

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Fertilitetsklinikken
Hospitalsenheden Horsens**

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 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, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

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 Brugerindvølgning, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	374
Besvarelser fra patienter:	270
Afdelingens svarprocent:	72%

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/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 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 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 [].

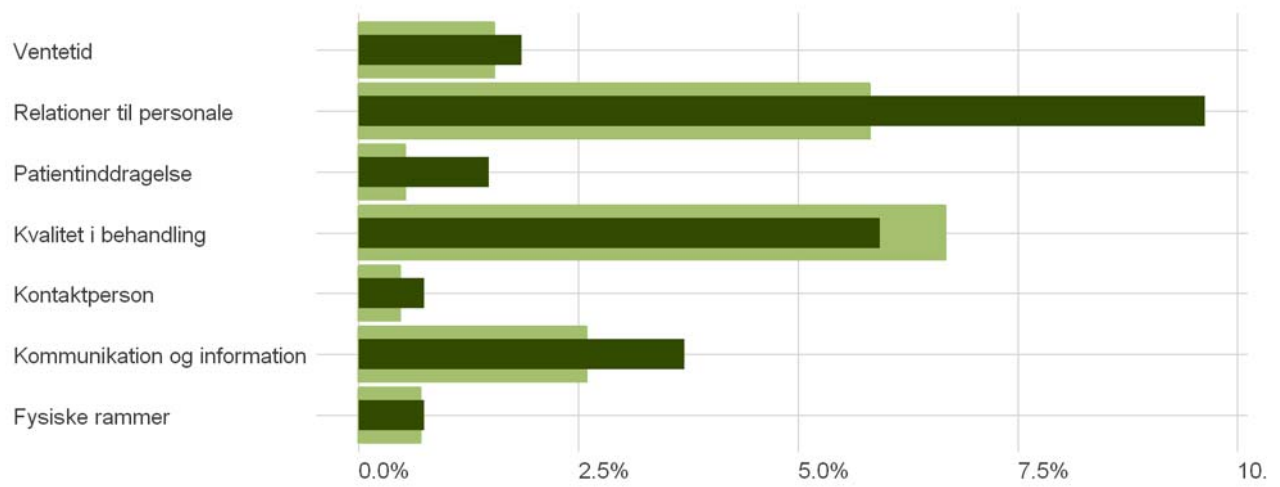
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Ivf-klinikken - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Det er ikke altid, at personalet kan vide, at der pludselig bliver ventetid, og derfor kan de ikke informere om det. Der er derfor ingen grund til at pege fingre af personalet, men derimod de rammer og pres, der er stillet for en afdeling. Her handler det ikke om, at personalet ikke gør deres arbejde, men, at der ikke er nok tid og ressourcer til det arbejde, der skal udføres. Dette er et politisk spørgsmål, og ikke noget afdeling kan gøre noget ved!	I høj grad
9	Evt. et nummersystem, så man kan se, hvor mange der er foran én ;-).	I høj grad
11	Ved [behandling] var personalet foran tiden. Det fungerede godt. Få dage før, til kontrol og opmåling af livmoderhalsen, var der lang ventetid. Forklaringen var, at der var kommet et nyt computersystem. Det virkede meget langsommeligt det hele og til at være noget nyt, som personalet skulle lære. Måske for mange patienter i forhold til den tid det tager at lære op? Men super, at man bliver informeret. Kunne evt. få den viden ved sekretæren ved ankomst.	I høj grad
15	Rigtig fin oplevelse af at blive taget seriøst. Personalet var professionelle, forstående, imødekommende, kom med relevant information og tog sig god tid (selvom vi var bagud i tidsplanen) til at tale om de ting, jeg havde behov for at spørge om. Efterfølgende også enormt god hjælp over e-mail korrespondance vedrørende blodprøvesvar. Stor ros herfra.	I høj grad
36	Bedre tid til at snakke ved første møde, da jeg oplevede at få meget information, men egentlig ikke forstod meget, og følte det gik lidt stærkt. Derfor kunne jeg ønske, at der ved første samtale var mere ro og tid til at have en stille samtale, fremfor bare at modtage planen for behandlingen. Dernæst skal det dog siges, at jeg oplevede denne ro og tid ved efterfølgende kontrol!	I høj grad
40	Vi kom bagerst i køen, da vi skulle lave en ny prøve på klinikken. Det fik vi gjort før andre ankom, men kom til allersidst. Ventetid tre timer.	I høj grad
43	Har før oplevet ventetid. Der kunne det måske være fint, hvis man fik lidt info om, hvor lang ventetid, man kan forvente. Ellers er jeg meget tilfreds. Meget imødekommende personale.	I høj grad
47	I forbindelse med en række besøg på Fertilitetsklinikken er min samlede oplevelse negativ. Jeg har blandt andet oplevet følgende. 1. Manglende kommunikation mellem IT-systemer (tror jeg, [men] har forgæves efterspurgt en forklaring hos personalet), hvilket har resulteret i fem til seks måneders forsinkelse i behandlingsforløb. 2. Lange ventetider i modtagelsen. 3. Manglende begrundelse for en læges beslutning om behandlingsforløb og efterfølgende ændring af dette behandlingsforløb iværksat af anden læge. 4. Aftaler om behandlingsforløb, som gentagne gange ikke er ført til journal. 5. En anden patients behandlingsskema med personfølsomme oplysninger sendt til min E-boks. Fortravlet og undskyldende, men generelt venligt personale. Specifikt for det besøg, der er udgangspunkt for min besvarelse, har oplevelsen været positiv.	I høj grad
50	Det er forståeligt, at der kan være ventetid, men lidt information omkring det ville være rart.	I høj grad
57	Der er næsten altid ventetid på at komme ind. Har dog fået at vide, at hvis det er over 20 minutter, vil vi få det at vide. Dette er ikke sket, og vi har ofte ventet længere end 20 minutter.	I høj grad
62	Man kunne frygte længere ventetider, når I bliver lagt sammen med andet sygehus :-).	I høj grad
68	Jeg er blevet informeret om ventetid i pdf-folder samt på skærmen i venteværelser. Det er mennesker, som arbejdet omhandler, så tænker ikke det kan gøres anderledes eller bør gøres anderledes.	I høj grad
74	Det ville være en rar oplysning at få ved ankomst, om der er ventetid, evt. hvor længe og lige kort hvorfor. (Bare om det er en akut patient eller lignende).	I høj grad
75	Fertilitetsklinikken har meget godt personale.	I høj grad
79	Det kunne have været rart med undersøgelser og samtaler lige efter hinanden i stedet for en	I høj grad

	times ventetid imellem. Vi kom [et stykke fra sygehuset] og er afhængige af [offentlig transport].	
83	Gratis parkering.	I høj grad
5	Vi blev ikke informeret om, at der var ventetid, men vi kunne regne ud, at det måtte betyde, at de ikke var færdige med den sidste patient.	I meget høj grad
6	Det er svært at huske specifikt mine besøg på fertilitetsklinikken [tidligere på året], da det jo er et forløb med mange besøg. Jeg er altid blevet modtaget af venligt personale og er rigtig godt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
8	Imødekommende personale.	I meget høj grad
19	Dejlig modtagelse og godt og hyggeligt venteværelse med et tv med lyd til at fordrive tiden.	I meget høj grad
20	Nu er jeg/vi overflyttet fra andet sygehus til Horsens. Og det hele virker bare lidt mere personligt i Horsens :-).	I meget høj grad
28	Har kun oplevet forsinkelse en enkelt gang. Blev ikke informeret om det. Dejligt at man skal henvende sig frem for at skanne sig ind (medmindre jeg har overset skanneren) :).	I meget høj grad
33	Jeg har været rigtig godt tilfreds med personalet på fertilitetsklinikken i Horsens. De er meget søde, imødekommende og ikke mindst forstående. Kun ros herfra.	I meget høj grad
34	Frustrerende, at der generelt er så lang ventetid til undersøgelse og opstart af behandling pga. sammenlægning med andet sygehus.	I meget høj grad
37	Jeg synes, vi blev rigtig godt modtaget og vejledt. Det eneste negative er, at I skulle slås sammen med en anden by, kunne jeg forstå, hvilket kan give afvisninger og længere ventetid, hvilket jo kan være noget kritisk i netop disse situationer. Men vi oplevede kun søde og engagerede medarbejdere hele vejen rundt, hvilket var super dejligt at se! :-).	I meget høj grad
44	Der var ikke noget at komme efter denne gang.	I meget høj grad
45	Ventetid kan ikke undgås når man har med mennesker at gøre, og det er vigtigt at personalet bruger tid ved samtalerne, selvom det giver lidt ventetid.	I meget høj grad
46	Det var dejligt at blive informeret om, at der var lidt ventetid.	I meget høj grad
48	De er alle så hjælpsomme og flinke. Det er meget behageligt at komme der.	I meget høj grad
49	Blev informeret om ventetid på forhånd.	I meget høj grad
53	Søde, venlige og professionelle mennesker.	I meget høj grad
55	Det var en god oplevelse, og personalet var forstående for vores situation, imødekommende og professionelle.	I meget høj grad
60	Meget tilfreds i det hele taget.	I meget høj grad
66	Det gik godt denne her gang. Sidste gang ventede vi meget længe.	I meget høj grad
67	Har kun været igennem mit første forsøg, og det har været en positiv oplevelse, og kun meget lidt ventetid.	I meget høj grad
70	Alle sammen er så søde, at det er lige meget, hvis der kommer lidt ventetid :).	I meget høj grad


72	Sæt en scanner op til selvregistrering, da der ofte er kø ved lugen.	I meget høj grad
76	Rigtig god modtagelse. Personalet er generelt meget opmærksom på at undgå ventetider, og informerer derfor herom, hvis den opstår, med meget præcis information om, hvor lang ventetiden forventes at være.	I meget høj grad
80	Blev taget rigtig godt imod. Meget venligt personale i receptionen.	I meget høj grad
24	Jeg [har en tilstand], så det hele tager lidt længere tid.	I nogen grad
42	Jeg ved godt, at der kommer mange patienter igennem fertilitetsklinikken, men som "patient" er det frustrerende at opleve, at ens journal ikke er blevet nøje gennemlæst inden en ny behandling, hvor det kunne være relevant at kigge på det, der har virket og det, der ikke har. At man faktisk selv skal kende sine sidste behandlinger bedre end lægen, for at man er sikker på, at der ikke er noget, der bliver overset. Plus antallet af behandlinger i forhold til at få foretaget mere dybdegående udredning, alternative behandlingsformer og muligheden for at få lagt flere æg tilbage, også selvom det ikke er normal praksis. Jeg savner, at man ikke bare føler, at man er et nummer i rækken.	I nogen grad
63	Manglende opfølgning på patienter i venteværelset, men god behandling under selve konsultationen.	I nogen grad
10	Sørge for at de tider, man får, stemmer overens med de tider, der registreres i kalenderen.	I ringe grad
23	Jeg er blevet glemt, og jeg har prøvet at vente op til 45 minutter i venteværelset...	I ringe grad
14	Personalet er yderst professionelle og altid smilende. Det er betryggende, når man er i fertilitetsbehandling. Der var en ventetid på 10-15 minutter, hvilket er acceptabelt, da det for det første er en sjældenhed, at der er forsinkelser, og fordi det var så kort ventetid.	Ikke relevant for mig

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Ivf-klinikken - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
42	Jeg synes, jeg mangler information omkring det videre forløb, der planlægges, hvad vores udsigter er i forhold til graviditet, og hvorfor det ikke er sket. Kan man gøre noget i forhold til vitaminer, kost, akupunktur osv.	I høj grad
54	Jeg oplevede voldsomme bivirkninger på overstimulering i ugerne efter dette besøg, og dette var jeg ikke informeret om som en mulighed.	I høj grad
59	Det er vigtigt, når man videregiver vigtig information, at man, selvom man har travlt, mestrer at få ro om besøg og information, så man som patient føler sig tryk og sikker på, hvad der skal ske. Det har tre ud af fire personer gjort rigtig godt.	I høj grad
63	Manglende information om bivirkninger samt varighed af disse.	I høj grad
69	Jeg synes, at information omkring "bestilling" af sæd kunne være formuleret og forklaret bedre.	I høj grad
19	Er meget glad for at være patient på Horsens Fertilitetsklinik. [Jeg] føler mig anerkendt, forstået og får den omsorg, jeg har brug for i vores forløb.	I meget høj grad
24	Vidste faktisk ikke, hvad jeg skulle og blev sendt hjem igen, fordi jeg var for tyk. Det havde jeg ikke fået nogen påtale om inden.	I meget høj grad
26	Manglede lidt at de sagde, om det gjorde ondt. Om det kunne gøre ondt efter, og hvordan jeg ville kunne blive påvirket.	I meget høj grad
30	Er velinformeret og har været der flere gange inden dette besøg, så kender proceduren.	I meget høj grad
45	Eneste information, jeg manglede, var det faktum, at datoerne i sådan et fertilitetsforløb ikke er fleksible. Så på den måde er man klar over, at man går ind til noget, hvor alt andet skal kunne rykkes rundt i forhold til, hvornår man skal derop til undersøgelser, ægudtagning m.m. Det kom lidt som en overraskelse, at der ikke var mere mulighed for at påvirke tiderne.	I meget høj grad
72	Blodprøve tages hos egen læge? Det står i de udleverede papirer som en mulighed, men da jeg spurgte, fik jeg et uklart svar. Jeg har langt til sygehuset...	I meget høj grad
80	Måske blot et telefonnummer (på skrift/på papir), hvis jeg fik det dårligt. Havde læst det i brevet i e-boks, men da jeg fik det dårligt, ringede jeg blot ind på hovednummeret indenfor åbningstid. Blev efterfølgende ringet op og fik rigtig god vejledning, der hjalp. Det kunne evt. give en tryghed, hvis jeg havde fået det dårligt sent på aftenen. Men alt i alt fik jeg rigtig god vejledning!	I meget høj grad
17	Ville gerne have været bedre informeret omkring ventetid til den videre undersøgelse, jeg skulle til, og at der var en forundersøgelse inden selve undersøgelsen.	I nogen grad
28	Jeg har under forløbet manglet information om hormoner. Jeg er i fertilitetsbehandling og fik efter andet forsøg mulighed for at vælge hormoner til eller fra i det tilfælde, at det ikke lykkedes, men vidste INTET om, hvad de ville sige; hvor meget, hvor tit, hvordan, hvilke bivirkninger etc.? Og følte ikke, at der var tid til en snak om det.	I nogen grad
47	Jeg har efterfølgende fået kendskab til information, der med fordel kunne være givet i forbindelse med besøget. Jeg har ikke været opmærksom på at stille spørgsmål, der kunne have givet denne information.	I nogen grad
36	Som sagt synes jeg, at lægen var utrolig professionel og dygtig ved første samtale. Og ved kontrol var der selvfølgelig nogle læger, der var bedre end andre til at tale et sprog, hvor en som jeg	I ringe grad

ikke kender fagudtryk, men også betydningen af de ting som sker, blev ved nogen forklaret bedre end andre.

-  81 Jeg har endnu ikke fået svar, og der er gået tre uger. Jeg ved dog ikke, om fejlen er hos sygehuset eller min egen læge. Ikke relevant for mig

Fertilitetsklinikken

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ivf-klinikken - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7	Fik en forkert recept på noget medicin, og det blev først opdaget ved hjemkomsten, og jeg bor halvanden times kørsel væk, og byen, [jeg bor i], kan apoteket ikke fremskaffe medicinen. En ekstra køretur på sammenlagt tre timer er meget i en travl hverdag.	Ja
10	På baggrund af det beskrevne i punkt fire havde lægen ikke haft tid til at sætte sig ind i journalen, hvorved der blev sagt ting, som ikke er acceptable.	Ja
18	Bedøvelsen under første ægudtagning virkede ikke optimalt.	Ja
23	Jeg har prøvet at blive "glemt" trods henvendelse flere gange i receptionen. Synes ikke altid, lægerne er godt nok forberedte på min sygdomshistorie, når jeg kommer ind. De har for travlt.	Ja
27	Jeg er []allergiker, og hver gang jeg nævnte det, vidste de det ikke og havde tydeligvis IKKE læst det i min journal. Jeg må sige det mange gange. Jeg har oplevelsen af, at hvis ikke vi IGEN havde sagt det til ægudtagning, havde de givet mig Vilan eller lignende.	Ja
29	Der var forkert dato til ægudtagningen. På papiret stod [en dato i efteråret], men det skulle være [dagen efter]. Jeg kom [på førstnævnte dato] og fik bedøvelser og var under ægoptagningen. Men jeg var ikke klar til det faktisk. Det påvirker unødvendigt bedøvelse og ægudtagning! Jeg var helt chokeret og stresset. Det var en fejl på andet sygehus.	Ja
35	De glemte at tage en blodprøve på min mand.	Ja
39	Jeg havde truffet aftale vedrørende behandling hos en bestemt sygeplejerske. Hun var på trods af aftalen gået hjem, da jeg ankom.	Ja
41	Ja. Vi glemte at få udleveret den "sprøjte", som medicinen skulle i.	Ja
52	Nogle blodprøver blev glemt. Jeg blev ringet op samme dag af aktuelle læge, og kunne få dem taget på nærliggende sygehus. Ingen problemer for mig.	Ja
54	Ved ikke, om det var en decideret fejl, men ægudtagningen glippede, da der ikke var nogle æg alligevel. Det var ikke en mulighed, vi var blevet informeret om, så vi var lidt chokerede. I ugerne efter ægudtagningen blev jeg meget dårlig pga. overstimulering. Dette var jeg ikke blevet advaret om.	Ja
78	Jeg skulle påbegynde sprøjte, men anviste brugervejledning var til en anden sprøjte, end den jeg skulle benytte. Ved næste besøg blev der dog rettet op på det, så ingen skade sket, kun lidt forvirring.	Ja

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Ivf-klinikken - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
14	Professionelle, kompetente ansatte, der altid er venligtsindede og smilende. Der er altid tid til, at man som patient kan få en god forklaring på, hvad der skal ske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
32	Altid smilende og imødekommende uanset hvornår man mødte dem. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	I forhold til om jeg føler, der er en eller flere, der er "kontaktperson" eller har særligt ansvar for forløbet: Lægen vi mødte til første møde har jeg ikke mødt siden. Det er dog, for mig og os, intet problem, da vi har følt, at alle var kompetente og var velinformerede om forløbet. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
44	Det må godt være den samme læge hele vejen. [Ventetid]	I høj grad
51	Fertilitetsklinikken skal have stor ros for altid at være meget søde og venlige. Jeg har dog været der to gange til behandling [i weekenden], og her er mange af indgangsdørene låst, så man kan ikke komme ind, hvor man plejer at gå ind, men skal i stedet flytte bilen eller gå hele vejen rundt om sygehuset og ind af hovedindgangen. Så kommer man altså for sent :-[. [Fysiske rammer]	I høj grad
61	Åbningstiderne kunne være bedre. Evt. mellem 7 til 17 så besøg kan tilrettelægges bedre med job. [Kommunikation og information]	I høj grad
66	Det må godt være den samme læge under hele forløbet. [Kontaktperson]	I høj grad
78	Under ægudtagningen oplevede jeg stor smerte. Der var dog kompetente sygeplejesker og læger til stede. God omsorgsfuld stemning og pleje. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Det er altid rart at komme på klinikken. Der er en god stemning trods travlhed, og man føler sig altid velkommen og lyttet til. Alle spørgsmål bliver svaret på med stor tålmodighed. Vi føler os ikke som et nummer i rækken. Stor ros til personalet på afdelingen for deres måde at være på. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Vi kan kun give de varmeste anbefalinger af personalet på Fertilitetsklinikken på Horsens Sygehus. Yderst kompetente mennesker. Vi føler altid, at vi er i gode og trygge hænder. Selvom de har travlt, giver de sig god tid. Dette er et sted, mange andre afdelinger kunne lære noget af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Personalet er utroligt imødekommende og meget venlige, og det har de altid været :-). Det skal de have STOR ros for. Der er dog ventetid af og til, men tror ikke det er noget, der skal laves om på. Det betyder bare, at personalet tager sig den tid, som patienten nu har brug for. Har selv været i en situation, hvor jeg nok brugte mere tid end den planlagte, og det var rart, at personalet ikke skyndede på en, og bare var så venlige og hjælpsomme og ikke mindst forstående. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
13	Min mand og jeg er meget tilfredse med vores forløb. Personalet er smilende og imødekommende. De har været gode til og informere os om, hvad der skulle ske under undersøgelsen, og hvad jeg skulle gøre til næste besøg. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- 16 Vi er blevet mødt med en meget stor omsorg og professionel tilgang, og vi er yderst tilfredse med alle de mennesker, vi har mødt gennem vores forløb, og den behandling, vi har fået. Det betyder utrolig meget.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 25 Jeg var meget nervøs for, om de nu brugte det rigtige æg, efter alt det, der har været i medierne. Så de viste mig på skærmen alt med mit cpr. nummer som en ekstra service, og det gjorde, at jeg følte mig 100 procent tryk.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 36 Synes generelt, at afdelingen har klaret sig godt. Der er rart at komme efter omstændighederne. Måske læger skal være OBS på, at alle ikke kan deres fagudtryk. Jeg har altid mødt meget venlige sygeplejersker på afdelingen, og selvfølgelig er der nogen læger man ønsker frem for andre, men generelt har jeg følt mig tryk i behandling hvis man ser bort fra en enkelt misforståelse, som blev klaret.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 43 Jeg synes, at personalet skal have ros for at være imødekommende og venlige. De har alle været gode til at forklare og også "trøste" på en god måde, når det har været nødvendigt. Jeg kan kun anbefale afdelingen til andre (og gør det også).
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 45 Personalet på fertilitetsklinikken er, efter min optik, stort set alle sammen nogle helt særligt gode mennesker. De formår at gøre en potentielt meget ubehagelig oplevelse til noget godt og til noget man kan overskue at skulle igennem flere gange. De tager gerne individuelle hensyn, til os patienter, og de er meget empatiske! Virkelig stor ros til dem alle.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 48 Det er de samme (flere) personer som er på fertilitetsklinikken, og jeg føler mig tryk hos de forskellige, jeg har mødt
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 58 Personalet havde rigtig travlt, og der havde også været en større udskiftning i personalet. Selvom de har travlt, var de fortsat kompetente og engagerede.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 62 Ærgerligt med [ferielukket]. Vi kom heldigvis hurtigt til efter [ferien]. Frygter længere ventetid, når andet hospital [specifik afdeling] flyttes. Meget uheldigt. Ellers det sødeste personale, som virkelig tog sig tid til os! Tak for en god oplevelse. Vi følte os trygge hele vejen igennem.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I meget høj grad
- 73 De får én til at føle sig godt tilpas i en svær situation. De får én til at føle, at de kender én, hvilket skaber tryghed. De havde rigtig travlt, men formåede at skabe ro og tid til mig.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 77 Fertilitetsklinikken har et helt utroligt højt serviceniveau. Personalet er så enormt behageligt, varmt og ikke mindst professionelt. Det har gjort, at vi føler os trygge og i de bedste hænder, når vi møder ind til undersøgelser, samtaler og behandlinger. Jeg er overbevidst om, at den tryghed og "hjemlige" følelse vi har haft under vores behandlingsforløb, har resulteret i en forholdsvis hurtig graviditet. Ydermere er der stor fleksibilitet på klinikken; f.eks. er personalet utrolig imødekommende overfor at finde tider, der passer ind i min dagligdag og ikke deres! Desuden får man fornemmelsen af, at de står til rådighed i nærmest døgndrift for en. Der er altid plads og tid til spørgsmål, og de er lydhøre overfor vores egne kommentarer til behandlingen. Vi har kun store roser til klinikken og håber, at disse vil nå ud til personalet samt ledelse. Det har de fortjent.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] I meget høj grad
- 80 Generelt har min mand og jeg været MEGET positive over forløbet hos jer. Yderst professionelt og empatisk personale (både læger, sygeplejersker og bioanalytikere). Jeg følte mig slet ikke som et "nummer", hvilket betyder rigtig meget, når vi er i denne situation (fertilitetsbehandling). Personalet var meget nærværende og havde sat sig rigtig godt ind i vores situation. Der var ingen ventetid på noget tidspunkt, hvilket betød meget, når vi havde kørt et stykke i forhold til vores arbejde. Jeg var generelt meget tryk gennem hele forløbet, fordi kommunikationen var meget professionel. Kan kun sige TUSIND TAK for jeres behandling indtil videre. Nu afventer vi blot, at tiden går til næste uge, hvor jeg skal have taget en blodprøve hos jer/graviditetstest :-)
Vi håber på det bedste :-)
Men uanset hvad, så ændrer det ikke ved ovenstående! :-)
TUSIND I meget høj grad

- TAK!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]
- 12 Da jeg ringede, og fik at vide, at vi ikke var blevet gravide, ringede jeg ind efterfølgende og spurgte til, hvornår og hvordan næste forløb kunne starte. Der fik jeg et surt svar om, at der ikke var særbehandling til mig. Det var jeg ikke ude efter, blot at vide hvornår og hvordan næste forløb kunne træde i kraft. Det gjorde mig vældigt ked af det, da jeg var i en, i forvejen, svær situation.
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 42 Jeg synes, at personalet er fantastisk imødekommende. Det er et rart sted at komme, og der bliver lyttet, hvis man har det svært. Men jeg synes, at det er ærgerligt, at man ikke kigger nærmere på de patienter, der af uforklarlige årsager ikke opnår graviditet, og har været mange behandlinger igennem, på trods af gode befrugtede æg og ung alder. I stedet for "bare" at blive ved med at foreslå samme behandlingsform kunne det måske være en idé med yderligere udredninger, andre typer af blodprøver, samarbejde med diætister, akupunktører eller lignende. Noget, der måske/måske ikke ville kunne kaste lys over evt. andre mangler, der måske ville kunne påvirke chancerne for graviditet. Jeg synes desværre, at man forsvinder i mængden, når man ikke lige er så heldig at blive gravid i første eller andet forsøg. Nogle mellemliggende opfølgende samtaler, hvor status bliver opridset og evt. ny fremgangsmåde fremlagt kunne også være rart.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 56 Sødt og empatisk personale, som ikke lader sig mærke med travlhed.
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 63 Umiddelbart synes jeg godt, at der kunne tages mere højde for unge patienter, da man hele tiden får at vide, at man skal få børn hurtigst muligt og flest muligt. Det er bare ikke nemt, hvis ikke tingene gøres på de præmisser, der skal til. Dog er det rart, at der er tid til at snakke om, hvordan tingene kommer til at gå under forløbet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 23 Åbningstiderne er ikke fleksible i forhold til, at man gerne vil have det til at spille sammen med ens eget arbejde. Det giver endnu mere stress at få det hele til at gå op i en højere enhed. Tider på sygehuset kan stort set kun lade sig gøre fra 11-14. Hvorfor ikke udvide dem, eller lave dem mere fleksible? De mange gange man skal på sygehuset, og så lidt man har indflydelse på tiden man får hos lægen, er i høj grad en stressfaktor for fertilitetsbehandlingen. Det påvirker muligheden for at passe sit eget job, og skaber en stressfaktor.
[Patientinddragelse] I ringe grad
- 21 Det kunne være FANTASTISK med udvidede åbningstider. Især i forhold til fertilitetsbehandling, hvor det kræver, at man møder en del gange over en kort periode. Det er svært at bede fri tre gange på en uge, hvor man samtidig ikke har lyst til at fortælle hvorfor! Men mulighed for skanning frem til kl. 16-17.
[Fysiske rammer] Ikke relevant for mig
- 33 Personalet er meget forstående og søde. Det synes jeg er yderst vigtigt, når man er i en så sårbar og følelsesmæssig hård situation.
[Relationer til personale/Pleje] Ikke relevant for mig
- 47 Se tidligere kommentar. Slet ikke
- 2 F.eks. når der telefonisk informeres om, at man skal starte kort behandling, da må sygeplejerskerne gerne informere om, hvad kort behandling indbefatter! :-). Det kan man jo ikke vide som patient.
[Kommunikation og information] Uoplyst
- 4 Åbningstider om aftenen. Uoplyst
- 18 Meget venlige, imødekommende og omsorgsfulde ansatte. Generelt et meget højt niveau af faglighed. Varme anbefalinger herfra!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 22 Når man ringer, er der ikke nogen "kø". Er der optaget, er det bare ærgerligt, og man må prøve igen senere. Her kan man godt komme til at skulle ringe op mange gange. Så virker det bedre med en køfunktion, så man i det mindste ved, at nu er der x antal foran mig.
[Kommunikation og information] Uoplyst

- 27 Som patient kan man tydeligt mærke, at travlheden er øget, det sidste halve år, samt manglen på nærvær i situationer. Især i weekenderne, hvor få er på vagt. Det går RIGTIG stærkt, og både læger og sygeplejersker er MEGET pressede. Det føles som jag og hast. Alle medarbejdere er altid smilende, venlige og meget imødekommende. Men i travlheden får man en fornemmelse af, at de "ikke rører jorden" og man mærker deres pres.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 31 Det er et behageligt sted at komme, trods ens baggrund for at være der. Personalet var rigtig gode til at forklare tingene ordentligt.
[Kommunikation og information] Uoplyst
- 37 Min eneste anke er åbningstiderne. Det er ikke nemt at komme til så mange besøg i arbejdstiden. Især ikke når man ikke helt ved hvilke dage man skal være væk fra arbejdet. Flere aftentider ville lette presset meget fra de folk, der går på arbejde i dagtimerne, og man ville sandsynligvis være mindre stresset, når man kom til diverse scanninger eller behandlinger.
[Patientinddragelse] Uoplyst
- 40 Ventetid. Måske åben efter arbejdstid. Weekend.
[Kommunikation og information, Ventetid] Uoplyst
- 64 Lytte bedre til sygdomsforløb og informere mere om selve indgrebet samt medicins virkning/bivirkninger. Desuden lytte til patientens individuelle behov i stedet for at generalisere/bestemme behandling.
[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] Uoplyst
- 65 Personalet var så søde, og de var gode til at informere om, hvad der skulle ske. Vi er så glade for at være henvist til Horsens.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 71 Vi har været utroligt trygge i vores forløb på sygehuset. Personalet har været meget omsorgsfuld og forstående, og man har på intet tidspunkt følt, at der ikke har været plads til alle typer spørgsmål og tanker.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 76 Jeg synes generelt, at hele forløbet har været rigtig godt og yderst professionelt. Jeg endte med at være meget tæt på en overstimulering, og jeg synes generelt, at personalet har handlet yderst tilfredsstillende vedrørende dette. Selvom vi ikke opnåede det ønskede resultat ved [behandlingen], har vi absolut intet at klage over.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 79 Behageligt og venligt personale, der virkede professionelt. De mødte en med tilstedeværelse og interesse.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 82 Skønt at komme hos jer. Søde mennesker. Uoplyst

