

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Fertilitetsklinikken
Kvindeafdelingen
Hospitalsenhed Midt**

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	220
Besvarelser fra patienter:	124
Afsnittets svarprocent:	56%

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

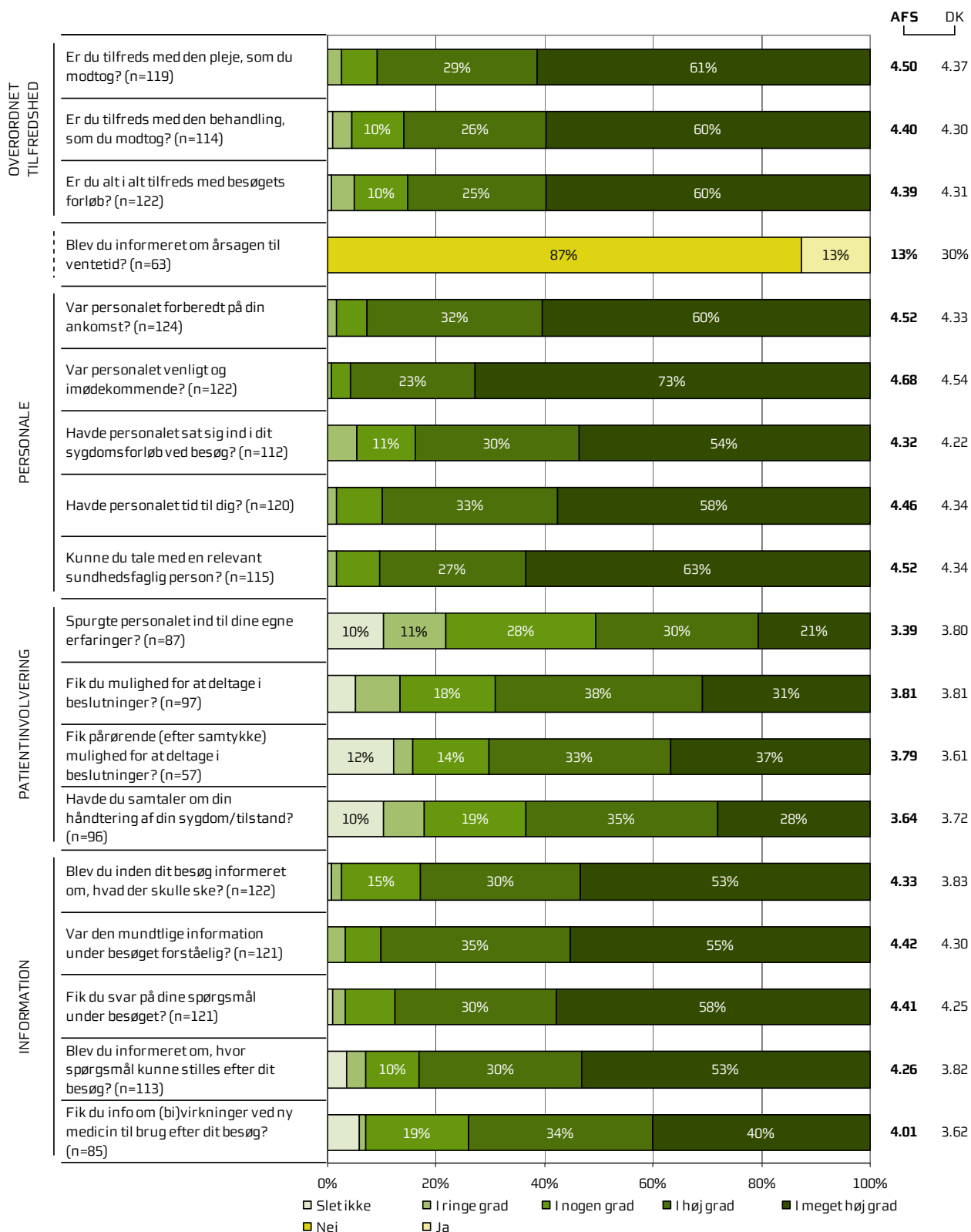
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

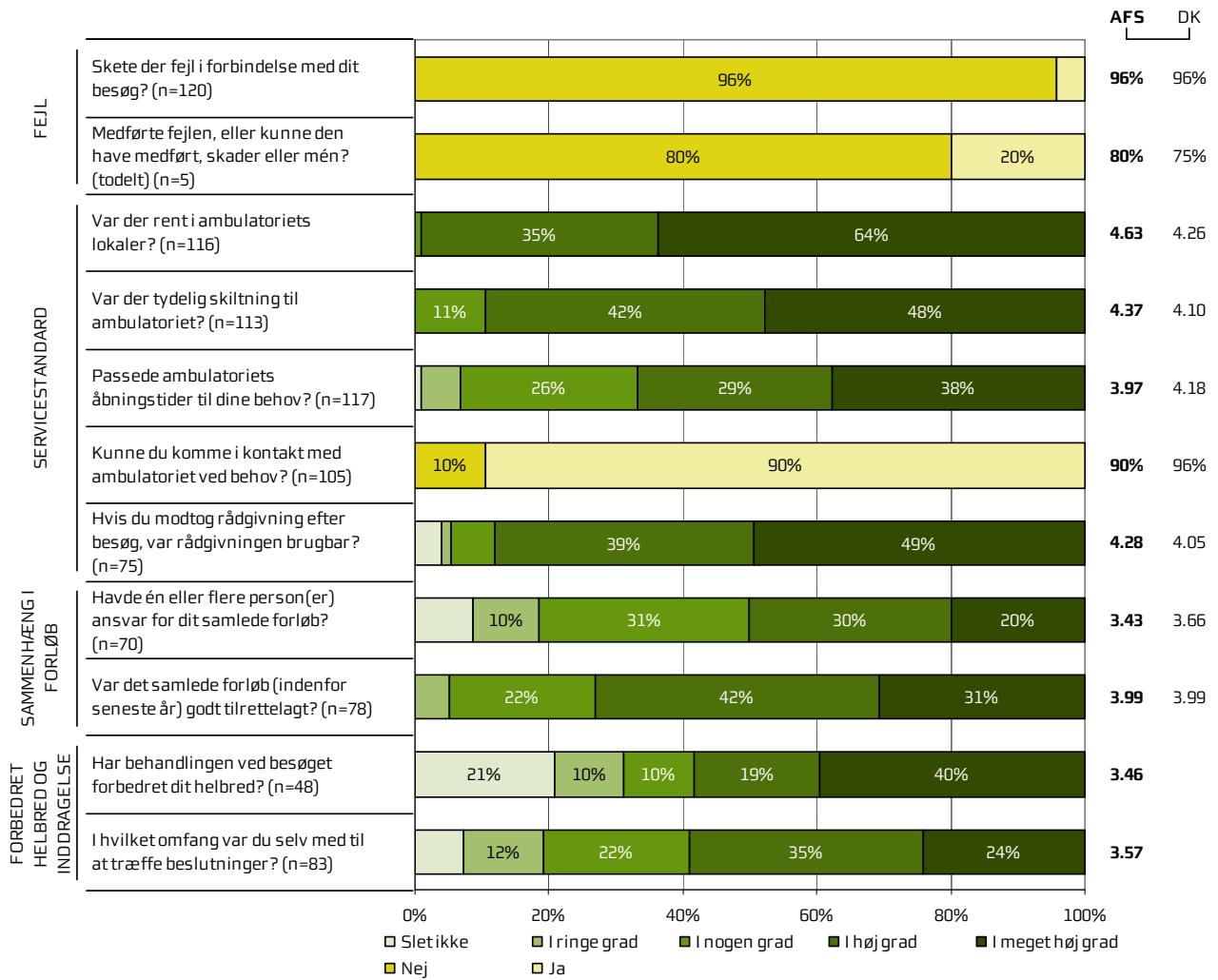
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

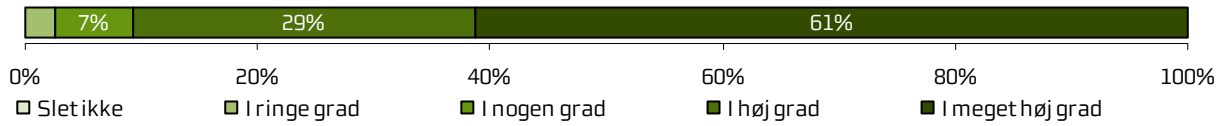
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

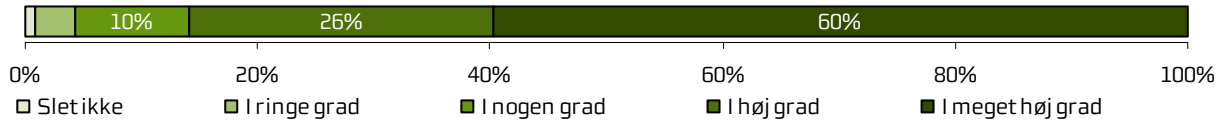
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

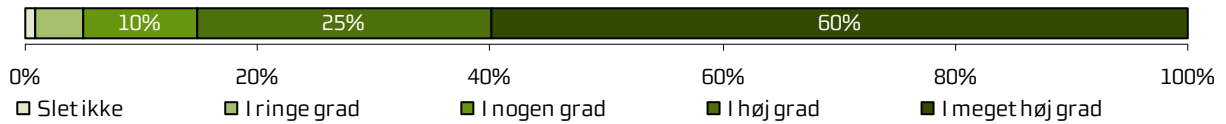
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=119)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=114)



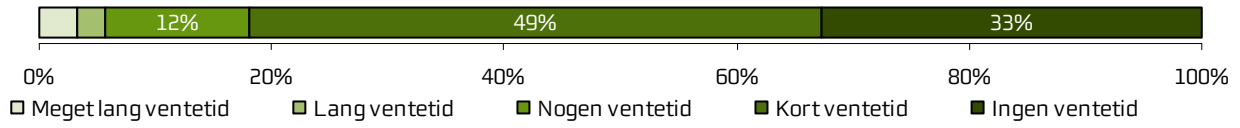
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=122)



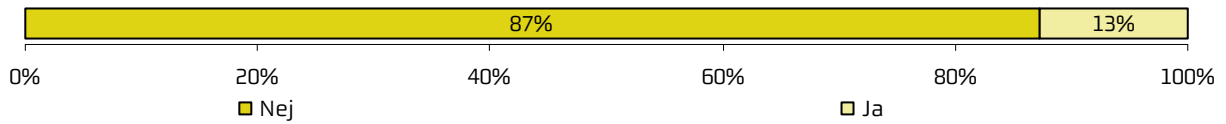
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,5		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,4		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,39		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=122)



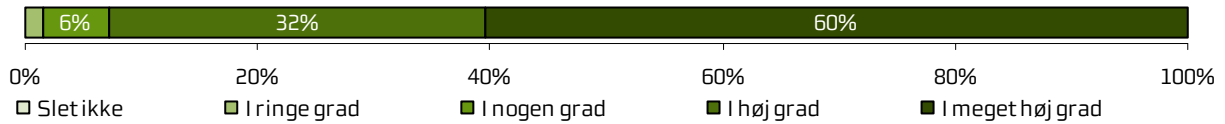
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=63)



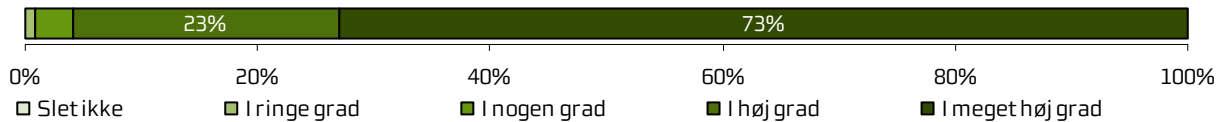
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,06		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		13 %	30 %	

Personale

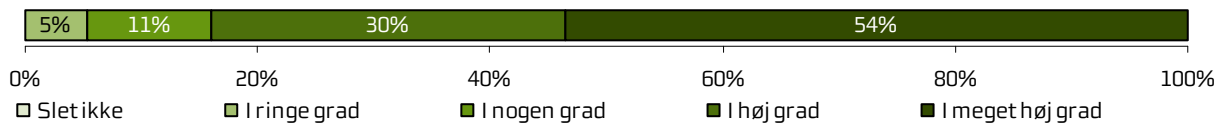
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=124)



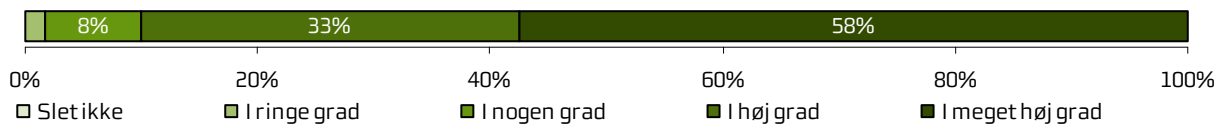
Var personalet venligt og imødekommende? (n=122)



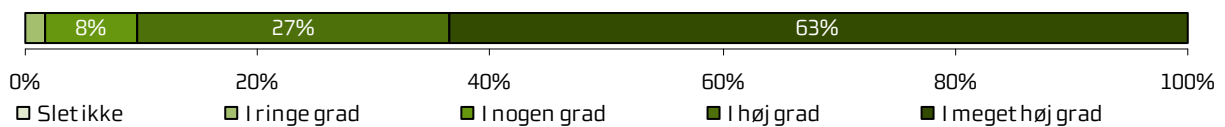
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=112)



Havde personalet tid til dig? (n=120)



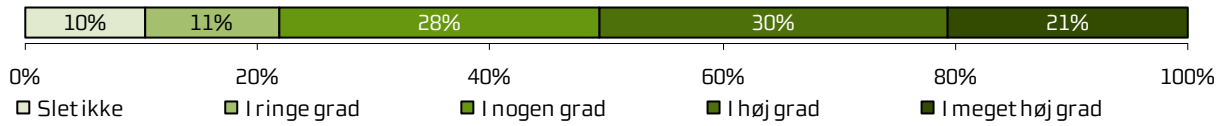
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=115)



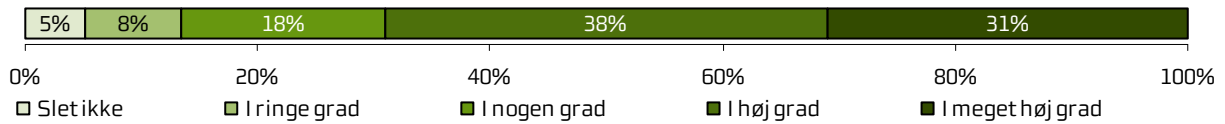
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,52		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,68		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,32		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,46		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,52		4,34	

Patientinvolvering

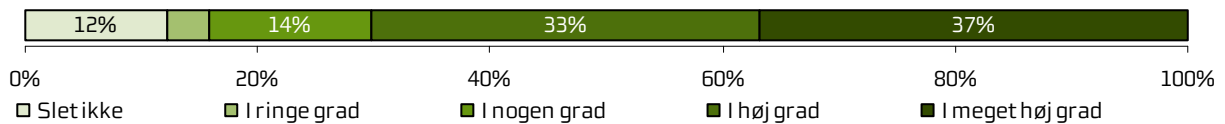
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=87)



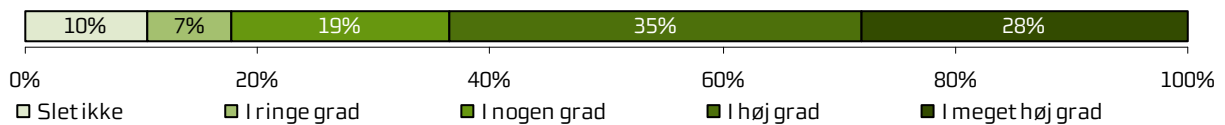
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=97)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=57)



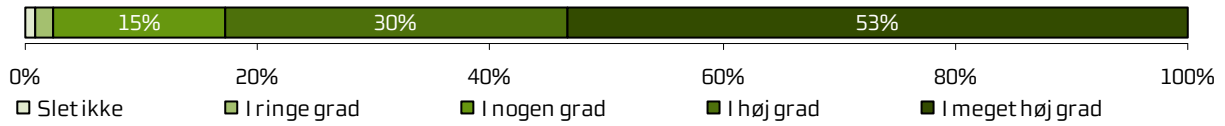
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=96)



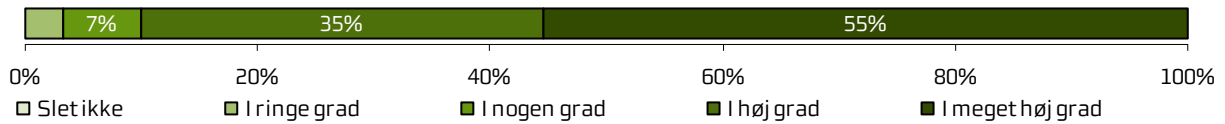
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,39		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,81		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,79		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,64		3,72	

Information

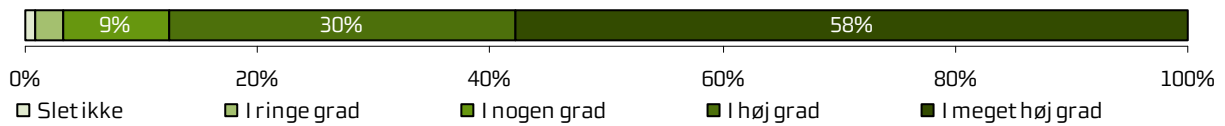
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=122)



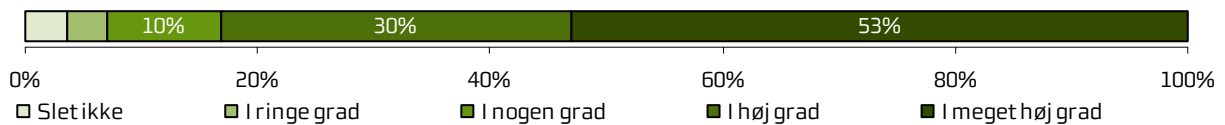
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=121)



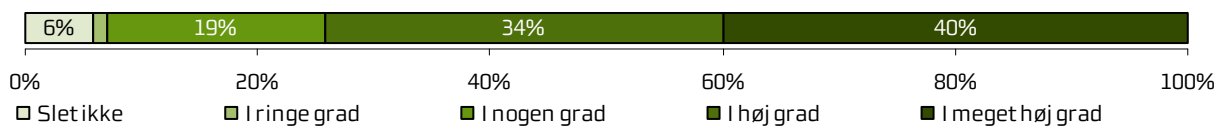
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=121)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=113)



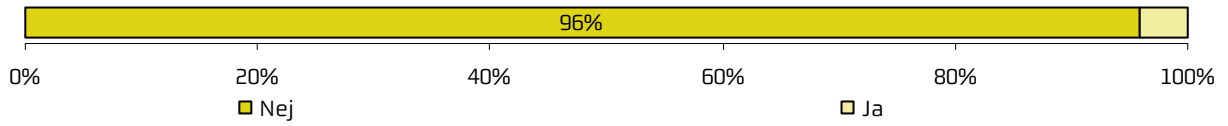
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=85)



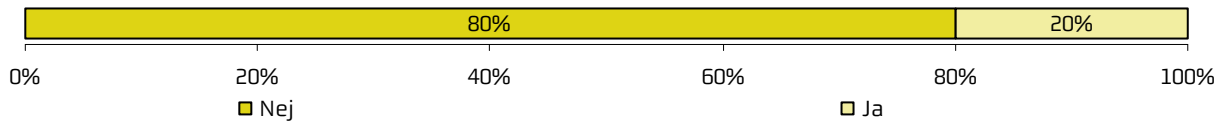
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,33		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,42		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,41		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,26		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,01		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=120)



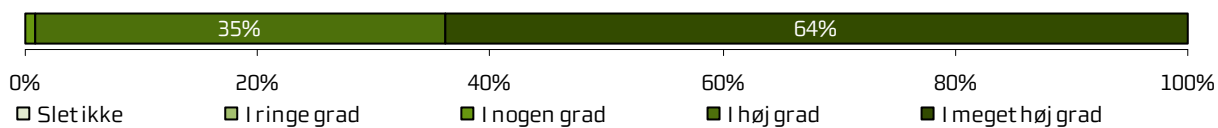
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



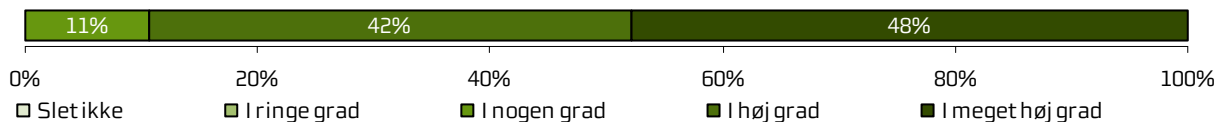
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		80 %	75 %	

Servicestandard

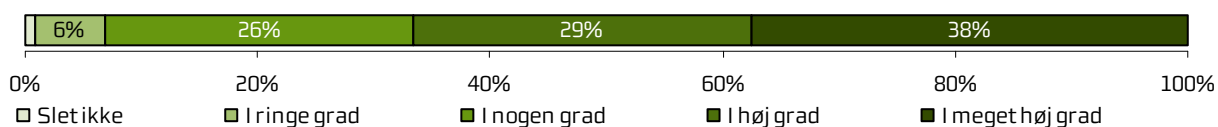
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=116)



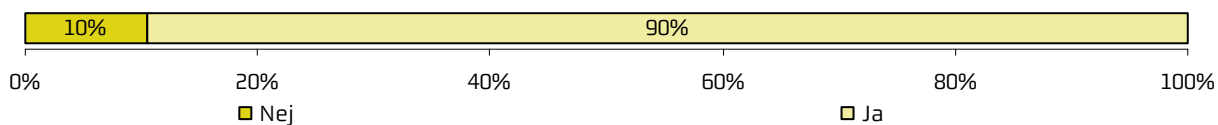
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=113)



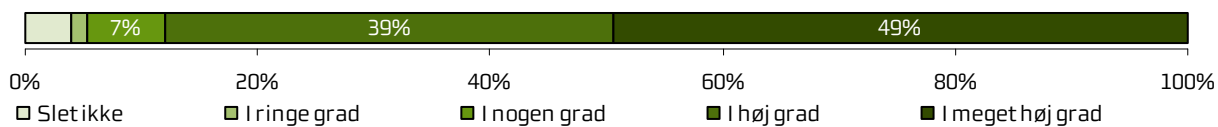
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=117)


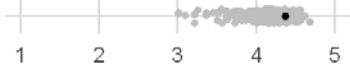

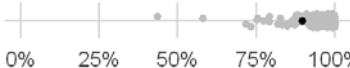



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=105)



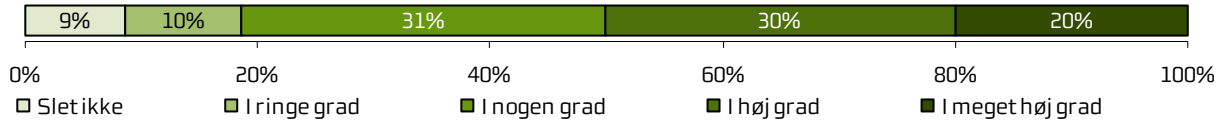
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=75)



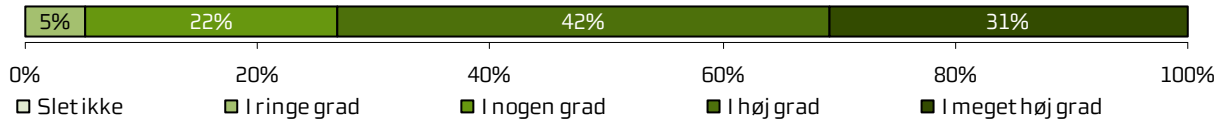
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,63		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,37		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,97		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		90 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,28		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=70)



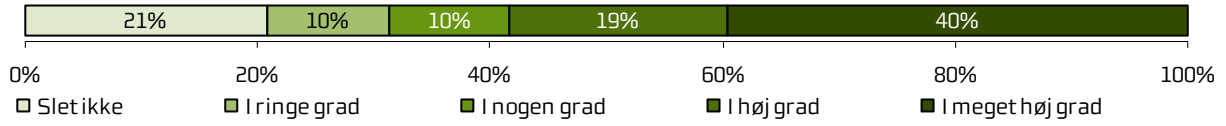
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=78)



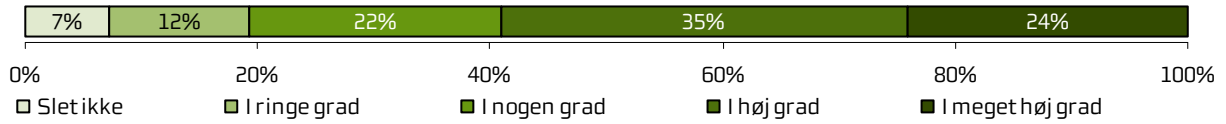
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,43		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,99		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=48)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=83)



	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?	3,46			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,57			

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.

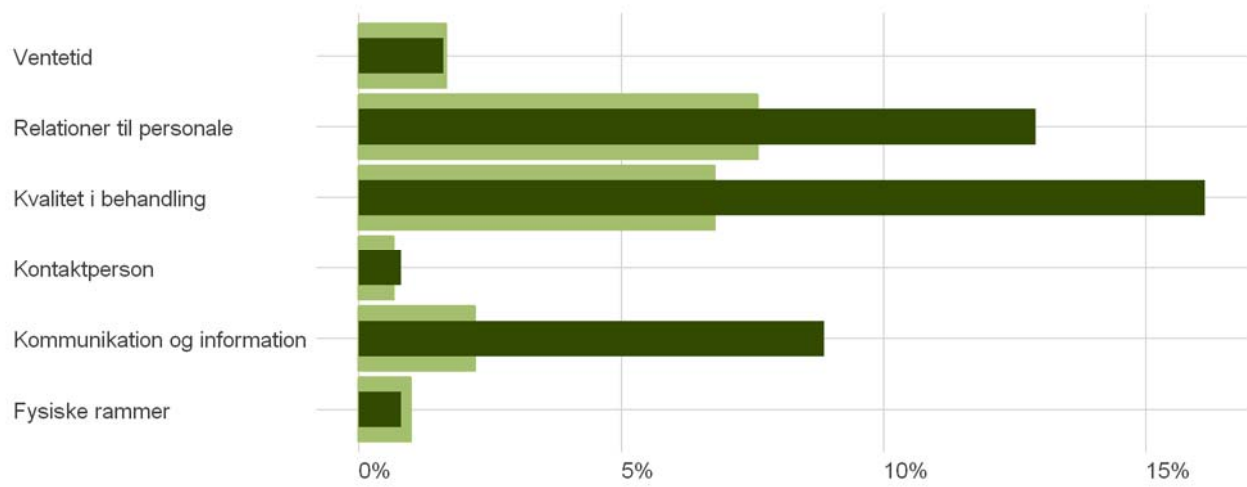
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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?
 16	Personalet var søde og behagelige.	I høj grad
 35	Ingen. Er ikke færdig endnu.	I høj grad
 45	Fungerer fint :-).	I høj grad
 2	Kun få minutters ventetid. Slet ikke i en grad, der fordrede forklaring.	I meget høj grad
 6	Intet :-) Meget varme mennesker. Perfekt.	I meget høj grad
 9	Det var helt perfekt.	I meget høj grad
 21	Man ved, at der er 10-15 minutter, man kan komme til at vente, men det sker ikke tit!	I meget høj grad
 23	Rigtig god modtagelse. Jeg skulle til ægudtagning.	I meget høj grad
 27	Rigtig god oplevelse.	I meget høj grad
 30	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
 31	Min ventetid var ikke mere end forventet. Det er sjældent, at man kommer til præcist.	I meget høj grad
 33	Den aftale, vi havde på Fertilitetsklinikken i [efteråret], var et informationsmøde og ikke et decideret ambulatoriebesøg.	I meget høj grad
 34	Der er generelt meget kort ventetid, hvis nogen. Og slet ikke mere ned "hvad der kan ske". Der jo jo nogle, der kræver mere til end andre :-).	I meget høj grad
 38	Dejligt altid at møde sekretærer med et smil på læben, som vi oplevede i Skive :-).	I meget høj grad

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
41	Mit første besøg hos jer gik meget stærkt. Det ville have været rart, at lægen ikke havde så voldsom travlt.	I høj grad
15	Under scanning fandt lægen en forstørret æggestok, som skulle undersøges nærmere. Hurtigt skulle der tages blodprøve. Og blev naturligvis ked af, at der ikke var mange ægblærer og havde [] brug for at få mere information om, hvad det kunne være, og skulle selv trække ud af lægen, at det skulle være reagensglas, hvis jeg skulle blive gravid.	I meget høj grad
39	Det var et "kursus" og dermed ikke rettet mod en sygdom/tilstand []. Men ALT lever fuldt op til mine forventninger, og der er altid en dejlig stemning og god tid til MIG, når jeg kommer i klinikken!	I meget høj grad
6	Manglede skriftlig information om næste møde, [det] førte til forvirring. Desuden duede mundtlig information om blodprøver efter smertefuld behandling ikke. Evt. supplér med opkald dagen efter. Ellers stor ros :-).	I nogen grad
17	Under informationsmødet var det svært at høre personalet, og derfor svært at fange alle informationerne. Mikrofon/højttalere næste gang?	I nogen grad
35	At det ikke altid er nemt at forstå [lægen].	I nogen grad
11	Manglende information, generelt set.	I ringe grad
32	Misinformation. De lovede en masse, men holdt intet. Og sagde et, men gjorde noget andet.	I ringe grad
42	Følte ikke, der var god tid til beslutninger angående behandlingsforløb. Det var nærmest truffet, inden vi ankom, og vi var ikke en del af det.	I ringe grad
45	Jeg fik svar på mine konkrete spørgsmål under det ambulante besøg, MEN jeg manglede generelt set information og havde svært ved at forstå vores læge.	I ringe grad

Fertilitetsklinikken

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
12	Jeg blev tilbudt at deltage i et videnskabeligt forsøg, som ikke er relevant for mig grundet min baggrund []. Dette var personalet enig med mig i, efter jeg havde gjort dem opmærksom på det. Dette kunne have været undgået, hvis journalen var blevet læst grundigt af personalet, inden jeg kom.	Ja
16	Lægen glemte at ligge recept på serveren.	Ja
17	Havde ikke fået at vide, at jeg skulle starte på p-piller. Det blev jeg lidt ked af, da ventetiden i forvejen har været lang og hård. Synes egentlig aldrig, at jeg fik en ordentlig forklaring på, hvorfor jeg skulle på p-piller, selvom jeg spurgte (læge).	Ja
32	Manglede at tage blodprøve, som de skulle. Vægten blev regnet ud efter BMI og ikke fedtprocent, hvilket er svært, når man er lav, men muskuløs!	Ja
15	Ved undersøgelsen fik jeg at vide, at jeg skulle MR-scannes, pga. at hun desværre fandt en forstørret æggestok. Jeg fortalte, at jeg skulle opereres [for anden lidelse] ugen efter, og om jeg så kunne scannes bagefter. Måtte helst heller ikke sidde i en bil i [flere] uger efter den operation. Lægen sagde, at det ikke var noget problem, men da jeg så kørte til et andet sygehus [langt væk] for at blive scannet, blev jeg sendt hjem igen og skulle nu vente [flere] uger, da de aldrig scanner [] efter operation. Det værste var, at de ville have kaldt mig ind med det samme, hvis det blot var skrevet i min henvisning. Sørgeligt.	Nej
25	Der skete ikke fejl i datoen, da de skulle rette op på en fejl lavet i [foråret].	Nej
33	Det var et informationsmøde om fertilitetsbehandling.	Nej

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?
3	Trods vi kontaktede klinikken ni måneder før æg-udløbningsdatoen, var det lige en måned før, at det lykkedes at tage æg op, og heldigvis med en positiv graviditetstest ved første forsøg. Men det var os selv, der flere gange sagde, at tiden var ved at udløbe, og det var et enormt pres at vide, at hvis det lykkedes denne ene gang, var æggenes dato udløbet. Der kunne vi godt have brugt, at "de" havde taget styringen hurtigere, så resultatet havde været positiv noget hurtigere, og usikkerheden ikke kom så vidt, for i tilfælde af ufrivillig abort f.eks. i tredje-fjerde måned. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Åbningstider uden for almindelig arbejdstid. Køfunktion i sygeplejerskernes telefontid. [Kommunikation og information]	I høj grad
19	Fertilitetsklinikken skulle have gjort flere undersøgelser af årsagen til, at jeg ikke kan blive gravid. Jeg havde en fornemmelse af, at de havde meget travlt pga. min alder. Overordnet set mangler jeg nogle svar/årsager til min infertilitet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Det var meget svært at komme igennem på telefonen. Når man selv skal ringe, oplever man konstant "optaget". Når afdelingen vil have, at vi ringer, hvorfor ringer afdelingen så ikke selv? Vi bruger uanede mængder af tid på telefonkø. [Kommunikation og information]	I høj grad
28	Vi fik en rigtig god behandling på Fertilitetsklinikken i Skive, som gjorde de dårlige omtaler om de offentlige sygehuse til skamme. Dygtige, omsorgsfulde og imødekomende personale. Vi oplevede at personalet havde den fornødne tid til at tale lidt med os, udover den fysiske behandling vi var igennem. Desuden var de dygtige til at forklare, hvornår og hvordan medicinen skulle tages, heriblandt sprøjter som jeg selv skulle tage. Vi er ærgerlige over, at vi ikke må vælge Skive fertilitetsklinik igen her ved ønsket om barn nummer to. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
36	De er alle MEGET menneskelige at snakke med. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	1. Har generelt oplevet meget kort ventetid. 2. God service med mad og drikke ved behandling. 3. Aldrig imødekomende personale, der giver sig tid, hvis jeg har haft spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
44	Meget forstående personale. De giver sig god tid til os. Stor ros til læger og sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Det er super informationsmaterialer, man får ved opstart på klinikken, og selvom alt står i papirerne, bliver de forskellige ting også fortalt efterhånden, som man når til det i behandlingen. Så man er fuldstændig tryk ved forløbet, medicin og behandling! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
48	Det virkede fuldstændigt tilfældigt, hvilken læge og sygeplejerske man kom ind til, men det gjorde egentligt ikke noget, da alle var velinformerede om mit/vores forløb og var søde. Svært at komme igennem telefonisk til sekretærerne! Har desuden ikke fået svar/tilbagemeldinger på NOGEN af de projekter m.m., jeg har deltaget i. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

2	Atmosfæren i ambulatoriet er meget behagelig og særligt fornemmelsen af, at personalet kender én og er oprigtigt optagede af, at det skal gå én godt. Betyder meget for hele behandlingsforløbet. Alle virker meget professionelle og engagerede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Det har været en god oplevelse. Det eneste, jeg kunne ønske mere af, er telefontid. Det forekom to gange, at jeg, på de to timer telefonen er åben, ikke kunne komme igennem. Det gav noget frustration og bekymring. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Vi er rigtig glade for klinikken på sygehuset. Har dog oplevet én gang, at en læge NN var meget nedværdigende og ikke svarede på vores spørgsmål. Samt en laborant, der ikke havde læst vores journal og derfor stillede upassende spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Vi har fået IVF-behandling i Skive. Da vi kom fra [en by langt væk] lavede Fertilitetsklinikken et specielt forløb forud for behandlingsstart, så vi ikke skulle komme en dag til "skole" og en dag til samtale med læge. Endvidere tilbød de, at vi efter ægudtagningen gerne måtte blive længere end normalt, så jeg kunne hvile og ligge ned inden [den lange hjemtur]. Et tilbud vi dog ikke benyttede, men var meget taknemmelige over at få. Alt i alt har vi været ovenud tilfredse med vores behandlingsforløb. Klinikken har nogle skønne afslappende rammer. Personalet tager sig tid og udstråler et kæmpe overskud, det er både de læger, sygeplejerske, sekretærer og laboranter, vi har været i kontakt med. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Fertilitetsklinikken i Skive er yderst tilfredsstillende. Man føler sig MEGET TRYK i deres hænder, og de er meget professionelle og personlige i relationen og behandlingen. Jeg vil gerne give store roser til både læger, sygeplejersker, assistenter, forskere, bioanalytikere og hvad der ellers er :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Jeg kunne ønske opfølgning på mit forløb/min situation med samme læge og at have en dialog med den dedikerede læge om, hvad der skal ske næste gang, og hvad der kan komme til at ske i fremtiden. Det er vigtigst for psyken, at man kigger frem og ser på muligheder for, at graviditet kommer til at ske. Personalet er helt fantastisk til at informere og giver mig trygge rammer. Jeg mangler kun involvering af en udpeget læge hele vejen, i stedet for udskift ved hvert besøg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Der er altid en dejlig stemning i klinikken. Jeg føler mig mere end velkommen. Der er altid tid til MIG og mine spørgsmål, uanset hvor relevante de er. De sygeplejersker og læge NN jeg har mødt, har en tålmodighed som kun de færreste besidder. De er altid søde og forstående! Det er en dejlig oplevelse at komme der. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
40	Lidt mere information generelt kunne være godt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
46	Det personlige møde med personalet gjorde stort indtryk. Udover at være professionelle viste de, at der absolut er et menneske bag den hvide kittel. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	1. Tage hensyn til den enkeltes behov. 2. Sætte sig ind i sygdomsforløb og ikke komme med gisninger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
12	Generelt mangler der sammenhæng og planlægning af patientforløbet. Det har jeg fået ved selv at stille krav om det, men det synes jeg ikke burde være nødvendigt. Det skal være en selvfølge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
18	Kunne godt have brugt, at der blev lyttet lidt mere til os under alle besøg. Har spurgt ind til vandscanning, og nu er det for sent at få den. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
24	Mere empati kunne være godt. Mere fokus på det psykiske herunder det kropslige og fysiske. Sygeplejerskerne på klinikken er søde og empatiske. Det gør sig desværre ikke gældende på	I nogen grad

	lægedelen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
29	I Skive fungerer det rigtig godt. Nemme at komme i kontakt med og lader til at have styr på det hele. På andet hospital fungerer det knap så godt. Det var ikke nemt at komme igennem telefonisk, og det var ikke alle ansatte, der havde lige meget styr på det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
45	1. Mangler information. 2. Mangler en tovholder for vores forløb. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I nogen grad
4	Vi synes ikke, der blev gjort meget ud af at tage løbende blodprøver, kontrol med medicin, virkninger og bivirkninger, som der ellers står på indpakningen. Der blev ikke taget meget hensyn til, hvor meget medicin kroppen kan klare. Hvad med evt. blodprøver efter tungmetaller i kroppen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
32	Informere korrekt! Lade være med at lyve for at lyde bedre! Lade være med at ødelægge gode æg for at udforske, hvor langt i kunne gå! [Kommunikation og information]	I ringe grad
37	De var meget imødekommende, venlige og professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
31	Personalet udviser altid stor tryghed og omsorg. Der er ingen klinisk fornemmelse, kun hjertenum :-) [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
1	Jeg er godt tilfreds med deres arbejde. Har intet at sige. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Lægen NN og sygeplejersken gav mig ros efter vandscanning, der gav mig uventede (for mig) veer. Følte ikke selv, [der var noget særligt ved den måde], jeg reagerede, men gik derfra stolt! Og musik under vandscanning og guide med vejtrækning, da veer kom, STOR, STOR ros!	Uoplyst
11	Information og tovholder. [Kommunikation og information]	Uoplyst
26	Der var frygtelig lang ventetid på sengeafdelingen. Både på at få en seng og dernæst på operation. [Ventetid]	Uoplyst
27	Generelt en meget positiv oplevelse. Vi havde dog brug for et opfølgingsmøde. Efter første forsøg blev vi gravide uden for livmoder. Vi måtte indlægges, og blev opereret og fik fjernet den højre æggeleder. Det var et stort tab for os begge. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
38	I Skive gør de det super godt, og hjælpen får man med det samme samt svar på spørgsmålene. På andet sygehus: at få svar tager MEGET LANG tid, da det vist skal igennem flere personer, og man skal selv følge op på at få sine svar! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Definition af helbredstilstand? Vi var i behandling (fertilitetsklinik) og fik en graviditet i første forsøg. Vi er glade for udfaldet! Vi bad dem (fertilitetsklinikken) om hjælp. De er eksperter på området, og vi fulgte deres råd om behandling. Men man har altid medbestemmelsesret.	I høj grad
22	Synes meget, at personalet selv tilrettelægger, hvordan forløbet skal udføres, og da det er meget følsomt/ømt punkt, synes jeg godt, at de kunne lytte lidt mere til, hvad "patienten" ønsker! Men man stoler jo også på deres mange års erfaringer, men de er nødt til at se på patienter individuelt.	I høj grad
33	Det var et informationsmøde om fertilitetsbehandling.	I høj grad
43	Jeg var på klinikken i forbindelse med ægudtagning, så synes ikke, det har ændret på min helbredstilstand. Behandling gik som forventet, men desværre satte ægget sig ikke fast.	I høj grad
2	Fertilitetsbehandling har ikke ændret min helbredstilstand. Selvom behandlingen ikke har resulteret i en graviditet, så har vi følt os særdeles godt behandlet.	I meget høj grad
21	Det er jo mig/os, som er henvist efter vores behov for hjælp.	I meget høj grad
18	Spurgte selv ind til behandling og fik at vide, at dette skulle have været gjort, men er for sent nu.	I nogen grad
32	Vil aldrig nogensinde råde andre til at bruge Skive Fertilitetsklinik!	I ringe grad
6	Meget dygtige folk i Skive! Kan virkelig anbefale grundet den varme modtagelse. [Der er] styr på tingene :-).	Uoplyst
25	Jeg var ikke med til at tage beslutninger omkring min behandling, da det var nødvendigt at blive opereret akut. Accepterede naturligvis.	Uoplyst

