

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Fertilitetsklinikken
Kvindesygdomme og Fødsler
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	106
Besvarelser fra patienter:	66
afsnittets svarprocent:	62%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

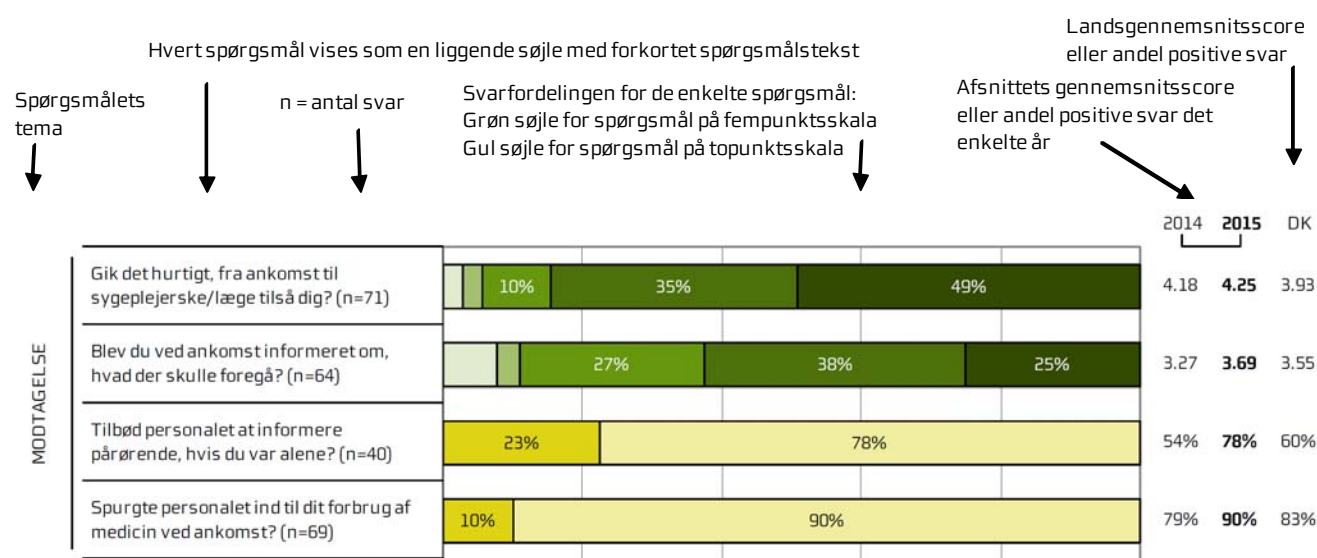
Skala og gennemsnitsscore

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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

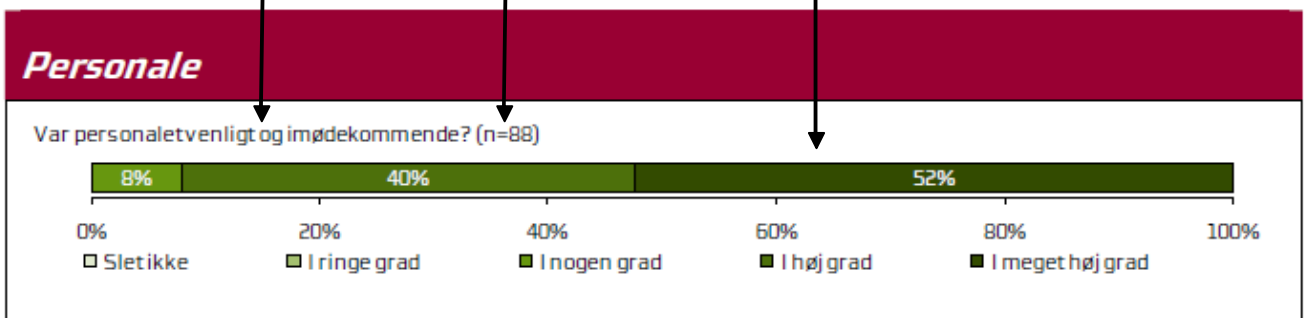
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

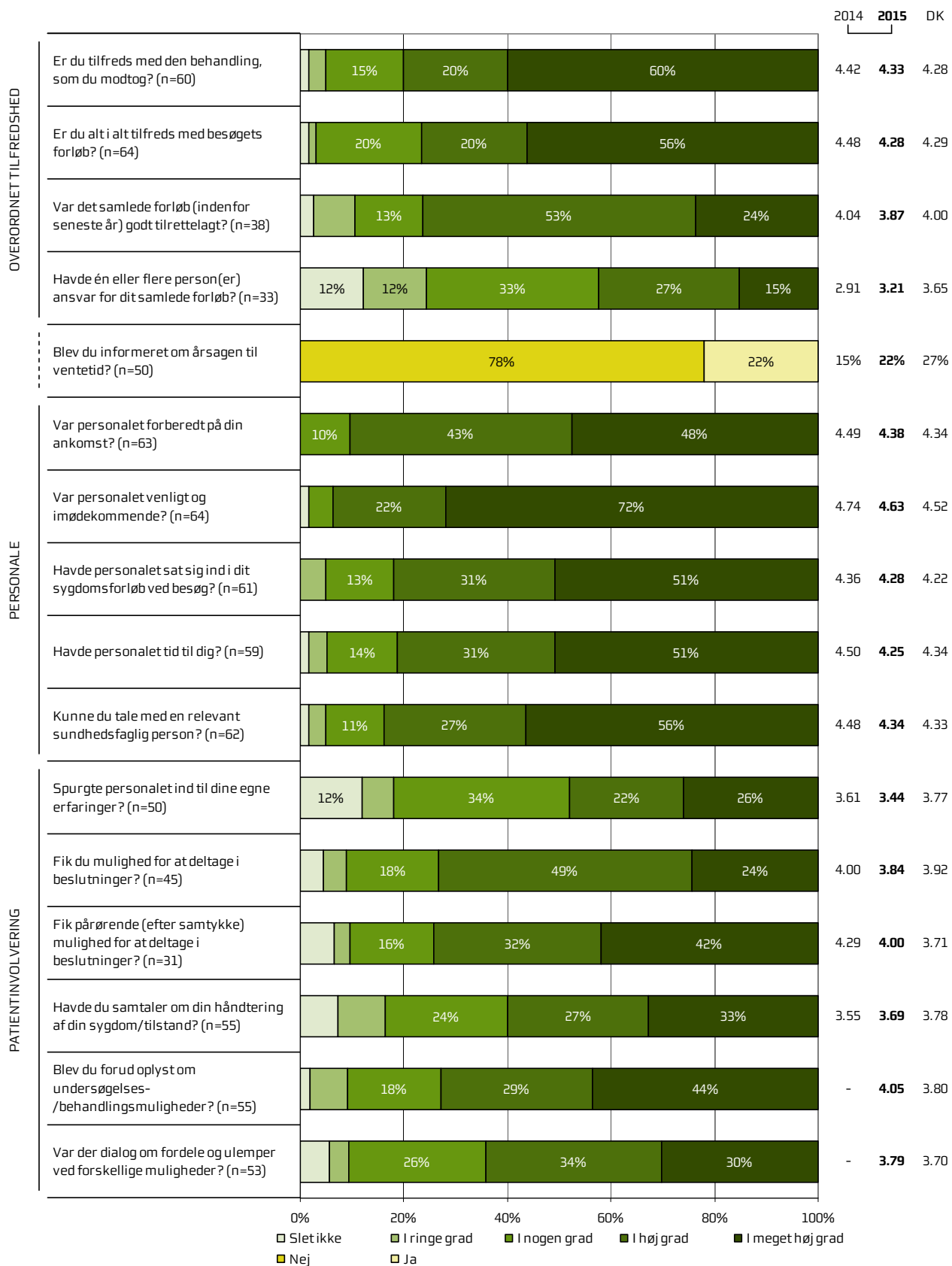
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

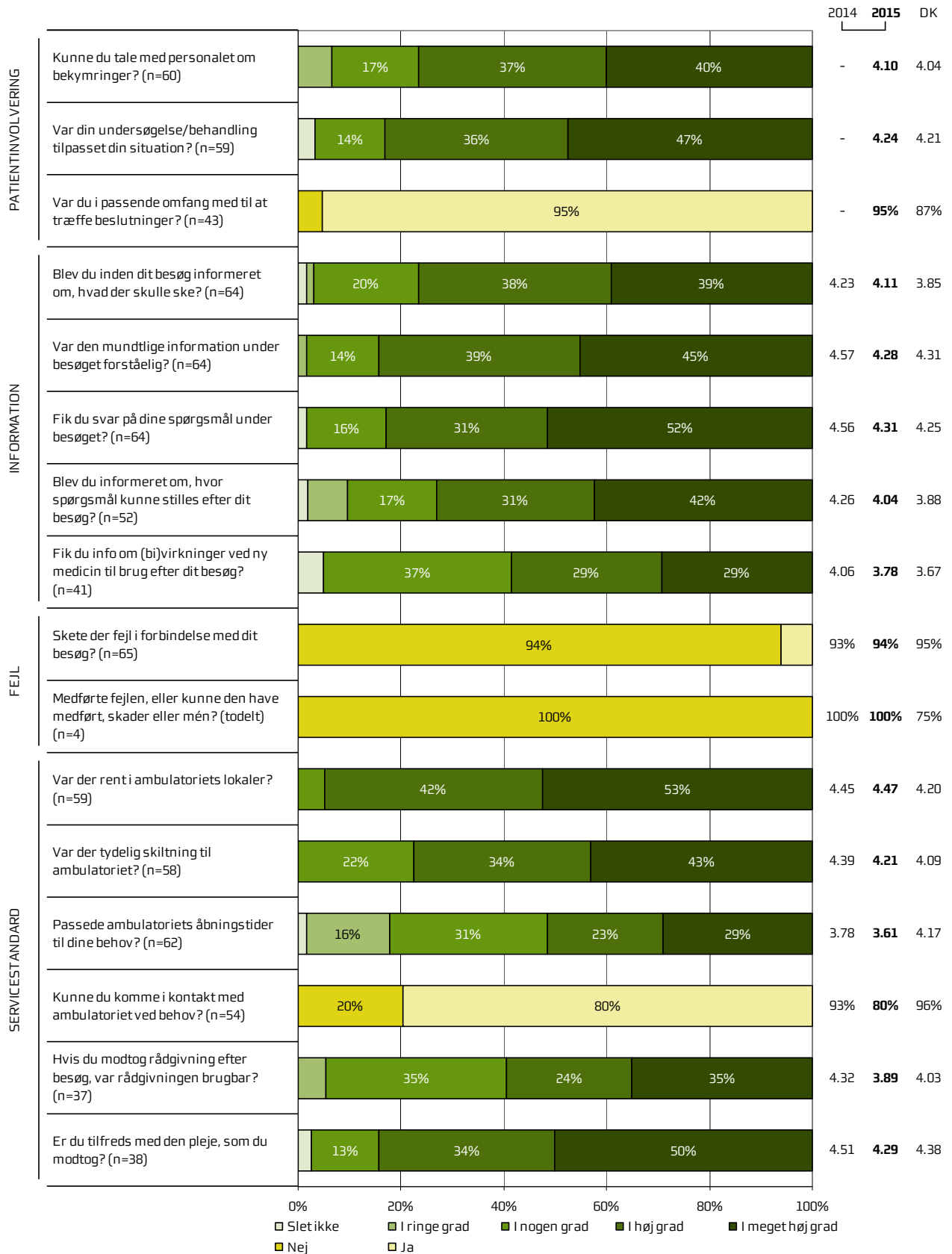
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

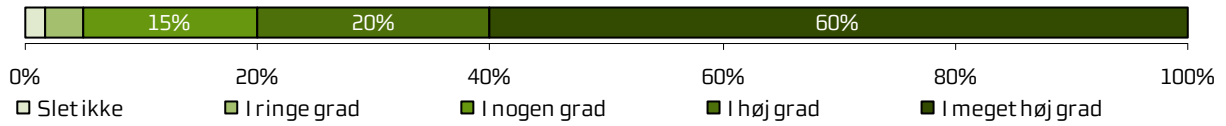
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

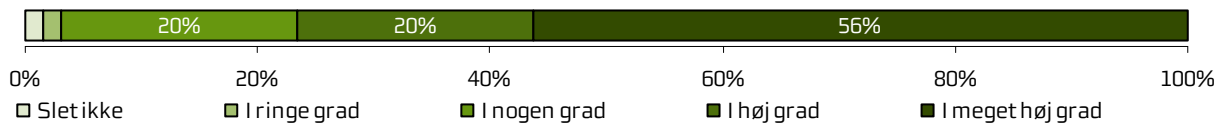
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

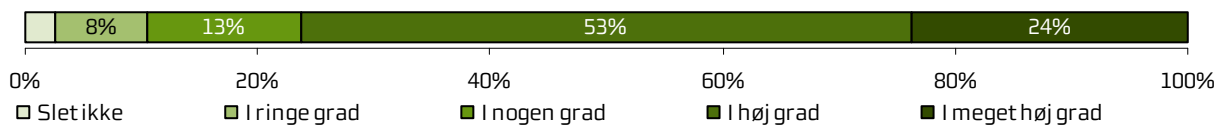
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=60)



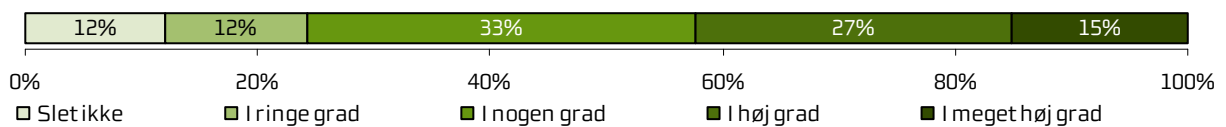
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=64)



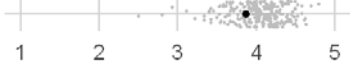



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=38)



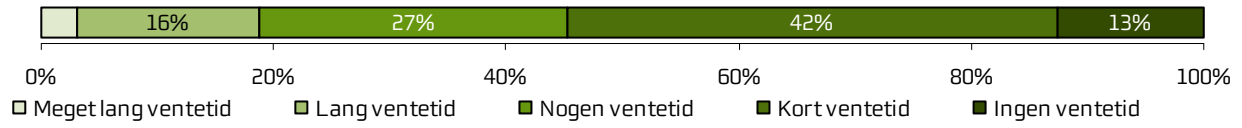
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=33)



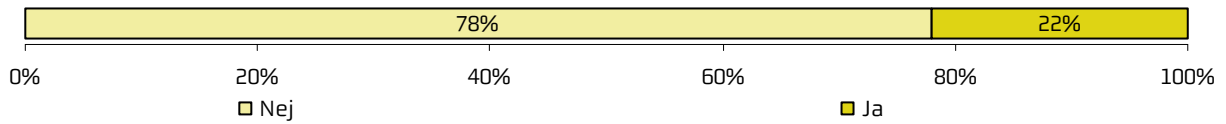
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,33		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,28		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,87		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,21		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=64)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=50)



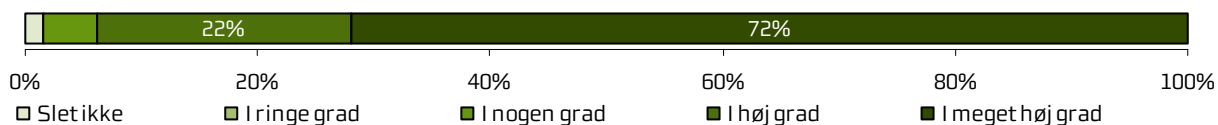
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,45		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		22 %	27 %	

Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=63)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=64)



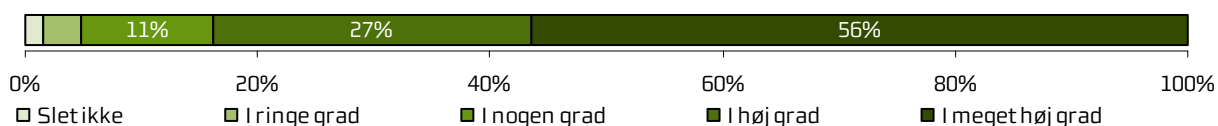
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=61)



Havde personalet tid til dig? (n=59)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=62)



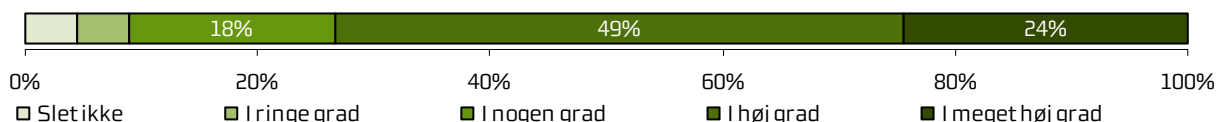
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,38		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,62		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,28		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,25		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,34		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=50)



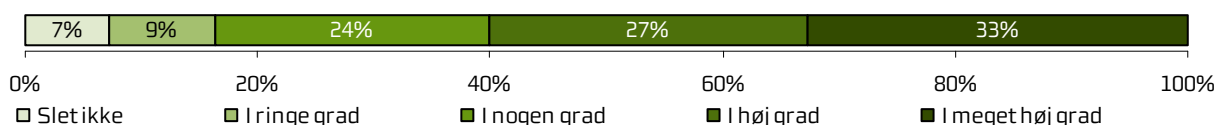
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=45)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



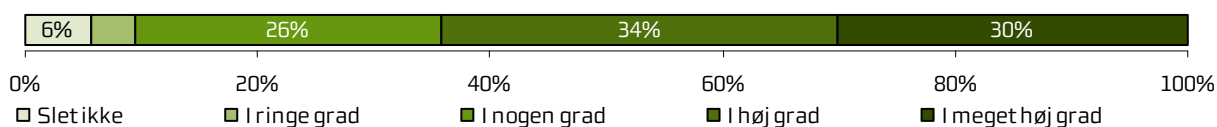
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=55)



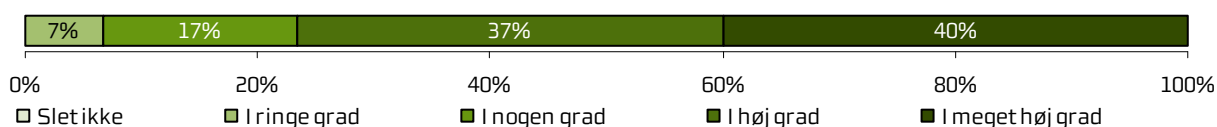
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=55)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=53)



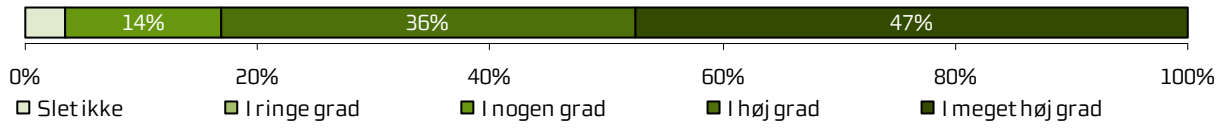
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=60)



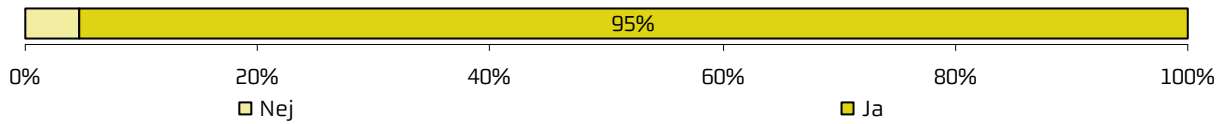
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,44		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,84		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,69		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,05		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,79		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,1		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=59)



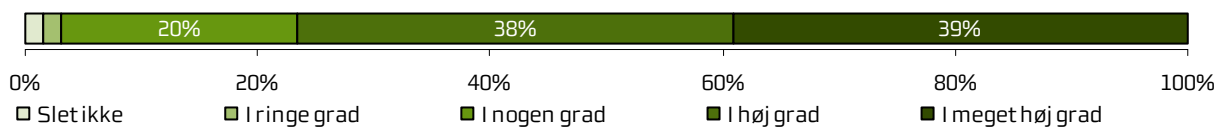
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=43)



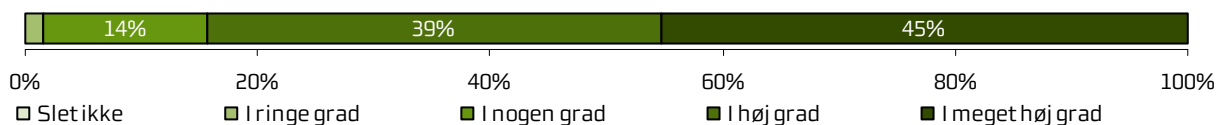
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,24		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		95 %	87 %	

Information

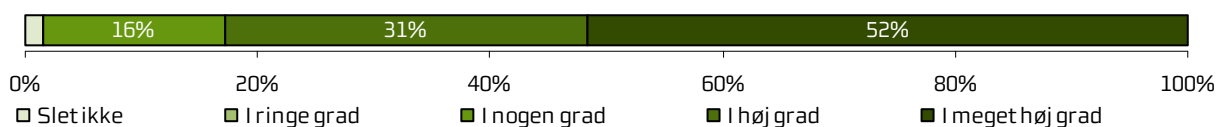
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=64)



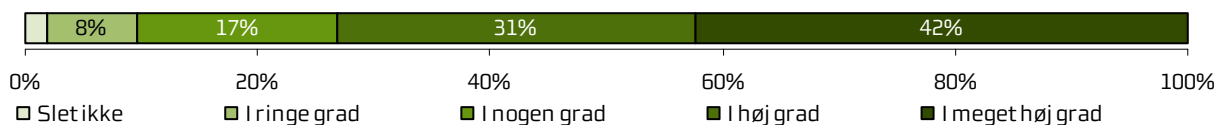
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=64)



Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=64)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=52)



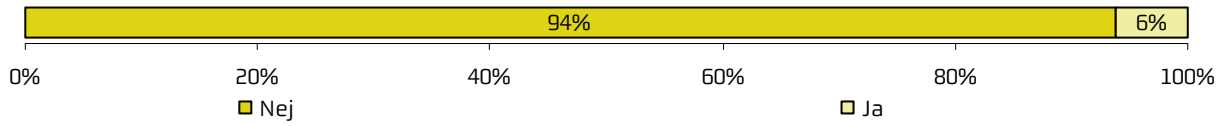
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=41)



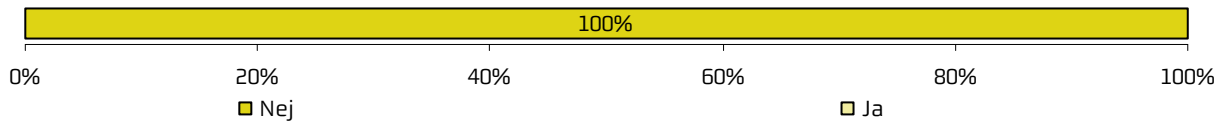
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,11		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,28		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,31		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,04		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,78		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=65)



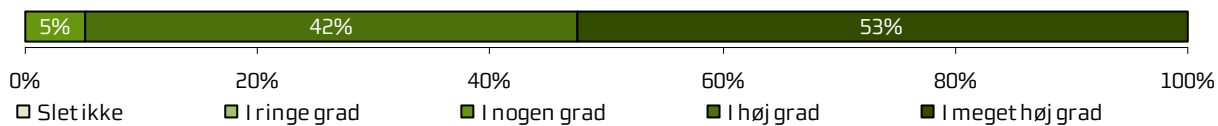
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



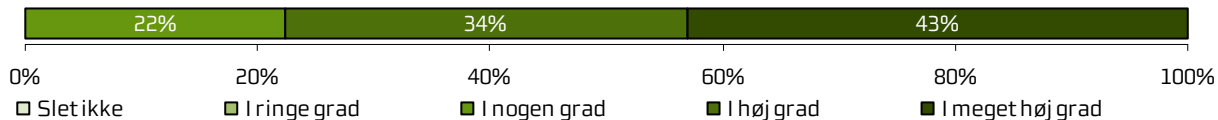
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

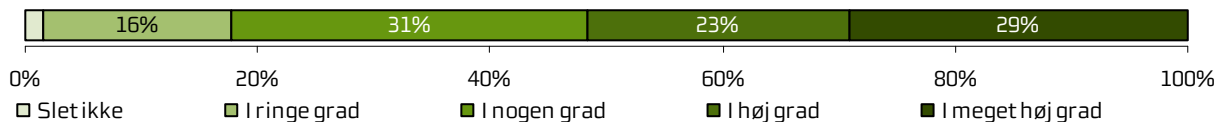
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=59)



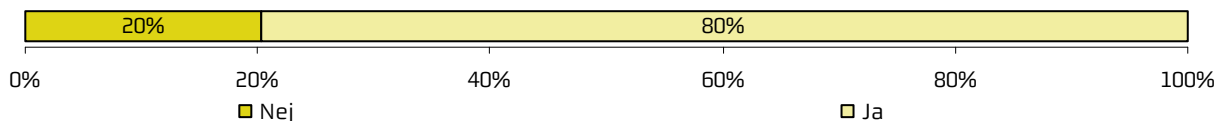
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=58)



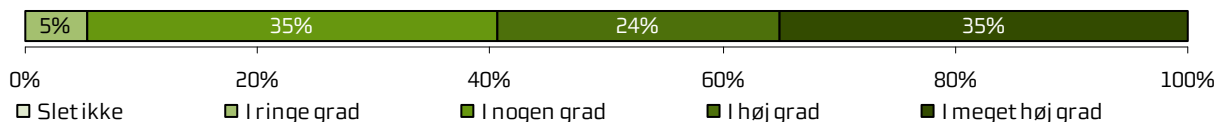
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=62)



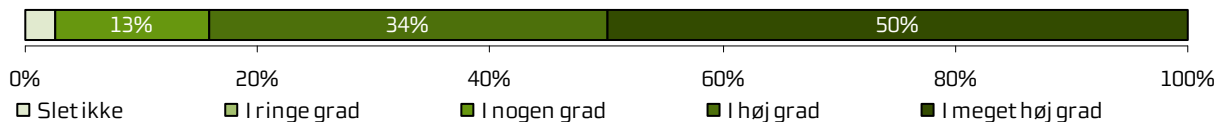
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=54)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=37)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=38)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,47		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,21		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,61		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		80 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,89		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,29		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

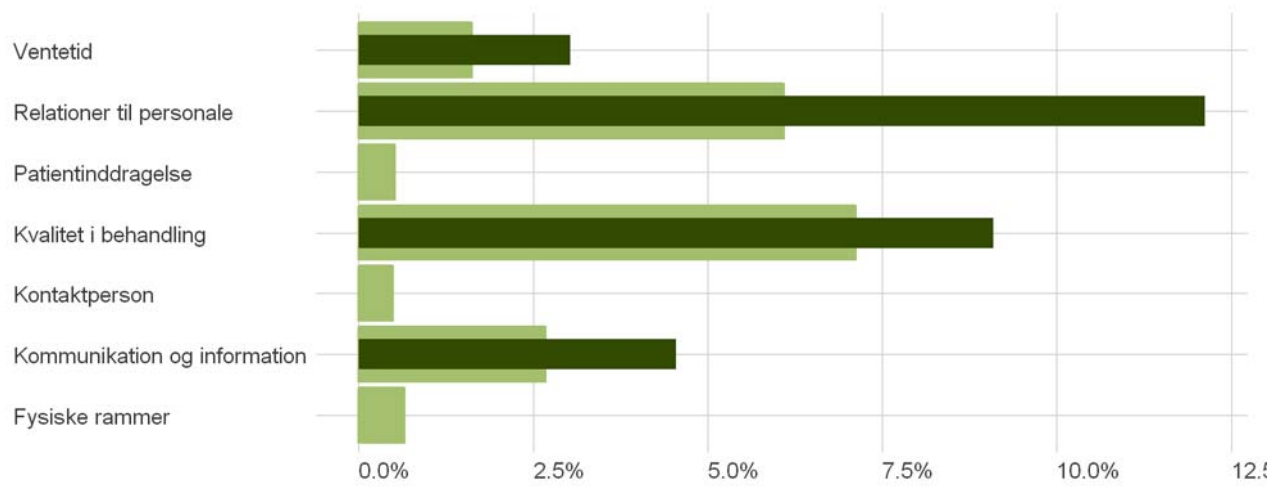
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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 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?
11	Ja, har kun oplevet et ekstremt imødekommende og empatisk personale. Stor respekt til alle. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Jeg kan kun sige, at jeg har oplevet personalet som søde og imødekommende. De er altid smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Jeg oplevede generelt en afdeling med et fagligt kompetent personale med stor indlevelsesevne, anerkendelse og empati. Det er frustrerende, at man kan blive afvist fra fertilitetsbehandlinger med ægsortering, da de kun tilbydes relativt få gange årligt, og der derfor i forvejen er længe mellem hvert forsøg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	På Skejby fertilitetsklinik føler man sig stort set altid godt og personligt modtaget. personalet har sat sig ind i, hvem der kommer, og hvordan forløbet har set ud. Det er meget rart. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Det kan være en udfordring at ringe til klinikken inden for telefontiden mellem klokken 9.00 og klokken 12.00. Der er stort set altid optaget. [Kommunikation og information]	I høj grad
15	Fertilitetsklinikken på Skejby skal have de største roser fra os. Vi har altid været trygge i deres hænder og har følt, at vores behandlingsforløb har været tilrettelagt efter vores behov, og har også mærket meget stor indlevelse i vores situation. Alt sammen noget, vi sætter stor pris på. Der hvor vi få gange har oplevet problemer er ved den telefoniske kontakt. Problemerne er af forskelligartede karakter: 1. Der er kun telefontid til klinikken fra 9-12, hvilket kan være meget vanskeligt at nå i hverdagene. Når man skal have svar på en prøve ringer klinikken tilbage mellem 12.30 og 15.30, hvilket betyder, at man ikke kan komme i kontakt med dem, hvis ikke man har hørt fra dem som forventet. Dette kan være en frustrerende situation, når man skal have svar på et behandlingstidspunkt eller et testresultat. 2. Når man ringer, og der er optaget, kommer man ikke i en ventekø, men opkaldet bliver afbrudt. Dette betyder, at man nogle dage skal foretage masser af opkald i løbet af hele formiddagen. Hvis det er muligt, vil vi foreslå et køsystem. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
23	Jeg er bevidst om, at det ikke er Fertilitetsklinikken på Skejby's beslutning, at de skal lukke ned i januar 2016. At det er en politisk beslutning. At der er tale om besparelse kan enhver se, ikke er en logisk begrundelse for lukningen. Det kan kun føre til nye og andre udgifter andre steder i det regionale sundhedssystem samt øgede offentlige udgifter i forbindelse med redistributionen af de mange patienter, da den største patientgruppe inden for fertilitetsbehandlingen befinder sig i Aarhus Kommune. Beslutningen om lukningen kan derfor kun forklares som en signalpolitisk beslutning med store personlige, psykiske og økonomiske omkostninger (herunder økonomiske omkostninger for patienternes arbejdspladser forbundet med arbejdstid). Det er synd og skam for fremtidige patienter i Aarhus Kommune og i Regionen i særdeleshed, at en arbejdsplads præget af stor professionalisme og som yder en væsentlig funktion i det danske samfund (produktion af fremtidige skatteborgere) må lukke ned.	I meget høj grad
20	Jeg synes, at det er lidt for dårligt, at min partner og jeg nu har ventede [flere] uger, og venter stadig på et telefon opkald fra jer. Det kunne I godt gøre bedre. Det kan måske få en patient til at føle sig "glemt". Udover det synes jeg, at alt andet var som det skal være, og jeg synes, at vi havde en god samtale med NN. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Ikke relevant for mig

Bilag 1

 22	Jeg har været ovenud tilfreds med Fertilitetsklinikken. Det er et fantastisk personale. Det er rigtig ærgerligt, at de lukker! [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
 5	Sygeplejersken, der modtog var ubehøvlet og uempatisk. Samtidig kunne vi se [nogle ansatte], der stod og snakkede og sad og hyggesnakkede i de [par] timer vi måtte vente. Dette var ikke smart. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 7	Personalet enormt imødekommende, og man følte, at man var i trygge hænder. Rart at møde samme personale flere gange. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 8	Vi manglede en samtale i forbindelse med henvisningen. Det ville have været en virkelig stor hjælp, da man går alene med en del bekymringer, og så pludseligt er i gang med behandling uden at have talt med nogen forinden. [Kommunikation og information]	Uoplyst
 10	Det er ikke lang tid (08.00-09.30), hvor man kan aflevere sædprøver. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 12	Jeg synes sekretærerne er meget kompetente og i stand til at svare på meget forskellige spørgsmål. Fik altid et godt svar.	Uoplyst
 21	Desværre for lang ventetid fra henvisning til opstart på behandling. Det er mange måneder, hvor man står på standby. Men når man opstarter forløbet, er det upåklageligt. Et dejligt miljø at komme i. Fagligt dygtigt team :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 24	Vi har fået den mest fantastiske behandling. Kompetente folk, fyldt med empati, medfølelse og godt humør. Fantastisk. Forfærdeligt at afdelingen lukkes! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 25	Fertilitetsklinikken på Aarhus Universitetshospital skal ikke lukkes.	Uoplyst

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var personalet forberedt på din ankomst?
16	[I skal være] mere realistiske med tiderne. Afsæt evt. tid af mellem patienterne, som kan "trækkes på", så ventetiden kan minimeres.	I høj grad
4	Altid meget smilende og venligt personale!	I meget høj grad
5	Er ikke sikker på, om dette er fertilitetsklinikken, hvor jeg får lavet IVF eller [anden afdeling], som jeg kom på med smerter om aftenen. Fertilitetsklinikken kan jeg ikke rose nok, men [på den anden afdeling] var de ubehøvede, sure, kolde og manglede forståelse og empati, i forhold til mine smerter. Det var kun én gang jeg var derinde, men det var en rigtig dårlig oplevelse. Min besvarelse er lavet ud fra min dårlige oplevelse (ikke ud fra selve fertilitetsklinikken, som udfører behandling).	I meget høj grad
6	Som førstegangsdoner overså jeg, at jeg skulle trække et nummer. En mere erfaren doner i venteværelset gjorde mig dog opmærksom på det. Man kunne eventuelt udvide det digitale spørgeskema med en afsluttende side alá "Husk at trække et nummer på maskinen placeret på ..."	I meget høj grad
12	Jeg er meget tilfreds og ved, at der kan forekomme en lille smule ventetid i en travl hverdag. Intet problem!!!	I meget høj grad
15	Vi har altid følt os godt taget imod på Fertilitetsklinikken på Skejby. Vi bliver altid mødt med varme, forståelse og smil. På trods af, at der er mange patienter igennem hver dag, så oplever vi at personalet ser "os", og ikke bare endnu en patient.	I meget høj grad
23	Der er intet sted i læge- og sundhedssystemet, jeg er blevet taget bedre imod og behandlet bedre end fertilitetsklinikken på Skejby Sygehus. Det er dygtigt, kompetent og nærværende sundhedspersonale.	I meget høj grad
2	Den telefoniske henvendelse forud var ikke til megen hjælp. Den var afventende, og der blev kun i ringe grad spurgt ind til problemet.	I nogen grad
17	Man kan godt mærke, at folk er lidt mere stressede, distræte og påvirkede af de nedskæringer, overflytninger osv., der sker i øjeblikket. Der er ofte lang ventetid, dog var sidste besøg ikke så slemt.	I nogen grad
10	Mere direkte skiltning til at aflevere sædprøver.	Ikke relevant for mig






Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
13	Jeg tror grunden til, at jeg nogen gange går fra besøget med ubesvaret spørgsmål, er fordi der er travlt på afdelingen. Jeg er sikker på, at det ikke er bevidst, personalet virker fortravlet. Men for mig kan det godt være frustrerende.	I høj grad
21	Der gik lang tid mellem første besøg til selve forløbets opstart. Derfor var nogle informationer glemt undervejs.	I høj grad
12	Meget fint og udførligt skriftligt materiale var tilsendt inden vores besøg.	I meget høj grad
15	Vi har altid oplevet, at der er blevet taget sig god tid til at forklare den behandling, vi stod overfor, samt hvordan medicin skulle tages og hvilke bivirkninger, vi kunne forvente. Både de læger og sygeplejersker, som har været involveret i vores behandlingsforløb, har været meget lyttende og nærværende. Lægerne er forståeligt meget pressede på tid, og har ofte skulle skynde sig ud af døren til en anden patient. Dog har vi altid oplevet, at sygeplejerskerne har taget den tid, vi have brug for. Det eneste punkt, hvor vi nogle gange har oplevet, at vi ikke har været rustet nok eller har modtaget den støtte, vi havde behov for, er i forbindelse med de psykiske konsekvenser, der er ved at være i fertilitetsbehandling. Der kunne godt sættes mere tid af til dette, men vi blev fra starten gjort opmærksom på, at der ikke ville være ressourcer til dette. Derfor er det heller ikke noget, vi havde en forventning om.	I meget høj grad
19	Jeg har i høj grad manglet overblik over forløbet. Er kun blevet informeret fra gang til gang og altså ikke rigtig [omkring] hvordan hele forløbet ser ud. Desuden virkede det fra gang til gang ikke som om, at personalet kendte min situation. Følte, at det var meget standardiseret og ikke med hensyn til min personlige sag.	I meget høj grad
23	Jeg føler mig meget velinformeret og godt klædt på af personalet til og under hele behandlingsforløbet.	I meget høj grad
20	Vi snakkede med NN angående fertilitetsbehandling, og vi venter stadig på, at han ringer til os angående næste skridt. Vi var inde hos ham [i efteråret].	I nogen grad

Fertilitetsklinikken

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Informationen givet til os forud for besøget var ikke samstemmende med de resultater, der blev givet ved besøget, hvilket var medvirkende til, at vores behandlingsforløb ændrede fuldstændig karakter med meget kort varsel og betænkningstid.	Ja
 3	Min kæreste NN blev overstimuleret med hormoner og modnede for mange æg, som der måtte prikkes hul på. Det var ikke så rart for hende.	Ja
 9	Jeg skulle have været henvist til en HSU-undersøgelse, inden mit behandlingsforløb startede.	Ja
 18	Lægen troede, at jeg havde været gravid før, men det har jeg ikke!	Ja
 5	Jeg kom ind med så stærke smerter, at jeg sad og græd, men måtte side op i en stol og vente i [lang tid], før jeg blev set af en læge. Min mand og jeg følte, at ventetiden var uhensigtsmæssig. Det havde hjulpet meget, hvis jeg kunne ligge ned imens vi ventede, da jeg havde utrolig store smerter.	Uoplyst

