

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Fertilitetsklinikken
Hospitalsenhed Horsens

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

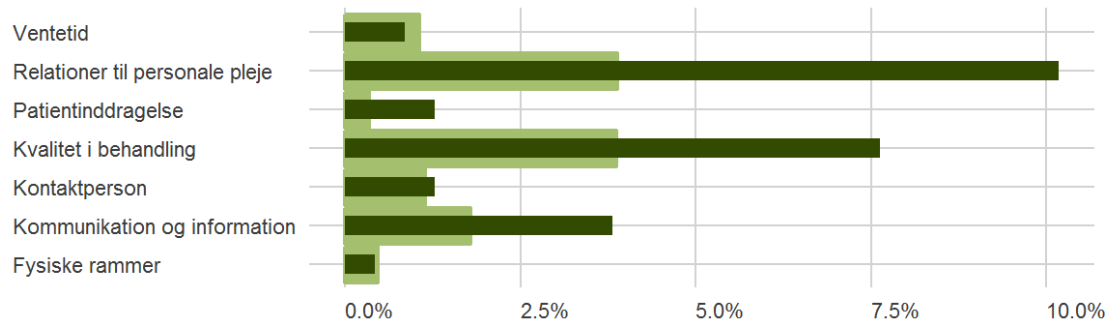
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



IVF-klinikken, Fertilitetsklinikken, Hospitalsenhed Horsens

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
3 Der gik for lang tid, inden behandlingen kom i gang. Ventetid, 75 Ved mit besøg skulle jeg aflevere en sædprøve for at få kontrolleret om jeg var blevet succesfuldt steriliseret. Andre steder kan man sende denne prøve med post, hvilket ville være lettere i dette tilfælde. Jeg skrev til afdelingen for at høre om dette også var muligt i mit tilfælde, men fik at vide at aftalen var, at jeg skulle møde op, selvom det drejede sig sterilisation. Hvis det drejer sig om at bruge disse prøver til forskning og lignende ville det være oplagt at informere herom, så jeg var sikker på, at det havde et formål. Kommunikation og information,	I meget høj grad Uoplyst
53 Det er velorganiseret og med god planlægning. Kvalitet i behandling, 60 Jeg var på klinikken grundet overstimulering. Det var det samme personale, der mødte mig begge gange, jeg skulle have tappet væske og trods en hård situation, gav de mig den tryghed og omsorg, som jeg havde brug for! Resten af personalet var også super søde og gode til at tage sig lidt ekstra af mig, hvis jeg havde brug for det! Super god oplevelse, tusind tak for det! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad Uoplyst
35 Vi er super tilfredse med behandlingen og det fagligt dygtige personale, vi har mødt, både fysisk og ved telefonisk kontakt. Det er både kompetente, empatiske og sympatiske mennesker, vi møder på klinikken. Vi håber, de rosede ord går videre til personalet! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
63 At de kender til hvor langt man er i sin fertilitetsbehandling, samt være opmærksom på ens tidligere historik. Patientinddragelse,	I nogen grad
42 Jeg kan kun skrive, at alle, jeg har været i kontakt med, har været yderst hjælpsomme og omsorgsfulde. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
49 Det er dejligt, at sygeplejersken altid har tid til lige at vende næste skridt/forløb, inden man bliver sendt hjem, da lægen tit skal nå næste patient, er der ikke altid tid til længere snakke om forløb med denne, men alligevel blev der spurgt ind til forløb og bivirkninger	I høj grad

- inden samtale med sygeplejersken. Føler mig godt behandlet og lyttet til. Klap på alles skuldre :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- 5 Fantastisk søde og hjælpsomt personale. Føler mig meget velkommen hver gang. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 8 Langt størstedelen af de ansatte var fuldstændig fantastiske. Og hver gang man har et spørgsmål eller et problem og kontakter dem telefonisk, får man virkelig god hjælp og forståelse. Har haft følelsen af at det havde betydning for dem, hvordan mit forløb har været, og at det ville gå os godt, og det er uvurderligt som patient. Har aldrig bare følt mig som endnu en i mængden de skulle behandle. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 59 De er altid rigtig flinke, og virker professionelle. Jeg synes nogen gange, at det er svært at få nogle ordentlige svar ud af dem, men det er jo nok fordi, de ikke kan svare på det! Der har været lidt forvirring med nogle ting, efter at Skejby blev lagt sammen med Horsens Fertilitetsklinik, men jeg er sikker på, at det nok skal blive "normalt" igen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 29 Jeg mødte velforberedt personale. Meget opmærksomme. Yderst professionelt både fagligt og menneskeligt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 37 Giv rigeligt med smertestillende til patienter som skal have taget æg ud. Fik alt for lidt ved første ægudtagning og det var ikke en rar oplevelse. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 74 Personalet på Horsens Fertilitetsklinik virker utroligt kompetent, professionelt og venligt. Jeg får altid en meget god behandling. Hvis jeg ikke har oplevet en fuld tilfredsstillelse ved behandlingen, er det ikke personalets skyld (men alene fordi jeg endnu ikke er blevet gravid). Jeg ved, at personalet løber hurtigt efter sammenlægningen med Skejby Fertilitetsklinik. Det stiller store krav til effektivisering. At personalet har fået en ekstra arbejdsbyrde, er ikke noget, jeg har mærket til som patient. Jeg synes stadig, jeg får en utrolig god behandling. Jeg har al mulig respekt, for det arbejde de udfører. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 24 Igen kan jeg kun rose personalet. De er meget professionelle og yderst venlige. Og en af gangene blev min mand og jeg meget rørt over den ekstra super gode omsorg og tid, som personalet viste os. Vi havde brug for det og personalet fangede det med det samme. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 32 Jeg synes, at mit forløb var enormt godt skemalagt, og jeg følte under hele forløbet, at der var styr, på hvad næste skridt for mig var. I meget høj grad

Alle på klinikken var nærværende og engagerede, og jeg følte mig enormt tryk i deres hænder. Alt i alt en meget positiv og behagelig oplevelse for mig og min kæreste! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 46 | Jeg/vi er fuldt tilfreds med modtagelsen og ikke mindst hele personalet på afdelingen. En ting som jeg synes ville være et plus er telefonnumre til sygeplejersken. På en dag ringede jeg halvtreds gange uden held med at komme igennem. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 67 | Jeg synes, at det er et fantastisk personale. Man føler, at det er mig, det handler om, og ikke at man bare er en i rækken. Det var rigtig dejligt. Bliv ved med det. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 7 | Jeg er generelt godt tilfreds. Rigtig glad for at blive hørt og få opfyldt ønske om læge. Patientinddragelse, | Uoplyst |
| 56 | Der blev taget utroligt godt imod os og vi følte os så godt behandlet, medinddraget og hørt undervejs. Vi talte på vej hjem om hvor positivt mødet med personalet havde været. I skabte en god og afslappet stemning. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 6 | Læse journal inden besøget og inden planlægning af fremtidigt forløb, samt bruge tidligere erfaringer skrevet i journalen, så forløbet kan optimeres og at man som patient ikke skal føle, at man selv skal holde hånd i hanke med forløbet. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 1 | Personalet skal ikke udtale sig om noget uden at de kender til sagen. Jeg var ved jer [i weekenden] og var knust indtil mandag, hvor jeg kunne ringe til et andet sygehus. Jeg hørte om to til tre års ventetid og alderen bliver ikke bedre, så hellere ikke udtale sig. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Ventetid, | I nogen grad |
| 45 | Det er meget forskelligt personale, vi har mødt i vores forløb på ti måneder. Vi blev første gang mødt af en sygeplejerske, som sagde, at hun blev vores gennemgående og faste, men vi har ikke set hende siden, og ikke hørt mere til det. Nu er det meget forskelligt, hvilke sygeplejersker og læger vi møder, vi ved aldrig hvem. Det er lidt utrygt. Mest fordi vi enkelte gange har oplevet, at de ikke har læst journalen. Har før været mødt op til ægoplægning, hvor de ikke havde læst min journal, og det er meget svært at lægge op på mig, da jeg sagde det, gik de han og læste min journal, og kom op i første forsøg derefter. Man bliver lidt utryk, og tænker, om de har læst journalen til de efterfølgende undersøgelser. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 51 | De har helt styr på, hvem vi er. | I meget høj grad |
| 27 | Forsøg at tilstræbe at man taler med den (eller to forskellige) læger. | I høj grad |

- Har haft fire konsultationer hos jer og har talt med fire forskellige læger, som desværre ikke siger det samme. Kontaktperson,
- 2 De var meget imødekommende, men de har også meget travlt. Især en sød sygeplejerske i hvilerummet gjorde en ikke så rar oplevelse til noget positivt. Hun var meget sød til at komme med varmedunk osv. Efter at have fået fjernet æg var det meget dejligt med en "moderlig" omsorg. Hun var bare sød. Relationer til personale/Pleje,
- 54 Personalet var meget venlige og rigtigt søde! Dog kunne man godt mærke, at de var pressede på tid, selvom man godt kunne få lov til at stille en masse spørgsmål ved besøgene. De informationer vi modtog ved informationsmødet kunne jeg godt have fået i en folder, således at mødet ikke ville være nødvendigt. Jeg kunne dog godt bruge information om hvad der sker ved besøgene sådan overordnet. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,
- 39 Det fedeste ville jo være at have en eller to læger i et forløb. Men man lærer jo efterhånden alle lægerne at kende. Og der er helt sikkert nogle, jeg føler mig mere knyttet til end andre og derfor også er mere tryk ved. Kontaktperson,
- 38 Der er hurtigt svar på mail, når man skriver og stiller spørgsmål, det er rigtig godt. Kommunikation og information,
- 19 Hvis man ser på det samlede forløb, har der kun været et besøg ud af cirka seks, som var dårligt. Men besøget fik til gengæld også meget stor betydning for min og min partners forhold. Kvalitet i behandling,
- 16 Det er meget rart at komme hos jer. Vi startede vores "projekt" hos læge NN, og var igennem fire insemeneringer. Meget mod min forventning var vi hos ham [ikke] bare et nummer, hvilket jeg havde troet kunne ske hos jer på sygehuset, men vi har oplevet det stik modsatte :-). Tak. Relationer til personale/Pleje,
- 33 Jeg kunne drømme om, at Fertilitetsklinikken havde en mere holistisk tilgang til infertilitet. Det virker smalt KUN at fokusere på medicin/hormon til at løse infertilitet, når man kan læse sig til at mange andre elementer spiller ind. Jeg er naturligvis ikke læge eller forsker, men jeg tænker, at som med de fleste ting i livet, hænger det hele sammen. Kvalitet i behandling,
- 66 Det var faktisk en rigtig rigtig god oplevelse. Der var stille musik på stuen, og sygeplejersken der scannede fortalte stille og roligt, hvad der skete. Jeg fik endda lov til at se et billede af det lille æg, der skulle lægges op. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,
- 31 Vi er yderst tilfredse med at komme i Fertilitetsklinikken, og selvom vi møder mange forskellige læger og sygeplejersker, føler vi os altid meget velkomne og godt behandlere. Alt i alt en meget positiv ople-

- velse og et højt serviceniveau. Det har på ingen måde gjort vores forløb ringere, at vi har mødt mange forskellige fagpersoner. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- 36 Åbningstider, kunne være godt med en udvidelse. Svært med [over en times] transport og fuldtidsarbejde at få det hele til at passe med 8 til 15 tider. Uoplyst
- 47 Det kan være svært at tilpasse besøgene på klinikken med arbejdstider, så flere helt tidlige eller meget sene tider ville være en stor hjælp! I høj grad
- 9 Vi har været rigtig glade for forløbet indtil nu (vi er ikke helt færdige). Personalet på klinikken er utolig søde, gode til at tage sig den nødvendige tid til at svare på spørgsmål og give information, og er generelt meget hjælpsomme. Så absolut en positiv oplevelse. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Uoplyst
- 61 Stor ros til dem der besvare telefoniske og mail henvendelser. Altid venlige og klar til at hjælpe. Kommunikation og information, I nogen grad
- 58 Super søde mennesker, dejlig modtagelse og dygtige læger som lytter til én. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I høj grad
- 71 Personalet er altid smilende, og tager sig tid til at snakke med os. Man føler sig tryk og i gode hænder. Det er vigtigt. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 43 Fantastisk kærlig og professionelt personale. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 48 Til spørgsmålet om, hvorvidt åbningstider matcher mit behov, så er det jo nok det tilbagevendende problem: At konsultationstider ligger i tidsrummet 10 til 14, hvilket passer meget dårligt i forhold til arbejde og transport. Men sådan er det jo. Til spørgsmålet om hvorvidt der var muligt at komme i kontakt med klinikken, så undrer jeg mig meget over, at man ikke har et kø-system til telefonerne. Jeg ramte et par gange en uheldig dag, hvor jeg efter 11-14 opkald stadig ikke var i stand til at komme igennem, fordi der altid var optaget uden mulighed for at vente i en telefonkø. Fysiske rammer, Kommunikation og information, I høj grad
- 10 Sødt og imødekommende personale. Gode til at forklarer alt så det forstås. Godt at der bliver lagt en plan, så man ikke går hjem, og ikke ved, hvad det næste skridt bliver. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Uoplyst

IVF-klinikken, Fertilitetsklinikken, Hospitalsenhed Horsens

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulato-riet?
53 Det er, som det skal være.	I meget høj grad
60 Personalet var meget søde og utrolig hjælpsomme!	I høj grad
73 Tryk, behagelig og varm velkomst. Vi følte os i gode hænder og ser frem til det videre forløb.	I høj grad
40 Rigtigt godt informationsmøde!	I meget høj grad
42 Jeg har været helt okay med lidt ventetid, da der tydeligvis er meget travlt. Utroligt så meget overskud personalet har trods travlhed.	I høj grad
49 Det var ikke længe vente tid. Måske et kvarter. Altså ikke mere end hvad jeg kan forvente hos f.eks. egen læge :-).	I meget høj grad
68 Man føler sig velkommen med sødt og venligt personale, der lytter til en.	I meget høj grad
8 Vi kom tidligt da vi skulle aflevere en sædprøve, så personalet var ikke til stede. Havde de lige stukket hovedet ind og sagt at vi ville blive kaldt ind når der var plads havde det været helt i top, men det var også fint at de bare kaldte os ind da der var plads.	I meget høj grad
59 Normalt bliver jeg indkaldt via brev til E-boks om der er plads eller ej. Denne gang var der plads, men jeg blev aldrig indkaldt. Jeg kontaktede selv klinikken da der var gået 3 hverdage (på nettet står der, at man bliver kontaktet indenfor 1-2 hverdage). Der var heldigvis en tid til mig dagen efter, hvor jeg også havde mulighed for at komme. Måske man skulle lave et system hvor patienten bekræfter datoen. Det vil både sikre patient og sygehus!	I høj grad
37 Ventetid kan forekomme når man arbejder med mennesker. Dette respektere jeg fuldt ud. Det er jo ikke altid man selv har indflydelse på at der er ventetid.	I meget høj grad
70 De sidste tre gange vi var der, var oplevelsen rigtig god, men ved vores første besøg [i sommer] var modtagelsen dårlig. Vi vidste ikke meget om hvad vi skulle, og de talte som om vi var inde i det hele. Jeg får at vide at jeg har taget på, men jeg har aldrig været der, så jeg ved ikke ud fra hvad hun tænker/siger at jeg har taget på. Jeg var på hormoner inden vi kommer første gang, og da jeg havde taget dem, kunne vi godt give det et forsøg alligevel. Jeg følte at jeg manglede en del informationer inden vi kom første gang.	I meget høj grad

Jeg tænker ikke at vi nødvendigvis skulle til et formøde, men det ville være rart at få på et papir/en mail hvad vi skulle, og hvad der forventes. Der stod i det første brev at vi kunne se mere på jeres hjemmeside, men jeg kunne ikke finde de oplysninger, vi havde brug for.

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 20 | Bliver altid mødt med smil og varme. Især NN og NN. Fantastisk team at være kontakt med! | I meget høj grad |
| 22 | Da jeg afleverede sædprøven fik jeg besked på, at der ville gå et par uger før jeg fik svar. Dette undrede mig lidt, set i lyset af, at jeg havde fået en meget præcis tid for, hvornår jeg skulle aflevere prøven. Jeg fik da også svaret allerede samme eftermiddag, så der var intet problem. Dog en underlig information jeg fik af hende som modtog prøven. | I høj grad |
| 64 | Vi var yderst tilfredse med vores behandling. | I meget høj grad |
| 74 | Oplevede ganske kort ventetid en enkelt gang, men ikke noget jeg oplevede som et problem. | I meget høj grad |
| 65 | Jeg har kun haft positiv modtagelse. For mig gør det ikke noget med lidt ventetid. Det kunne være mig selv der lige havde ekstra spørgsmål, som kunne give lidt forsinkelse på et par minutter. | I høj grad |
| 24 | Altid hjælpsomme og venlige. | I meget høj grad |
| 72 | Jeg var bare til informationsmøde, så de første spørgsmål er ikke relevante for mig. | Ikke relevant for mig |
| 4 | Mere sygeplejerske. | I høj grad |
| 56 | Smilende og imødekommende personale. Der var kun meget kort ventetid, hvilket er forventeligt. | I meget høj grad |
| 1 | Tænker nu hvor jeg ikke skulle have et indgreb, var det dårligt forberedt uden to stole, og så inde på operationsstuen. Måske det var bedre med et mere samtalevenligt rum. Lidt tid og impati til at spørge ind til patientens tanker og behov for hjælp. | I nogen grad |
| 41 | Kun op til ti minutters ventetid. | I høj grad |
| 51 | Decideret hjertelig velkomst. | I meget høj grad |
| 26 | Det er lidt svært, når man SKAL deltage i et donerinformationsmøde, før man kan komme igang med behandlingen, når mødet vælges at placeres inden for den normale arbejdstid. Det er ikke alle, der har mulighed for at kunne få fri for at kunne deltage. | I meget høj grad |
| 30 | De er så søde på Horsens Sygehus feritlitertet afdelingen. | I meget høj grad |
| 28 | Meget tilfreds! | I meget høj grad |
| 14 | Flyt tilbage til Aarhus. Problemet er ikke ventetid, det er rejsetid. | I nogen grad |
| 54 | Forinden modtagelsen var vi ikke blevet informeret om resultatet fra sædprøven hvilket lægen formodede. Det er på intet tidspunkt blevet testet om mine æggeledere er som de skal være. | I nogen grad |
| 39 | Jeg har aldrig prøvet at skulle vente længe, og den ene gang jeg har ventet i ti minutter, har de ikke kommet og forklaret hvorfor, men jeg synes heller | I høj grad |

ikke, det var relevant, da jeg synes ventetiden var kort :-).

- | | | |
|----|--|------------------|
| 38 | Vi har været til den første samtale, og kvinden, vi talte med, havde utroligt travlt. Hun var sød, men vi kunne mærke, hun var stresset. Vi har ventet siden august og er stadig ikke kommet i gang pga. kø. Jeg skal til et informationsmøde i næste uge, og så er jeg meget spændt på, hvor lang tid der så går, før jeg kan komme i gang med reagensglasbehandlingen. Men er selvfølgelig godt klar over, at det er det offentlige, og vil man have en hurtigere process, må man jo smide 30.000 kroner til en privat klinik. Da jeg er fra Århus, er jeg selvfølgelig superærgelig over, at man ikke kan komme på Skejby mere. Jeg har også forståelse for, at der skal spares. | I nogen grad |
| 15 | Ventetid på ca. 15 minutter, alle tre gange, synes jeg ikke er ok. | I nogen grad |
| 33 | Skærmen i venteværelset indeholder nogle gange modstridende oplysninger, som om man glemmer at kigge alle "slides" igennem. Der er til tider rigtig mange mennesker i venteværelset og til tider mange, der venter længe. Måske en god idé at udvide venteværelset, nu man er så dygtige til at få mange patienter gennem systemet. Ellers er det en fantastisk afdeling! | I meget høj grad |
| 66 | Det var en rigtig god og varm modtagelse. Sygeplejersken beroligede mig, på en indlevende og subtil måde, på turen ned til behandlingsrummet. | I meget høj grad |
| 12 | Sætte flere skærme op hvor man kan se hvilket nummer der er kaldt op. | Ved ikke |
| 69 | Modtagelsen var fin. | I meget høj grad |
| 31 | Det er rigtig godt at der står på skærmen i venteværelset, at man skal henvende sig i receptionen hvis der er mere end 15 minutters ventetid. | I meget høj grad |
| 18 | Det var lortesygehuse. Det er derfor vi stoppede behandlingen halvvejs. Vi skulle prøve tre gange, men har prøvet en gang og vi gider ikke mere. Vi har bestemt os det er spildtid. | Slet ikke |
| 36 | God modtagelse. | I meget høj grad |
| 47 | Det er fint. Jeg er ikke i tvivl om at de har travlt på afdelingen og gør deres bedste for at følge med. | I meget høj grad |
| 9 | Ved besøg på fertilitetsklinikken er der sjældent ventetid, og hvis der er, så er personalet generelt søde til at give en forklaring på hvorfor. | I meget høj grad |
| 61 | Inden vores første besøg hos jer havde vi udfyldt en masse dokumenter og flere af lægens spørgsmål ved første møde kunne være blevet besvaret ved, at lægen havde læst dokumenterne eller kigget i min journal. Den første samtale følte lidt "spild" af tid, da den eneste nye information vi gik derfra med var, at vi skulle i kort behandling (men type af behandling blev ikke gennemgået). Hvis vi bare havde fået en skrivelse på at vi skulle i kort behandling inden informationsmødet, ville vi have været lige så kloge som efter første møde. Om dette skyldes at vi har været et langt forløb igennem inden, vi blev henvist til jer vides ikke. Vores opfattelse er i hvert fald at den første samtale er lidt overflødig. | I nogen grad |

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 21 | Jeg var til et møde med 200 andre, og derfor var der ikke noget specifikt omkring os. | Ikke relevant for mig |
| 58 | Syntes at modtagelsen var fin og kan ikke lige umiddelbart se nogen måde til forbedring. | I høj grad |
| 62 | Synes det har fungeret rigtig fint, de gange vi har været der. | I meget høj grad |

IVF-klinikken, Fertilitetsklinikken, Hospitalsenhed Horsens

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
23	Det virker som om, der ikke er styr på det, efter det er lagt sammen.	I nogen grad
63	Mangler at personalet har sat sig bedre ind i vores behandling samt tidligere behandlinger. Så man føler at personalet har en bedre forståelse for ens situation.	I nogen grad
8	Ved mit allerførste besøg i klinikken blev jeg desværre mødt af en læge, der var yderst rasende over mit forløb og brugte de første ti minutter på at skælde mig ud foran resten af stuen og min kæreste. Jeg havde været utrolig nervøs inden, da vi havde ventet næsten et år på at få første kontakt med fertilitetsklinikken, og var meget bekymret for, hvordan det hele så ud, og hvordan det skulle foregå. Så måtte grædende forsøge at forklare, imens den søde sygeplejerske hentede servietter jeg kunne tørre øjnene i. Resten af undersøgelsen fik jeg intet ud af, da jeg var fuldstændig opløst af gråd over denne modtagelse, og min kæreste måtte sørge for, at vi fik den nødvendige information. Sygeplejersken undskyldte i øvrigt, da vi kom i et separat lokale. Samtlige andre personer jeg har stødt på i klinikken har været fantastisk søde og dygtige til deres arbejde. Men i en sårbar situation, som man jo givetvis er i på en fertilitetsklinik, er det grusomt at støde på sådan et menneske. Jeg var dybt bekymret for om hun ville spolere vores første reagensglas forsøg, fordi hun var så vred på mig, og den følelse sad i mig i flere dage efterfølgende. Ellers har jeg udelukkende positivt at sige om stedet.	I meget høj grad
50	Det virkede lidt som om, at der ofte var meget travlt, og det bare var ind og ud igen. Vi manglede lidt, at der var sat fem minutter mere af, og vi kunne have sat os ved bordet og snakke det hele igennem. Man er igennem mange følelser i sådan et forløb.	I meget høj grad
72	Alle spørgsmål er lidt svære at svare på, da det kun var et informationsmøde, jeg var til inden, jeg skal i gang med min behandling.	Uoplyst
1	De havde ringet en gang, men jeg havde ikke haft mulighed for at tage den da jeg var på job, så jeg mødte desværre op uden grund og til stor skuffelse.	I nogen grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 51 | Har oplevet gener, som da godt lige kunne være nævnt, da man er i tvivl om, om det er normalt fra medicinen eller skyldes det fysiske indgreb. | I meget høj grad |
| 25 | Jeg har under de sidste to besøg udtrykt psykisk ustabilitet, og at jeg synes forløbet er rigtig hårdt. Men der blev ikke snakket mere om det eller spurgt ind til det. Som patient i et sådant forløb kan det være svært at presse på, da ressourcer og overskud ikke altid er de bedste. Den læge jeg var ved de sidste to gange (en ny), synes jeg var enorm upersonlig! De fleste på fertilitetsklinikken gør det super godt, men efter sammenlægningen oplever jeg bare, at flere virker fortravlet og ikke har overskud i deres stramme skema til at sætte sig ind i, hvordan den enkelte patient har det. Sygeplejerskerne er fantastiske! | I nogen grad |
| 57 | Jeg oplevede ved et af besøgene, at det var svært at svare på, hvorfor jeg oplevede bivirkninger, og hvordan jeg skulle håndtere det. En sygeplejerske mente en ting og en anden sygeplejerske noget andet. | I nogen grad |
| 14 | Vi er i fertilitetsbehandling. Vi blev fortalt samme dag som vi skulle på hospitalet, for at få æggene implanteret, at ingen af dem var blevet befrugtede. Jeg ville ønske, at de havde ringet to dage tidligere, fordi vi havde planlagt vores arbejdsdage efter behandlingerne. Hvis vi ikke skulle på hospitalet ville det have været rart at vide på forhånd. | Uoplyst |
| 34 | Det var tydeligt at lægen selv havde det svært ved at hun ikke kunne fortælle os det hele under vores samtale, da næsten alle emner blev besvaret med henvisning til den efterfølgende fælles informationsaften. Vi havde et meget stort informationsbehov og var utrygge i situationen, men oplevede at lægen ikke kunne give os det vi havde behov for på det tidspunkt. Det havde hjulpet meget hvis lægen havde haft tid til at høre på vores bekymringer, og ikke måtte skynde sig at få fortalt det hun "skulle". Vi sagde ikke noget i situationen, da vi vist blev lidt overraskede. Men vi håber at den manglende tid pr. patient så også er skylden til at vi ikke har ventet ret lang tid i "systemet". Men uanset tiden til rådighed pr. patient, så vi tror det vil være godt givet ud at starte med at spørge til patientens bekymringer. | Uoplyst |
| 2 | Paragraf 56 plus kørsel når man har langt. Information om dette ville have været rart. | Uoplyst |
| 39 | Lægerne giver ikke særlig ofte informationer om, hvad de gør eller vil gøre. Det er noget jeg selv spørger ind til. Det gør jeg for at blive mere tryk. F.eks. spørger jeg: "Hvad betyder det du lige har målt". Man kan nemt blive nervøs hvis man tror, der er noget galt. Jeg vil gerne vide hvad de gør under en behandling. F.eks. ved bedøvelse [] vil jeg gerne have, at lægen fortæller inden hun stikker. Så jeg ikke får et chok og hopper i stolen af overraskelse. Læger skal bare sige hvad de gør, | I høj grad |

	uanset hvad de laver. Man skal ikke bare føle at man kommer ind på et samleband. Lægerne er gode til at tage mig med i beslutningerne omkring behandlingsforløbet, fordi jeg siger jeg gerne vil inddrages.	
44	Det havde være rart at vide, at man skulle undersøges.	Uoplyst
76	Jeg har [en diagnose], og føler stadig jeg mangler info om fremtidsmuligheder efter graviditet osv.	I nogen grad
19	Vi manglede informationer omkring, hvem de enkelte personer var og deres roller. Nogle af dem præsenterede sig, men ikke alle.	I høj grad
13	Vill gerne have information om hvad der skulle ske til forundersøgelsen inden jeg ankom, [men jeg] måtte selv ringe og spørge.	Uoplyst
52	Jeg skulle bare til informationsmøde, inden jeg skulle i gang med fertilitetsbehandling, men jeg synes, der er en rigtig god information inde på hjemmesiden.	Uoplyst
55	Personalet fortalte kun om første step af mit fertilitetsbehandling, som var en passageundersøgelse. Jeg ville ønske, jeg havde fået mere information om det, der ventede efterfølgende. Nemlig inseminationen og vejen dertil.	I nogen grad
33	Instruktion i brug af medicin [] var ok, men proceduren er bare meget kompliceret. Samme gælder [anden medicin]. Begge dele skal tages ved indsprøjtning og selvom jeg har prøvet anden lignende medicin, er alle forskellige og det kræver bare meget grundig information. Gad vide hvad der ville ske, hvis man lavede nogle videoer om hver enkelt medicin og viser hvordan man tager det? Så kan man måske spare noget tid på sygehuset og derhjemme.	I nogen grad
66	Måske kunne det have været fint med lidt information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter ægoplægningen. Skulle jeg forholde mig i ro, skulle jeg leve så normalt som muligt osv.	I meget høj grad
69	Jeg forstod ikke helt, hvad sygeplejersken mente, da hun sagde, at jeg ikke må få medicin næste gang. Mener hun, at jeg ikke må få Menupur og næsespray under behandlingen næste gang? Er det fordi jeg skal have en anden slags medicin eller hvordan skal det forstås? Jeg har meget brug for, at I taler langsomt til mig, fordi jeg stadig går til danskundervisning. Det har I også været flinke til, det var kun lige det ovenstående, jeg ikke forstod. I kan også skrive svaret til mig, så kan mine venner hjælpe mig med at forstå det.	Uoplyst
36	Generelt meget godt. Dog efterfølgende forvirring omkring hvilke papirer, jeg skulle udfylde.	Uoplyst
61	Jeg har ikke manglet information. Jeg synes det var lidt mærkeligt, at jeg kommer som patient med anden sygdom, men at lægen ikke har gennemgået min journal og selv vidste dette. Det føles lidt som om, at jeg altid skal huske selv at sige det for at forklare, at jeg måske er lidt	I nogen grad

anderledes end alle andre.

- 48 Ved vores besøg talte vi med overlægen og fik information. Det var meningen at vi efterfølgende skulle tale med en sygeplejerske, som skulle give os den resterende information. Desværre viste det sig at det var der ikke tid til. Det er det eneste forbedringspunkt, vi gik derfra med delvis information. Ved vores næste besøg, som rent faktisk var scanning i forbindelse med igangsat inseminationsbehandling, fik vi fin vejledning og information af sygeplejersken. Timingen var dog lidt mærkeligt i og med at vi egentlig fik informationen efter vi var startet med behandlingen. I høj grad

IVF-klinikken, Fertilitetsklinikken, Hospitalsenhed Horsens

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
23 I den sidste tid er det som om, de ikke kigger på, hvem det er, der ligger der. Der har været bøvvl med, at tingene ikke er skrevet i mine journaler. Og vi føler egentlig bare, at de skal have en afslutning. Man får ikke en samtale om, hvorfor man gør, som man gør, og hvorfor man ikke kan blive gravid.	Ja
5 Det var skrevet i min journal at jeg ønskede akupunktur lige efter ægoplægning. Først efter oplægningen fortæller de at sygeplejersken der skulle udføre det havde fri. Det er ikke i orden. Så ville jeg gerne være informeret, senest dagen før, så jeg havde mulighed for at få tid ved anden akupunktør.	Ja
11 Jeg ønskede mikroinsemination (icsi) fra første forsøg, men det nægtede lægerne. Dette resulterede i at ingen æg blev befrugtet og jeg skulle igennem hormonbehandling igen.	Ja
1 At mit æg jeg havde glædet mig til at få lagt op var gået i stykker uden videre. Informationer om hvordan dette var sket.	Ja
54 Lægen tog ikke højde for min tidligere [sygdom], og skrev mig op til lang behandling. Jeg kontaktede selv klinikken med spørgsmål til dette, hvorefter de ændrede det til kort behandling.	Ja
39 Lægen indskrev en forkert millimeter på en ægblære, men det opdagede min mand. Det var nok en taskefejl, men det er jo alligevel relevant.	Ja
19 I vores tilfælde var fejlen at antage, at det er ok med en mandlig læge til ægoplægning og for den sags skyld andre indgreb i intime/private områder af kroppen. Vi ville gerne have været informeret på forhånd eller være blevet spurgt, om det var ok. Bare at antage, at det er ok er en arrogant indstilling at have i ikke-livstruende situationer. Man kunne f.eks. skrive navnene på de tilstedeværende personer i indkaldelsesbrevet. Det leder ikke direkte mod, at man vælger mænd fra til visse indgreb. Kun hvis man har et problem med det, vil man opfatte, at det er det, der kan blive spurgt om.	Ja
17 De troede, jeg havde været på p-piller, men det havde jeg ikke. Dette til trods for, at jeg havde ringet og spurgt en læge inden besøget!	Ja
66 Dagen inden jeg skulle møde til ægoplægning ringede en sygeplejerske og sagde, at de havde [mistet] min [dokument]. Jeg havde derfor to timer til at sende en ny på mail. Det var ret stressende, men sygeplejersken var meget sød og empatisk.	Ja