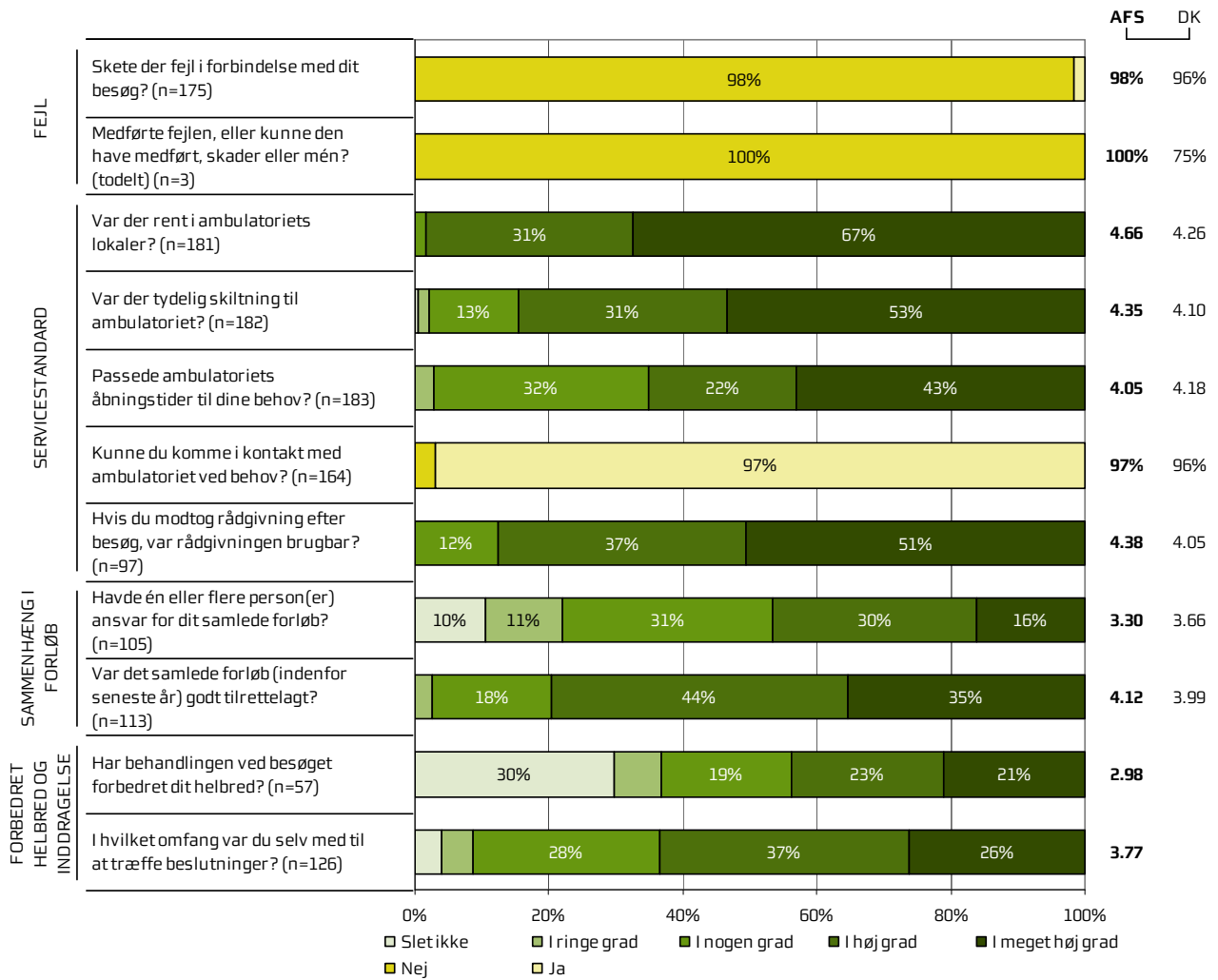
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

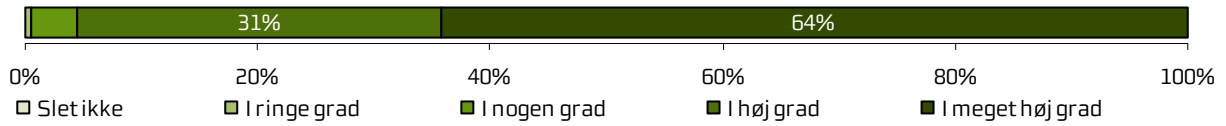
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

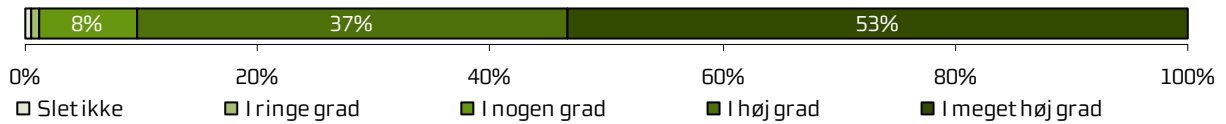
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

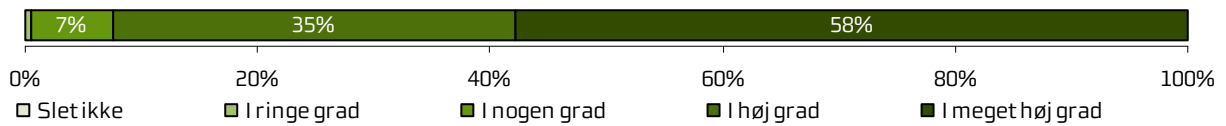
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=179)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=167)



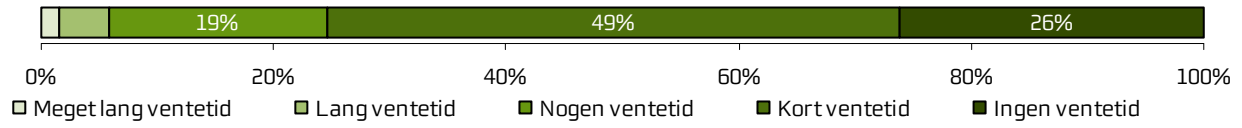
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=185)



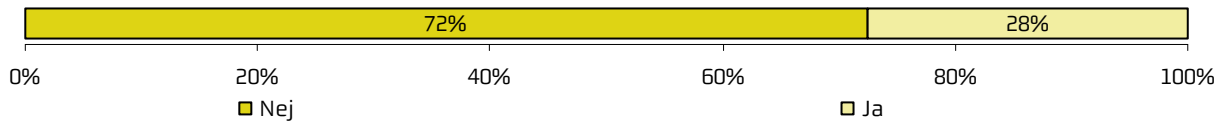
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,59		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,42		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,5		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=187)



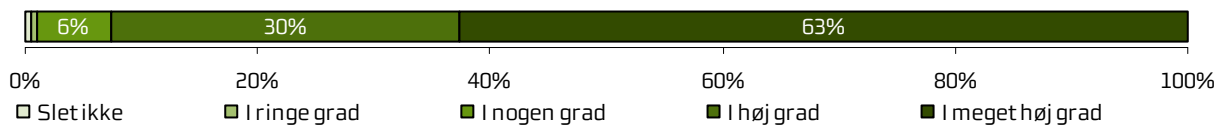
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=116)



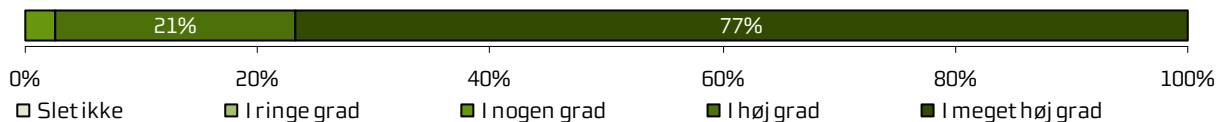
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,94		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		28 %	30 %	

Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=187)



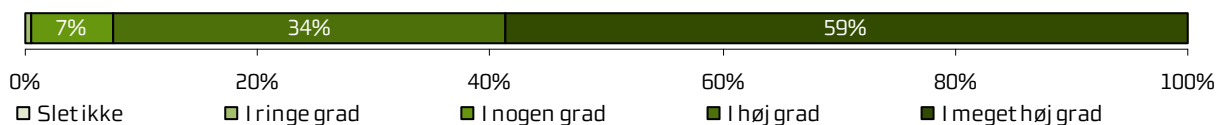
Var personalet venligt og imødekommende? (n=189)



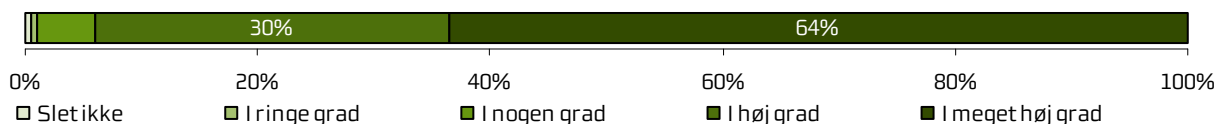
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=177)



Havde personalet tid til dig? (n=184)



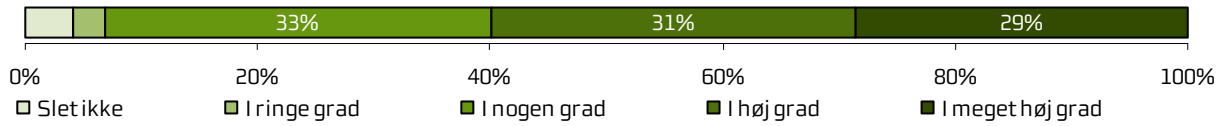
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=184)



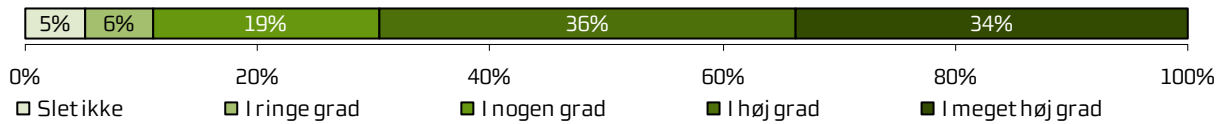
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,53		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,74		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,28		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,51		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,56		4,34	

Patientinvolvering

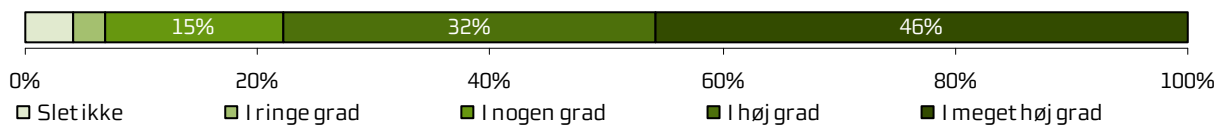
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=147)



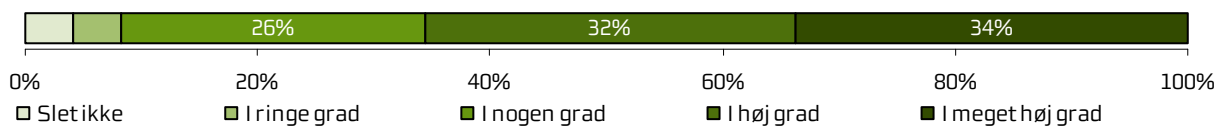
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=154)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=72)



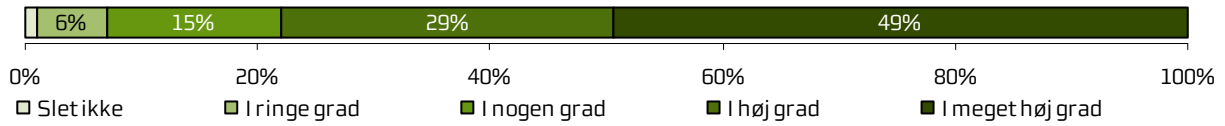
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=145)



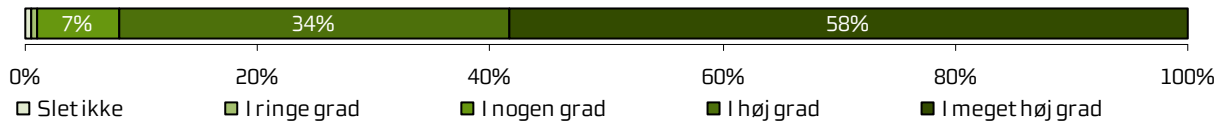
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,78		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,87		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,12		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,87		3,72	

Information

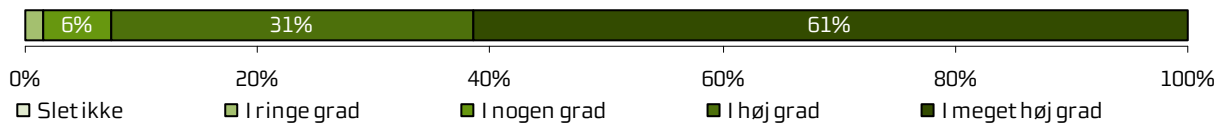
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=182)



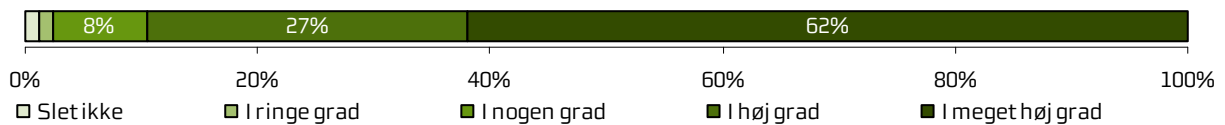
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=187)



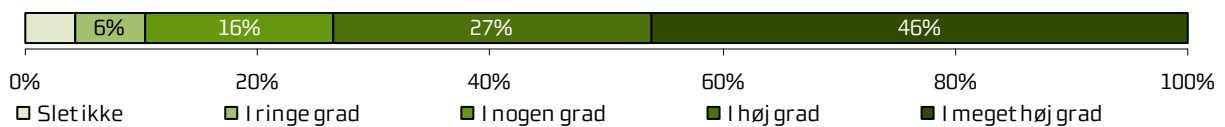
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=187)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=171)



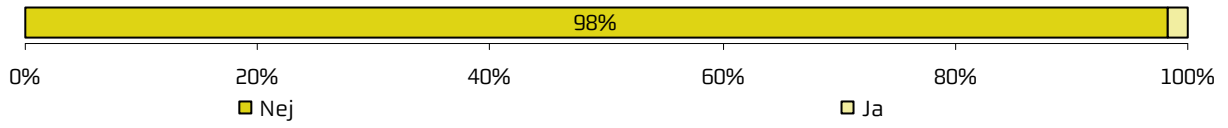
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=117)



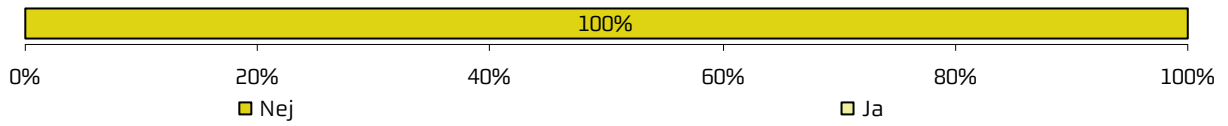
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,19		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,49		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,52		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,48		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,05		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=175)



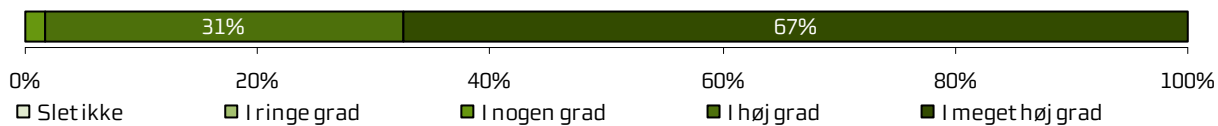
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



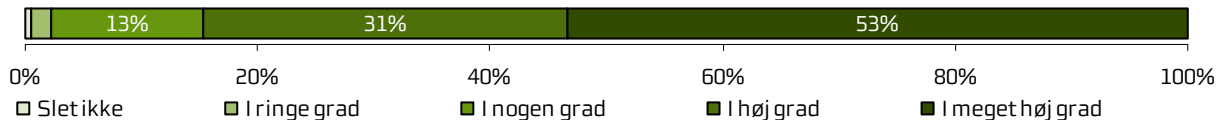
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

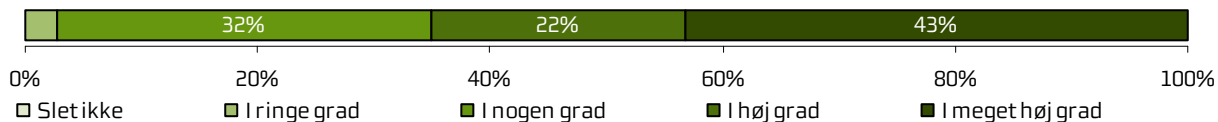
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=181)



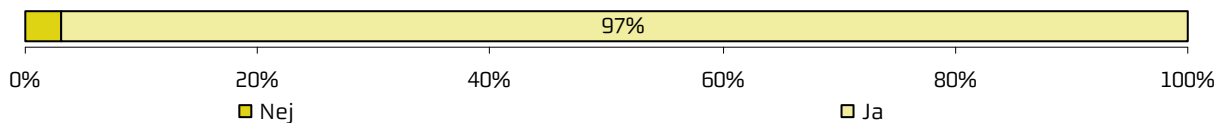
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=182)



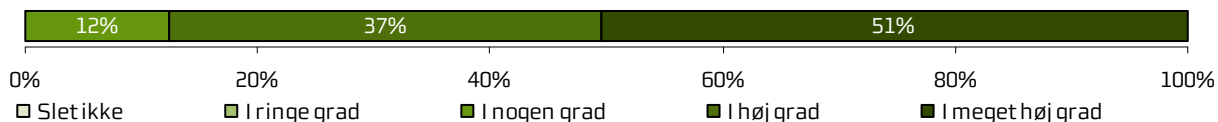
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=183)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=164)



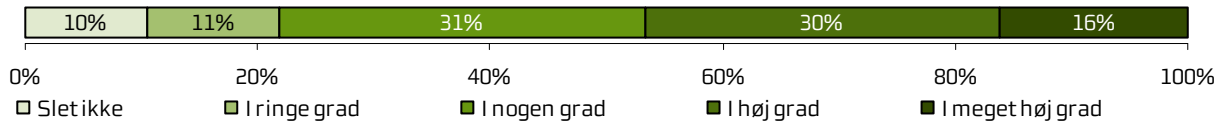
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=97)



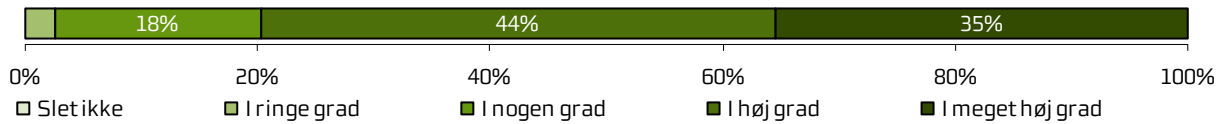
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,66		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,35		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,05		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,38		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=105)



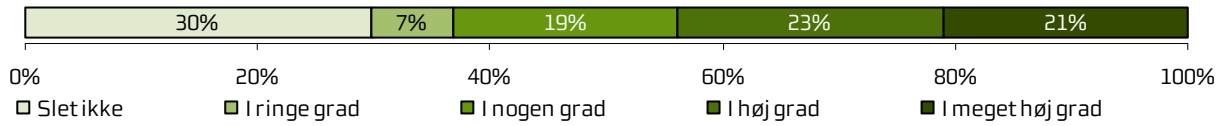
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=113)



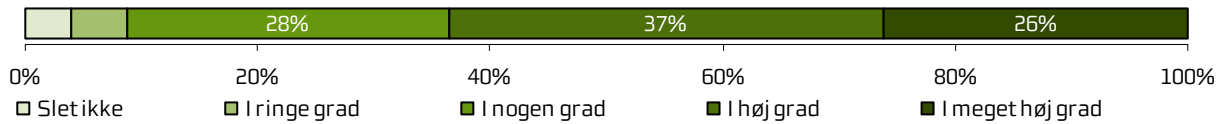
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,3		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,12		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=57)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=126)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	2,98			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,77			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

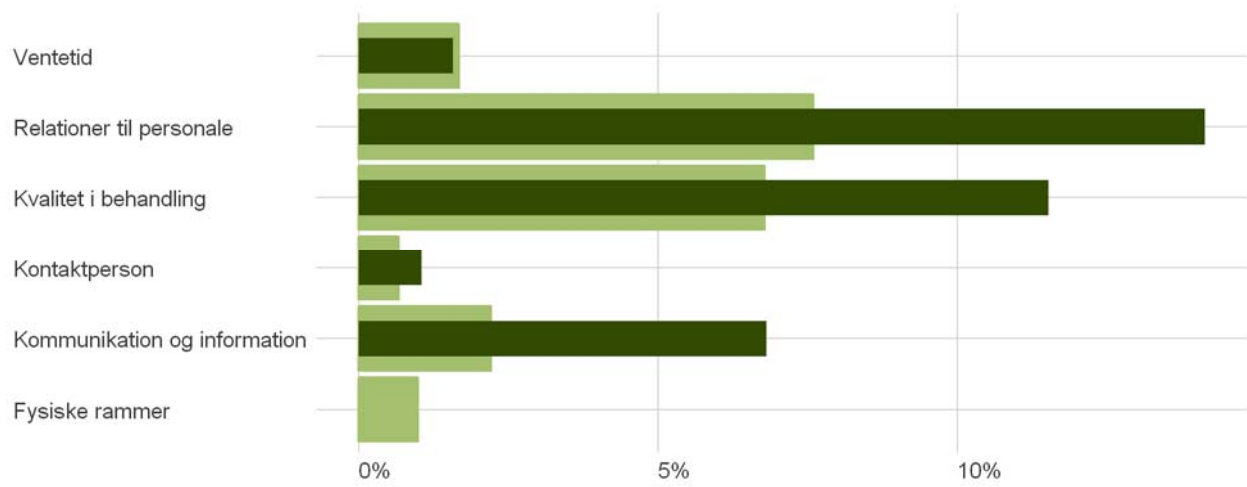
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/


















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.




Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Fertilitetsklinikken

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var personalet forberedt på din ankomst?
 13	Det var fint med den korte ventetid, man kan ikke forvente at komme ind lige i samme øjeblik, man ankommer :-)	I høj grad
 48	Der har stort set været ventetid hver gang, vi var der, hvilket var ca. otte til ti gange, men tænker at det nok er svært at undgå. Det vigtigste er, at man, når man så kommer ind, føler at der er ro og tid til en. Det oplevede vi bestemt, og vi følte, at der var tid til, at vi kunne få svar på alle de spørgsmål, vi havde, så det har ikke været et særligt stort irritationsmoment.	I høj grad
 3	På informationsskærmen i venteværelset stod der, at der kunne forekomme ventetid, så jeg var forberedt på, at der kunne være ventetid.	I meget høj grad
 6	Behageligt og afslappende venteområde.	I meget høj grad
 9	Jeg er yderst tilfreds med personalets måde at være og agere på. Man føler sig utrolig godt tilpas og velkommen derude.	I meget høj grad
 16	Det var en akuttid, hvor jeg kontaktede afdelingen om morgenen, og blev bedt om at komme ved nitiden. Sygeplejersken kunne ikke sige præcis hvornår, de havde tid til at tage mig ind, men da jeg kom kl. [ni] var der ikke ventetid!	I meget høj grad
 23	Det fungerer rigtig fint. Den korte ventetid, der er til tider, er ikke mere end det, man må forvente på en fertilitetsklinik.	I meget høj grad
 27	Ventetiden var ikke længere end max ti minutter.	I meget høj grad
 31	Der var en person, som hentede os, som vi ikke havde mødt før, og som virkede usikker og fremmed under hele vores besøg. Kunne have været rart at vide, om hun var praktikant eller lignende for at forklare f.eks., hvorfor hun hviskede til personalet om vores resultat.	I meget høj grad
 34	Det var en meget kort ventetid, og i øvrigt var der en fladskærm i venteværelset, der viste, at hvis ventetiden var længere end 15 minutter, skulle man henvende sig til personalet. Det var ikke aktuelt i mit tilfælde, da ventetiden var mindre end det.	I meget høj grad
 39	Jeg blev informeret om, at der var ventetid, men ikke årsagen.	I meget høj grad
 40	Efter ca. 20 minutter fik jeg at vide, at vi ventede på det personale, der skulle hjælpe med ægoplægning. Da jeg havde fået at vide, at der var æg til oplægning (fryseæg) betød ventetid ingenting! Vi har altid fået god modtagelse på klinikken.	I meget høj grad
 42	Blev ikke informeret om ventetiden, men personalet undskyldte mange gange, da jeg kom ind, hvilket var positivt :-).	I meget høj grad
 49	Dette er kun første besøg, jeg har evalueret.	I meget høj grad
 57	God og professionel modtagelse.	I meget høj grad
 59	Meget behageligt personale.	I meget høj grad
 61	Der var tale om en meget kort ventetid på fem-ti minutter.	I meget høj grad





- | | | |
|--|---|--------------|
|  2 | Meget fin modtagelse ved skranken. | I nogen grad |
|  29 | Vi havde behov for svar i forhold til vores forrige behandlinger, som vi ikke havde oplevet, var tilstrækkelige. Det fik vi kun delvist! Der er altid mange faktorer, som spiller ind i en behandling som denne, og det er derfor ikke altid, at man selv ved, hvad man har behov for. Men når spørgsmålene ikke bliver besvaret på en ordentlig måde, er det frustrerende. | I nogen grad |
|  10 | At de skal overholde tiden. | I ringe grad |

Fertilitetsklinikken

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Kunne godt tænke mig bedre information skriftligt angående biopsi. Var i tvivl om, om biopsi og [andet indgreb] var i samme cyklus efter at have læst det skriftlige materiale.	I høj grad
5	Sygeplejerskerne er meget dygtige til at kommunikere og formidle let og forståeligt. Det er tydeligvis et meget afprøvet koncept.	I høj grad
41	Scanning havde været rart at vide på forhånd :-). Ellers generelt meget tilfredsstillende!	I høj grad
11	Oplevede desværre i [efteråret] at komme til behandling hos en læge, som gør mig utryg. Vedkommende har en malplaceret humor, og man får indtrykket af, at vedkommende ikke lytter til det, man siger. Vi synes, vi manglede informationer angående behandlingen, og at det bare skulle overstås fra lægens og sygeplejerskens side. Efterfølgende forløb var utrygt, da jeg ikke synes, at jeg bliver taget seriøst, når jeg ringer til en sygeplejerske, men er henvist til selv at google informationer om mine symptomer.	I meget høj grad
27	Jeg har været i behandling i [nogle] år og har ikke brug for så meget information, da jeg kender alt til behandlingen.	I meget høj grad
30	Jeg synes, der var lidt forskellig information i forhold til, hvem af lægerne og sygeplejerskerne, man har talt med under forløbet.	I meget høj grad
34	Jeg var der ikke med henblik på en fertilitetsbehandling, men i stedet fordi jeg får noget stærkt smertestillende, hvor jeg skal vide, hvilke præparater jeg ikke må tage, når vi ønsker en graviditet.	I meget høj grad
43	Fik ikke information om bivirkninger.	I meget høj grad
44	Intet svar.	I meget høj grad
48	Det er svært at svare på disse spørgsmål, når man har haft mere end et besøg. Men alt i alt er vi meget tilfredse. Dog kunne vi godt ønske os, at man en gang pr. behandling har en lægesamtale. Vi har kun set en læge, når jeg skulle scannes, og den efterfølgende samtale har så været med sygeplejersken. Hvilket er helt fint. Det kunne bare være rart med et møde, hvor man vidste, at lægen også havde tid og mulighed for at svare på spørgsmål. Det er jo trods alt dem, der lægger ens behandlingsplan.	I meget høj grad
29	Begrundelse for ændring af medicintype.	I nogen grad

Fertilitetsklinikken**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 12	Overstimulering.	Ja
 49	Det er småting, men har flere gange oplevet, at når jeg blev ringet op af sekretær efter at have indtalt besked på telefonsvareren, havde hun ikke slået op i min journal, og var derfor næsten ved at blive scannet for sent. Og når de ikke ved, hvilken behandling man er i bliver man utryg.	Ja
 62	Jeg havde ikke modtaget alle papirer via e-boks. Siderne med, hvad der skulle foregå ved mit første besøg, manglede.	Ja
 38	Skulle have lagt et fryseæg op, hvor jeg blev nødt til at spise [nogle piller] tre til fire dage ekstra, da der var for mange patienter på programmet den dag, ægget reelt skulle tøs op.	Uoplyst








Fertilitetsklinikken

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	De kan sætte sig bedre ind i mit journalforløb. Er overflyttet fra et andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Det er dejligt, at både læge og sygeplejerske hver gang spørger, om man har spørgsmål. De kunne godt have fortalt, om de helt små ting/praktiske ting, som de gør under behandling, som er anderledes i forhold til en anden klinik, vi har været på, for de kender godt til mange af forskellene. Det kan være bittesmå ting, der er med til at gøre én tryk. Men efter nogle besøg er jeg ved at føle mig tryk og ved nogenlunde, hvad jeg kan forvente, der skal ske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
22	Plus: Meget venlige og omsorgsfulde. Har god tid til samtaler så jeg følte mig godt behandlet og var tryk ved personalet. Minus: Kommunikationen internt er ikke altid effektiv. Nogle informationer gives og observeres på papir, andre elektronisk og atter andre i mundtlig form. Jeg oplevede, at der opstod misforståelser på grund af manglende overblik. De blev dog løst hen ad vejen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Tak for behandling, hjælp og støtte i nogle meget svære år.	I høj grad
30	Det kunne være rart altid at have den samme læge og sygeplejerske. Er klar over, at det er et ressourcespørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	Vi fik en virkelig god snak og forklaring. Ligeledes fik vi taget blodprøver og tjekket sædkvalitet. Det var vi virkelige glade for, da vi gik derfra og følte, det var undersøgt virkelig godt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Jeg synes ikke, at det har været klart, om vi har haft én bestemt kontaktperson. Vi har haft et negativt udfald på vores behandling. Mulig forklaring herpå, plus forklaring på/planlægning af det videre forløb, har været mangelfuld. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
37	De var alle rigtig søde og blev taget godt imod. Når du starter sådan en behandling, har du mange spørgsmål, men der var intet at sætte en finger på. Det var rigtig godt! :-) Jeg vil til en hver tid anbefale Horsens Sygehus! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Jeg følte mig altid godt taget imod, velinformeret, og de var meget gode til at tage udgangspunkt i mig og mit forløb. Man følte sig aldrig som et nummer i rækken. Jeg er meget taknemmelig for den behandling, jeg har modtaget. Jeg ville anbefale Fertilitetsklinikken i Horsens til alle. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Jeg kan ikke sætte en finger på, hvad der kunne gøres bedre. Jeg har kun positive ting at sige om personalet i alle omfang og alle henseender. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Jeg er imponeret over, at samtlige læger og sygeplejersker er 100 procent opdateret med min journal til hvert besøg på afdelingen. Trods vi har mødt rigtig mange ansigter, har ALLE været yderst velforberedte og informeret om det sidste besøg, og forløbet i det hele taget. Alle har lyttet opmærksomt til vores spørgsmål og været utrolig søde og meget imødekommende og har altid taget sig god tid. Vi føler os velkommen og bliver altid taget godt imod på afdelingen :-).	I meget høj grad





	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
27	Jeg har alle dage været yderst tilfreds med behandler og personalets behandling af mig. Da jeg selv er i sundhedsvæsenet, ved jeg, hvor travlt personalet har, og alligevel har jeg aldrig følt, at de ikke havde tid til mig. De er nogle fantastisk omsorgsfulde mennesker hele personalestaben :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Deres læge NN gav os en rigtig dårlig oplevelse sidste gang, vi fik sat æg op. Hun var sur, ubehøvlet og snakkede groft til sygeplejersken på stuen under ægoplægning. Alle andre læger og sygeplejersker har gjort vores besøg på klinikken gode. De er venlig og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Lukker i lang tid i sommerferien (tre uger). Måske kunne man godt bemænde hele tiden.	I meget høj grad
40	Alle de gange, vi har været på fertilitetsklinikken, har været gode oplevelser. Personalet gør det fantastisk godt, samtidig med at de har MEGET travlt, er vores indtryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
52	Da det er fertilitetsbehandling, hvor man er nødt til at komme på bestemte dage. Det kan derfor ikke vær de samme læger/sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Jeg og min kæreste oplever, at ambulatoriet arbejder yderst professionelt hver gang, vi er der. Alle medarbejdere er søde, imødekommende og giver god information omkring fertilitetsbehandling. Jeg føler mig rigtig godt behandlet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Jeg blev overrasket, da lægen fortæller mig, at ved min første ægopsætning var kvaliteten af ægget, som de satte op, dårlig. Dette ville jeg godt have vidst inden et forsøg blev spildt. Det burde være MIG, der tog beslutningen om det æg, der skulle bruges eller, at jeg ville vente til næste gang der var flere og bedre æg. Jeg er virkelig ked af, at lægen tog os for givet, da det er mig og min/vores drøm. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
28	Det har været problematisk for os, at vi på et halvt år kun har gennemført en behandling grundet klinikens sommer- og juleferie. Telefontiden, til at ringe om svar på eventuelle fryseæg, er meget begrænset, hvilket betyder, at sygeplejerskerne ikke har tid til at tale om og vise forståelse for den skuffelse, det kan være at få et negativt svar. Det kunne derfor være en idé at afsætte længere tid til dette. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
29	1. Efter vores første forsøg med [] fik vi desværre ikke en ordentlig forklaring på, hvorfor det ikke lykkedes, men i stedet en kommentar om, at man (klinikken) måske skulle have valgt et andet æg. Frustrerende at gå på sommerferie med den besked. 2. Generelt har personalet været enormt søde og hjælpsomme. Men en situation som denne ødelægger desværre det samlede billede. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
53	I starten var der problemer i forhold til videregivelsen af oplysninger mellem andet sygehus og Horsens Sygehus, så i forløbet skulle vi selv kontakte Horsens for at forklare, at forløbet skulle ændres lidt, så det passede til vores situation. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	Grunden til de negative svar i "det samlede indtryk", er en dårlig oplevelse på Kvindeklinikken i Silkeborg. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
48	Det er tydeligt, at I har rigtig travlt. Det er svært at undgå, at man indimellem føler sig som et nummer i rækken. Det hele bliver ok, fordi jeres sygeplejersker er super gode til at samle op og give sig tid, når man sidder til samtalen efter scanninger [] osv. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
55	Jeg ville gerne have fået at vide, at selvom jeg fik taget rigtig mange æg ud, var det ikke sikkert,	Ikke relevant

	at der var nogen oplægning. [Kommunikation og information]	for mig
59	Jeg var til en "undersøgelse" inden, hvor jeg skulle informeres om, hvad der skulle ske. Det kunne jeg lige så godt have fået på skrift eller som video/lydfil. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
4	De er altid glade, smilende og imødekommende. Lidt bedre til at informere om forsinkelser. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
8	Undersøgelsen generede mig.	Uoplyst
13	Det var rart, at der blev taget hånd om en under den indledende samtale. Dog synes jeg, at det er frustrerende, at der ikke blev skrevet det samme tilbage til egen læge, som jeg aftalte med lægen hos jer. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
15	Har STOR ros til overs for et ellers presset personale. Bevidst valgt netop denne klinik grundet det gode navn og rygte! En STOR tak til NN, meget dygtig, professionel og behagelig. Informativ, lyttende og vejledende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
17	Vi var forsinkede med fem minutter, men havde ikke mulighed for at ringe ind. Vi ringede inden [det tidspunkt], som var vores tid.	Uoplyst
19	1. Første besøg/samtale var meget travl, dog nærværende og oplysende. 2. Andet besøg/skanning var ved en NY læge (anden). Han var ikke forberedt, og vi skulle gentage ALTING igen. Og han var ved at sende mig til ekstra blodprøve IGEN, fordi han ikke havde opdaget, at svaret allerede stod i systemet. 3. Tredje besøg/skanning. Endnu en gang en ny (anden) læge, travl, dog moderat forberedt og med et smil. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Jeg har haft en rigtig god oplevelse i forbindelse med mit besøg på Fertilitetsklinikken i Horsens. Jeg fik tilstrækkelig information inden besøget, blev indkaldt til undersøgelse mega hurtigt, og det sætter jeg høj pris for, og fik svar på spørgsmål og drøftet muligheder. Jeg var meget positivt overrasket. Dette besøg adskiller sig langt fra andre hospitalsbesøg og ambulancekontrol, som har været decideret dårlige. I flere tilfælde, måtte jeg selv rygge for en ambulant kontrol i flere gang, før jeg kunne få en indkaldelse i operation til halvanden års forsinkelse. Jeg skulle være blevet indkaldt til kontrol fra en anden afdeling for scanning og medicinkontrol senest [i foråret i år]. [På nuværende tidspunkt] mangler jeg stadig indkaldelse og må igen selv rykke for det. Jeg håber på, at andre sygehuse/klinikker får lært noget fra Fertilitetsklinikken i Horsens. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
25	Vil gerne rose sygeplejerskerne rigtig meget. Meget søde og imødekommende. Gode til at informere om forløbet. Havde en følelse af, at lægerne ikke havde læst ens personlige journal inden undersøgelse. De virkede lidt stressede, og man var selv lidt nervøs ved situationen. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
35	Fantastisk venlig modtagelse! Vi havde frygtet meget værre efter dårlige oplevelser andre steder. Faktisk var vores besøg i Horsens det bedste af alle steder, vi har været. Også det private. Fantastisk samtale med læge NN! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
41	Sødt personale. Forståeligt sprogbrug og gode forklaringer. En vis følelse af omsorg. God/relevant information før og efter besøget. Personligt var det hårdt for mig at modtage dette spørgeskema inden svar på nogle prøver kærresten og jeg ventede på, da vi håbede, det var første (og eneste) brev fra klinikken. Ville gerne have haft skemaerne med hjem eller have fået fortalt, de kom, eller modtaget dem efter svaret. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
44	Rigtig godt indtryk af læge og sygeplejerske. Meget imødekommende og hjælpsomme. Har stor forståelse for min situation, hvilket gav tryghed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

-  45 Tog sig tid til at snakke og informere. Og det var ok at stille "dumme" spørgsmål. Fik mig til at føle mig tryk.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  46 Den overlæge NN min partner og jeg var inde hos, gjorde oplevelsen god, pga. han snakkede så vi forstod ALT og besvarede vores spørgsmål på en god måde. Han er helt igennem den læge, jeg har oplevet som den BEDSTE! Vi gik hjem og snakkede meget om den positive oplevelse han gav, og vi er glade for at vi fik ham.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  50 Utrolig sødt og kompetent personale. Især læge NN og den sygeplejerske, jeg talte med efterfølgende.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  54 Kort ventetid var særlig godt, og de var søde og rare.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] Uoplyst
-  56 Jeg synes, det er lidt svært, når jeg har et vigtigt spørgsmål, og når jeg så ringer, så har I telefontid på to timer om dagen, hvis det er en sygeplejerske. Da kunne jeg godt bruge noget længere tid i løbet af dagen.
[Kommunikation og information] Uoplyst
-  60 Meget empatisk og individuel rådgivning. Både læge og sygeplejerske "læste" mine reaktioner og behov godt og tilbød relevant opfølgning og individuelle løsninger med hensyn til planlægning af næste besøg og videre tiltag i andet regi. Det er meget tilfredsstillende, at der er udvidet åbningstid, så man kan komme sent på eftermiddagen. Meget imødekommende tilgang ved telefonisk henvendelse, som fik mig til at slappe af og føle mig tryk.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  61 1. Blev kun mødt af høfligt og imødekommende personale. Uoplyst
2. Både det personlige og faglige niveau synes at være i top.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

Fertilitetsklinikken

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 18	Ikke opnået graviditet.	I høj grad
 26	Ikke nogen problemer med min helbredstilstand derfor ikke relevant for mig. Besøg er grundet fertilitetsbehandling.	I høj grad
 47	Fertilitetsbehandling. Jeg oplever, at personalet gør, hvad de kan, for at hjælpe os.	I høj grad
 9	Jeg føler, at vi er blevet behandlet på bedst mulig måde i henhold til omstændighederne.	I meget høj grad
 16	Jeg kom til en "akut tid" pga. overstimulation og gener derfra, som aftager med tiden. Jeg havde ingen viden omkring en behandling af dette, så jeg lyttede udelukkende til råd og vejledning fra lægen og sygeplejersken, som jeg følte (og føler) mig meget tryk ved og var sikker på, at det var den rigtige behandling til mig, hvilket det også var!	I meget høj grad
 21	Jeg er overrasket over, at der findes flere muligheder i forhold til behandling. Mangler information om mit behandlingsforløb.	I nogen grad
 51	Min helbredstilstand kunne ikke være forbedret pga. medicinbivirkninger (IVF; jeg havde perfekt helbredstilstand før behandlingen).	I nogen grad
 48	Er ærgerlig over, at jeg som en del af min fertilitetsbehandling skal have fjernet en polyp. Det skal gøres af den gynækologiske afdeling. For at komme derover skal man henvises og stå i kø som alle andre, der kommer fra egen læge. Den ventetid kan føles meget lang. I mit tilfælde blev det i første omgang fire ugers ventetid for at komme til for samtale og yderligere fire uger for at komme over på kirurgisk afdeling. Det er meget frustrerende, når man føler, man allerede er i behandling, og at dette bare er en del af dette.	I ringe grad
 15	Fertilitetsbehandling, så ikke forbedrende på min helbredstilstand.	Uoplyst
 35	Vi var ikke helt enige om tilbagelægning af et til to æg. Vi vil gerne have to retur, det var lægen ikke enig i. Vi fik en god forklaring og var indforståede med beslutningen, da vi gik derfra.	Uoplyst
 44	Det var første møde, som udelukkende handlede om rådgivning af det videre forløb og undersøgelser.	Uoplyst

