

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
1	Det var en rigtig fin modtagelse, jeg kom ind før tid, og jeg fik indtrykket af, at der var tid til at lytte på, hvad jeg havde at sige og til at få forklaret min situation. Både læge og sygeplejerske var meget søde og smilende, hvilket lettede den stress, jeg følte over min situation. Jeg var meget glad for den behandling, jeg fik.	I meget høj grad
18	Du havde fået en tid til konsultation, og du kom også ind på dette tidspunkt. Så ingen negative kommentarer her :-).	I meget høj grad
26	Altid venlig og imødekommende.	I meget høj grad
48	Synes, ventetiden var acceptabelt. Små fem til ti minutter engang imellem er ok. :-)	I meget høj grad
50	Jeg synes, det var nogle meget venlige og behagelige sygeplejersker og læger. De var meget kompetente og klar til at hjælpe en, hvis man havde spørgsmål eller andet, også selvom det var uden for ens tid. Ligeledes gode til at hjælpe en over telefon hvis det var nødvendigt. Jeg har ikke noget skidt at sige om dem.	I meget høj grad
59	I er ALTID søde, smilende og imødekommende, og man føler sig tryk. Jeg ved, det er svært med SÅ mange patienter, men af og til vil det være dejligt, hvis ens journal er læst lidt bedre igennem, inden man kommer ind til scanning :) Alt i alt SÅ glad for den behandling vi får. TAK!	I høj grad
73	De har været forsinket begge gange, jeg har været der. Det ville være fint, hvis de overholdt tiderne.	I meget høj grad
77	Eneste punkt er åbningstider. Fuldtidsarbejde og én time og 20 minutters kørsel hver vej, hvilket er en dårlig kombination med åbningstider.	I meget høj grad
92	Kom ikke for sent, men gik bare hen og afleverede prøven i det tiltænkte skab.	I høj grad
93	Jeg havde fået en akuttid, så jeg havde fuld forståelse for, at der var ventetid. Sekretæren spurgte venligt, om jeg kunne sidde i venteværelset, eller om jeg havde brug for en seng.	I høj grad
128	Frygtelig med det store fjernsyn, der optager hele rummet, både visuelt og lydæssigt, kombineret med det lige så store fjernsyn med reklamer for fertilitet, der til tider, uafhængigt af det andet fjernsyn, også har lyd på. Ellers super funktionel modtagelsesrum. I forhold til personalet ved modtagelsen er alt, som det skal være.	I meget høj grad
131	Venteværelset er en smule lille og der er ofte fyldt på alle stole.	I meget høj grad
138	De gør det, så godt som de kan. Der er for det meste ventetid, det er tydeligt, at der skal løbes stærkt for at nå det hele. Men personalet formår alligevel at være smilende, positive og venlige. De kan ikke gøre det bedre, medmindre de får flere hænder eller afviser at hjælpe så mange. Jeg har intet problem med at vente, så længe jeg kan komme, når jeg ringer.	I meget høj grad
160	Synes ikke der var ventetid, men I havde en læge, der var sygemeldt []. Det var det eneste, ellers var I meget flinke, og [det var] rart at møde jer.	I meget høj grad
165	Spørg gerne ind til bivirkningerne ved medicinen, det fylder personligt en del for mig.	I høj grad
167	Altid smilende personale som hilser pænt på os, når vi kommer.	I høj grad
171	Utroligt sødt personale!	I høj grad
192	Ved skærmen, når man tjekker sig ind med sin sygesikring, kan det måske være en ide, at der også står omfanget af ventetiden. Så får folk en fornemmelse af, hvor lang tid de skal vente. Det er bedre at vide hvor lang tid, end at sidde i uvished og håbe hver gang, at det er en selv, som bliver kaldt ind.	I høj grad
201	Både læge og sygeplejersker har været rigtig søde og behagelige. Godt førstehåndsindtryk.	I meget høj grad
203	Ikke en finger at sætte på personalet eller informationsniveauet i slutningen af sommeren.	I meget høj grad

238	I alle vores papirer står der min vægt, både [papirerne] fra [anden] afdelingen og i de, vi skulle udfylde til jer. Men alligevel skulle vi begge holde en sygedag på vores job, for at tage ned til Horsens og få at vide, at I ingenting ville gøre, før at jeg har tabt ti kg. Misforstå mig ikke, det er fair nok, at jeg skal tabe mig. Denne information kunne dog godt være givet på forhånd, således vi ikke skulle bruge en sygedag hver, og at I kunne bruge tiden på andre patienter. Og så kunne det være en ide, at personalet var bedre forberedt, så man ikke sidder og venter på, at personalet sætter sig ind i hver enkelt sag, imens patienter sidder inde til konsultation. Vores indtryk var, at der var lidt forvirring og ikke helt styr på det, hvilket var lidt ubehageligt. Vi følte os som brikker i et puslespil, og det var ikke rart, når det i forvejen er en lidt prekær sag.	I ringe grad
255	Det var rart, at min kæreste og jeg ved et længere ambulant besøg ikke skulle sidde i venteværelset hver dag, men i stedet fik jeg egen stol og senere seng, jeg kunne gå til hver gang jeg kom ind. Det gjorde i høj grad at vi følte os velkomne og ventede på afdelingen.	I høj grad
270	De var som altid søde, imødekommende og med smil på læben.	I meget høj grad
273	Lidt svært at finde ude fra forhallen. Der stod først et skilt med fertilitetsklinik bag elevatorerne.	I meget høj grad
297	Vi kom uden for normal åbningstid, så vi registrerede os ved skærmen ved ankomst. Her var vi meldt til ankomst som aftalt, og vi kunne derfor selv tage plads i venteværelset efterfølgende.	I meget høj grad
300	Har kun oplevet ventetid når det var eftermiddagstider, men det har været helt op til 35 minutter.	I meget høj grad
302	Da vi havde en eftermiddags/aften tid, var der meget stille, og ingen personale til at tage imod os. Det var lidt specielt.	I meget høj grad
329	Tilfreds.	I høj grad
345	Det var så fint det hele. God modtagelse og det hele.	I meget høj grad
348	Det var en smutter. Personalet havde kun meldt os ankommet til blodprøve og ikke ægudtagning.	I nogen grad
358	Vi oplevede desværre lidt forvirring. Dog særligt da vi kom ind til lægen. Modtagelsen var fin, selvom de var 20 minutter forsinket.	I nogen grad
378	Mener ikke, at vi var i ambulatoriet.	Ikke relevant for mig
390	I er altid meget velkomne og varme i jeres tilgang til os patienter. Fra man træder ind på afdelingen, oplever man tryk.	I meget høj grad
391	Jeg blev informeret om, at der ville være ventetid pga. sygdom, men kom faktisk ind før tid.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
18	Hvor man skulle gå ind henne, når det var weekend, der var hovedindgangen lukket for fertilitetsklinikken, og man skulle ind ad gang B.	I meget høj grad
20	Min mand og jeg oplevede ikke at blive informeret ordentligt og være blevet sendt videre til forældreegenhedsundersøgelse på et tvivlsomt grundlag, som lægen ikke var i stand til at redegøre for på en forståelig måde. Det er en meget ubehagelig situation for os, hvor vi oplever, at der ikke er nogen hjælp at hente på sygehuset til at forstå og håndtere situationen bedre. Vi oplever at være dårligere stillet nu, end da vi henvendte os for at få hjælp.	Slet ikke
39	Vi er rigtig glade for jer i Horsens, men vi kunne godt tænke os, at sygeplejerskerne var bedre til at informere og vejlede om, at man skal kontakte speciallæge ved andre sygdomme (i dette tilfælde medicinjustering i forbindelse med [anden sygdom]), og hvad man gør i en eventuel mellempæriode, hvis der er pause i behandlingen. Vi fik ingen information og måtte selv gøre opmærksom på det. Men når det er sagt, så oplever vi et meget engageret og empatisk personale, der har været super gode til at informere om selve fertilitetsbehandlingen. Og vi er meget glade for vores forløb hos jer!!!	I høj grad
50	Jeg kunne godt have brugt information om diverse bivirkninger, medicinen, jeg fik, kunne give. Det måtte jeg selv opsøge.	I nogen grad

59	Der nævnes intet omkring bivirkninger af de forskellige præparater, hvilket vil være dejligt! Så har man større forståelse for, hvad der sker i kroppen og ikke mindst hovedet. Vægtøgning, træthed, hovedpine, smerter, væskesamling m.v.	I høj grad
73	Jeg har ikke fået forklaret, hvordan mit forløb kommer til at se ud, og jeg måtte gentage mine spørgsmål flere gange for at få klart svar. Personalet måtte gå i et andet rum for at lede efter nogle papirer, jeg skulle have, og det endte med, at vi afsluttede samtalen ude på gangen, hvor alle kunne lytte med. Jeg har ikke fået forklaret nogen former for bivirkninger.	I nogen grad
75	Man kunne måske godt arbejde lidt på formidling og kommunikation. Der blev brugt en del fagtermer, jeg ikke kendte til, og i kommunikationen synes jeg ikke, der blev taget højde for mig og mit udgangspunkt, i den grad jeg havde forventet/håbet.	I nogen grad
96	Manglende information om forløbets længde samt "normale" tilstande under forløbet og efter. Herunder information om "acceptable" smerter, blødninger, næste cyklus, almindelige reaktioner fra kroppen samt eventuelle psykiske reaktioner ved indgrebet og situationen.	I høj grad
115	Jeg havde en del spørgsmål i forhold til den videre behandling, men jeg fik hele tiden af vide, at det ville jeg få information om til intromødet. Synes det er lidt spild af tid, når man i forvejen er i gang med fertilitetsbehandling og gerne vil videre. Dertil havde lægen en forventning om, at vi var afsluttet på den klinik vi går på i forhold til inseminering. Dertil kan jeg kun sige, at det kan jo kun være godt for regionen, hvis jeg er blevet gravid inden jeg skal i gang med IVF, da det jo må være dyrere i længden. Så en lidt underlig fornemmelse efter første samtale, øv øv.	I ringe grad
124	Der manglede lidt information i forhold til efterfølgende behandling og opstarten af denne.	I høj grad
144	Jeg synes ikke, at lægen besvarede mit spørgsmål informativt snarere afvisende.	I høj grad
146	Jeg har måske manglet lidt mere generel info om, hvordan jeg skulle forholde mig efter ægoplægningen. Hvad jeg f.eks. ikke skulle gøre og den slags.	I meget høj grad
151	Jeg var uheldig at få slemme bivirkninger af [en standardprocedure], som resulterede i en indlæggelse og efterfølgende lang sygemelding fra arbejdet. Jeg er godt klar over, at mit var et lidt specielt tilfælde, men jeg ville gerne have vidst mere om risikoen ved behandlingen, så vi kunne have været lidt forberedt på eventuelle komplikationer.	I nogen grad
155	Jeg kunne godt have brugt en forklaring af, hvad jeg kunne forvente af min medicin, og hvordan den virker.	I høj grad
158	Manglede ikke information. Men manglede, at de gav mig og tilbød mig en sandwich, efter jeg havde fået taget æg ud ved IVF-behandling. Har været på lang transport inden, hvilket de ved på afdelingen. Og de andre fik sandwich, og jeg var for høflig til at bede om det. Det er anden gang, jeg ikke får mad efter behandling, og det er ikke ok, når jeg kommer langvejsfra og måtte vente næsten en time ekstra, inden jeg kom ind.	I høj grad
171	Har manglet hjælp til min PCOS [(Poly Cystisk Ovarie Syndrom)] diagnose ud over fertilitetsbehandlingen, som jeg selvfølgelig er utrolig glad for. Jeg har ikke fået nogen hjælp til at håndtere min diagnose.	I meget høj grad
182	Jeg ville gerne have haft muligheden for hormoner ved første forsøg med fryseæg, idet det generelt har været et problem at ramme min ægløsning. Det er lidt som om, der ikke er tid til at forholde sig til den enkelte, men at der er en tendens til at gøre det, der er bedst for gennemsnittet.	I høj grad
184	Hvordan man skal forholde sig ved kraftige smerter, og hvem man kan kontakte i weekenden, hvis der er behov for det. Hvad der er normalt i forløbet efter, og hvilke signaler man skal være opmærksom på.	I nogen grad
192	Hvis det viser sig at være en dårlig sædprøve, kunne det være rart at få dette at vide i stedet for "det var ikke så godt". Det er svært at vide, hvad dette betyder. Derudover kunne det også være rart at få at vide, hvor stor slimhinden er hver gang. Dette giver også en tryghed.	I høj grad
206	Vi har haft brug for at vide, at den medicin der skulle købes, tager et døgn at skaffe hjem, når man ikke bor i Horsens. Det ville have været en fordel at vide, der ligger et apotek tæt på sygehuset, hvor de har det hele på lager hele tiden. Det er meget vigtigt, at når der skal ringes med svar på blodprøver, at de bliver overholdt (er blevet glemt to gange [en hverdag]). Ligeledes er det super vigtigt, at når der bliver sendt e-post ud, at det er korrekte informationer, der bliver tilsendt. Det er ikke nemt at starte på medicin (mail modtaget [om eftermiddagen]) samme aften, når medicin først er tilgængelig dagen efter [om eftermiddagen].	I nogen grad
207	Vi manglede informationer fra Regionshospital Horsens, efter vi kom dertil fra anden by. Der blev heller ikke givet besked om de nye ændringer, der var lavet efter, at Aarhus blev lukket og sendte deres patienter til Horsens. Tit, når man stillede spørgsmål til personalet, mødtes man med tavshed. Vi har snakket med én læge NN angående vores besøg, da vi ikke mente, at det var optimalt, den behandling vi fik. Selv herefter hjalp det ikke. Personalet skal lære at sætte sig ind i patienternes sted og vise mere forståelse fremfor at køre det som en "fabrik". Folk, der kommer sådan et sted, er sårbare nok i forvejen.	I høj grad
238	Skriv hvilket BMI-tal behandlingen tillader, så havde begge parter kunne bruge tiden mere fornuftigt.	Slet ikke

242	Jeg var mildest talt chokeret.	Slet ikke
255	Jeg ville ønske, at vi var blevet informeret om symptomer på overstimulering under hormonbehandlingsforløbet. Det kan sagtens bare være som skriftlig information, hvis man som hos mig ikke havde set indikationer på overstimulering inden ægoplægning. Med mere information ville vi også have reageret hurtigere på mine symptomer.	I høj grad
267	Det var uklart, hvad der skulle ske, når der ikke var æg til oplægning, men kun nedfrysning. Var ikke i tilstrækkelig grad blevet informeret om dette alternative forløb.	I høj grad
297	Vi var til forundersøgelse i forbindelse med fertilitetsbehandling. Der var allerede blevet besluttet et behandlingsforløb inden vores ankomst, så vi ved ikke hvad eventuelle alternativer til andre behandlinger kunne være. Så vi stoler på, at den behandling der er valgt til os, er den rigtige. Men fremadrettet kunne det måske være fint at få et par ord med om, hvorfor lige netop den behandling er valgt til og andre lignende muligheder er valgt fra.	I meget høj grad
302	Min mand og jeg synes begge, at lægen var sød, men rodet i sin kommunikation.	I høj grad
306	Det var første gang jeg blev kaldt ind til oplægning af frosne æg, og dén indkaldelse, synes jeg, var meget mangelfuld. Forstod ikke brevet, så troede bare det var endnu en scanning med svar på, om ægget var overlevet. Det viste sig så at være oplægning af æg. Måske brevet kunne formuleres med færre faglige termer. :) Men da jeg så kom ind til selve oplægningen, var både sygeplejersker og læger utrolig søde og forklarende. :) En anden episode, der gerne kan gøres bedre: Da jeg ringede ind på første blødnings-dag, fik jeg selvfølgelig tid til en kontrolscanning. Efter den scanning fik jeg så at vide, at jeg skulle gå hjem og tage fem ægløsnings-tests de kommende fem dage for at spare mig for endnu en scanning. Og hvis den ikke blev positiv en af de fem dage, så havde vi jo "bare misset min ægløsning". Den sætning og plan blev jeg noget ked af. For os fylder det her jo alt! :) Og som om der ikke er nok bekymringer forbundet med hele behandlingen i forvejen, så kom jeg hjem med endnu flere bekymringer; Hvornår på dagen skal testen tages, gør jeg det rigtigt, hvad nu hvis testen er fejl osv. osv. Jeg vil da langt hellere til en ekstra scanning, og vide at lægerne har styr på det! Heldigvis blev den positiv, men det var dybt frustrerende i de dage!	I høj grad
319	Lidt mere tid til information om hvad der skal ske i behandlingen. Følte lidt, at det var spild af tid at komme til informationsmøde med en læge, før igen at skulle af sted til informationsmøde om selve behandlingen, og hvad der skal ske. Vi troede, at det var der, man skulle til det første møde. Det gør, for vores vedkommende, at vi må vente endnu en måned med at komme i gang med behandling.	I nogen grad
329	Hej alle. Jeg informerer jer, at jeg bor sammen med kone i anden by. Jeg har mange gange været på Horsens Sygehus. Facilitetstransport koster mange penge, derfor byder jeg jer at finde en løsning og hjælpe mig og min kone. På forhånd tak.	Uoplyst
335	Mit generelle indtryk vedrørende information omkring behandlingsforløbet er, at den information man får er på baggrund af standarder, hvor der ikke bliver taget højde for det enkelte tilfælde, og dermed leder det til, at personalet ikke har sat sig ind i den enkelte patients journal inden modtagelse på klinikken. Dette kan virke en anelse uprofessionelt, og man kan nemt føle sig som "et nummer i rækken".	I nogen grad
346	Jeg ville gerne have haft mere information om, hvad der skulle ske ved næste besøg. Så altså en grundig gennemgang af, hvad der skal ske til næste besøg/behandling, inden man møder op.	I høj grad
390	Det viste sig desværre, at jeg var meget overfølsom overfor min medicin. Det er meget sjældent, at man reagerer så voldsomt, så jeg mener egentlig ikke, de skulle have informeret mig om det. Tiden er bedre brugt på andre ting end at gennemgå en hel indlæggsseddel for alle patienter, når risikoen er så lille.	I meget høj grad
392	Grundet sygdom på klinikken var mødet lidt kort og hektisk. Men for mig var det uden tvivl bedre, end at aftalen var blevet aflyst eller rykket. Personalet var venligt og imødekommende, selvom jeg som patient var blevet klemt ind i en fuld kalender.	I høj grad
398	Manglende information omkring blodprøve, når den tages i sundhedshus. Manglende information om medicin, måtte læse mig til alt på nettet.	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID

Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?

48	Ja, jeg oplevede det som en fejl, men personalet/klinikken kan have en anden forståelse. Og det er okay. Det her er også mest til evaluering/input. Måske det skyldes manglende eller forkert kommunikation, men: Min første behandling var kortprotokol, skønt alle faktorer pegede på, at den lange ville være bedst. 1. Jeg har en kortere cyklus end andre []. 2. []En tidligere blodprøve viste, at min ægreserve var meget beskedent. Og jeg synes, det er lidt spild af offentlig ressourcer og mine ressourcer (stikke med hormoner, transport m.v.) og så opleve kun et lille dårligt æg blive taget ud, der blev kasseret. En sygeplejerske/læge sagde efterfølgende, da det så blev fastslået, jeg skulle over på langprotokol, at "nu prøvede vi med kort for at se, om det kunne lykkes". Selvom alt hvad man kan læse af information på nettet, peger mod langprotokol. Det var først efter, at en sød sygeplejerske ved konsultation spurgte mig, da hun hørte om min menstrationscyklus samt lave ægreserve, "gik din mor i tidlig overgangsalder". Og ja, det gjorde hun faktisk [], fandt jeg ud af. Det er lidt ærgerligt for alle, og der kan selvfølgelig ske nogle forkerte ting, men jeg håber, at andre patienter, med samme faktorer som mig, ikke vil blive udsat for et forsøg med kortprotokol.	I høj grad
59	Overstimulation, men personalet prøvede sig virkelig frem og var super professionelt hele vejen igennem. Og under hele forløbet blev jeg "taget i hånden".	I høj grad
144	Min journal var ikke opdateret, i den forstand at det ikke var registreret, hvilken medicin jeg havde taget i de foregående to uger.	I høj grad
163	Forkert booking af tid til undersøgelse.	I ringe grad
207	Vi har været mødt op til konsultation, hvor vi ikke var i systemet ved ankomst, og det gav herved ekstra ventetid.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
1	Jeg startede i Fertilitetsklinikken, der henviste mig til anden afdeling. Jeg var meget godt tilfreds med henvisning fra anden afdeling til kikkertoperation. Jeg var mere i tvivl om det fortsatte forløb i Fertilitetsklinikken efter kikkertoperationen, da der ingen information var efterfølgende. Jeg var meget glad for, at den anden afdeling fik mig på en afbudsliste, således jeg kunne komme hurtigt til. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
20	Det tilsendte materiale vi fik, som beskrev forløbet, da vi blev henvist fra egen læge, var rigtig fint. Tidsbestillingssystemet fungerer godt. Ventetiden har indtil videre været ok. [Kommunikation og information, Ventetid]	Slet ikke
25	Jeg har kun meget rosende at sige om Fertilitetsklinikken i Horsens. Alle de besøg, vi har været til, har været yderst behagelige (trods den ubehagelige grund til at være der). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
26	Enormt velforberedt personale hele vejen rundt. Følte mig i meget trygge hænder. Dejligt, der blevet taget hånd om mig, og hjalp mig trygt igennem forløbet. Tak. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
52	Jeg vil mene, det ville være godt at få lavet et bedre system til telefonisk kontakt. Der er forholdsvis kort telefonid ved kontakt med sygeplejerske, og der er ingen telefonkø. Det betyder, at jeg har brugt en time og helt op til 30 opkald på en dag, for at komme igennem til en sygeplejerske. [Kommunikation og information]	I høj grad
58	Imødekommenheden fra personalet var uovertruffen. En mere grundig gennemgang af min behandling ville jeg gerne have, men den efterspørger jeg blot næste gang. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Ved det nærmest er umuligt, men det ville være skønt at være tilknyttet en til to personer, og ikke fem. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
93	Både læger, sygeplejersker, laboranter og sekretærer er fantastisk venlige og imødekomende. Min kæreste og jeg har under hele forløbet haft en følelse af, at vi kunne spørge om alt, og at vi virkelig blev taget alvorligt, både behandlingsmæssigt og på det menneskelige plan. Fertilitetsbehandling er ømtåleligt, men personalet har hver gang (ca. et år) været meget medfølende og har givet sig god tid til behandling, spørgsmål, personlige frustrationer osv. Vi har kun stor ros til Horsens Fertilitetsklinik. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
96	Meget omsorgsfuldt personale med blik for, hvad man kan overskue samt godt samarbejde på tværs af afdelingerne. Inden for kort tid havde vi talt med fire afdelinger og fået koordineret en operation tidligt dagen efter. Vi følte os meget trygge og i gode hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

116	Jeg fik udleveret et skema med datoer, hvor jeg selv under samtalen kunne skrive til, hvad jeg skulle og hvornår. Dette var rigtig godt for mig. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
122	Personalet på Horsens Fertilitetsklinik virker søde, imødekommende og servicemindet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
124	Personalet er altid utroligt venligt og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
131	Personalet er utrolig forstående og imødekommende. De har tid til at forklare, hvad der skal ske og svare på ens spørgsmål. De får en til at føle sig tryk og i gode hænder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
137	Kunne det være en ide med kontaktsygeplejerske og kontaktlæge således, at man ikke behøver at møde samtlige, der arbejder i Ambulatoriet? [Kontaktperson]	I nogen grad
138	Fertilitetsklinikken i Horsens har det dejligste og mest omsorgsfulde personale. Når man går igennem nederlag på nederlag, så er de der, og er gode til at vejlede om hvad vi så gør nu. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
144	Jeg synes, at det var en lidt trist og demotiverende oplevelse, at lægen, umiddelbart efter skanningen, pointerede "Ja, vi har jo ikke store forhåbninger til dette". Jeg er bekendt med statistikken, har alderssvarende antal æg etc. og tager man i betragtning, at dette er opstarten af min første behandling for infertilitet, så ville en positiv og imødekommende tilgang, alt andet lige, fremme kommunikationen og behandlingsforløbet. Dog var størsteparten af kommunikationen med yderst imødekommende og professionelle sygeplejersker, som fik mig sendt afsted med en positiv forventning til det videre forløb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
151	Personalet var meget opmærksom på, at jeg fik det dårligt hurtigt efter ægudtagning og holdt nøje øje med mig hele dagen. De tilbød smertestillende, varmepude, mad og drikke og jeg blev undersøgt af lægen igen senere på dagen. Selvom jeg i sidste ende måtte indlægges, følte min mand og jeg os i trygge og kompetente hænder hele dagen på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
168	En af lægerne havde nogle tydelige personlige holdninger, som jeg ikke brød mig om i forhold til min behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
170	Mine første undersøgelser var jeg uforberedt på, da jeg ikke havde fået forudgående information om, hvad jeg skulle. Det vil sige, at de to første gange vidste jeg ikke, at jeg skulle scannes, og jeg kendte ikke omfanget, da mine æggeledere skulle undersøges. Jeg var ikke blevet informeret om, at det f.eks. var en god ide at tage en Panodil forinden for at mindske eventuelle smerter (som jeg fik). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
181	Jeg synes de gør det super godt, men jeg mangler et forløb til os der har været i gang med stimulationsbehandling og inseminationsbehandling. At vi kan komme i et andet forløb, hvor vi ikke skal til så mange møder/kontroller inden vi kan komme videre med kunstig befrugtning. Vi har været til en forundersøgelse og et stort informationsmøde og endnu et møde inden jeg må starte op. Jeg ville have haft nok i en forundersøgelse, da behandlingsforløbet ikke er særligt ændret i forhold til tidligere behandlinger. Så jeg har ikke været i behandling i tre måneder fra jeg blev henvist til jeg må starte op på behandling, hvilket jeg synes er længe når præparaterne i behandlingen er stort set det samme. Men de er bestemt venlige og imødekommende og virkelig kompetente til deres arbejde. Stor ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
182	Jeg kunne godt have brugt lidt mere rådgivning omkring valg af hormon. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I høj grad
184	Det ville være rart, hvis sygeplejersker/læger talte samme sprog, forstået på den måde, at nogle synes det gik helt som det skulle og var positive. Når man kom til en ny undersøgelse og blev modtaget af en ny læge, var meddelelsen en anden og mere pessimistisk, hvilket gav anledning til bekymring. Og igen til ny undersøgelse af en ny læge, så gik det som det skulle osv. Det bliver en rutsjetur af følelser i en i forvejen svær situation. Hermed ikke sagt, at lægen ikke skal være oprigtig, men det er forvirrende med forskellige informationer gang på gang. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
187	Jeg var tidligere i fertilitetsbehandling ved andet sygehus, hvor jeg blev gravid med min datter. Dette forløb, med oplægning af resterende æg, foregik på Horsens Fertilitetsklinik, da andet sygehus var lukket. Så ikke samme personale, som jeg havde med at gøre ved første behandling	I meget høj grad

192	Jeg synes, at det var rigtig rart, at sygeplejerskerne var meget omsorgsfulde. Det er en hård situation og man er meget sårbar. Jeg synes derimod, at lægerne godt kan være lidt mere omsorgsfulde. Nogle gange går det hurtigt, og man har svært ved at håndtere den information man får. Derudover kunne det være rart at få at vide, hvis det er en ny læge, som laver inseminationen. Dette oplevede jeg, og jeg kunne klart mærke, at hun var ny, og stak mig. Her ville det have været rart at vide, at hun er ny, så jeg vidste hvad jeg kunne forvente. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
202	Rigtig søde mennesker jeg har mødt indtil videre i mit forløb. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
238	Være en smule mere sympatiske. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
245	Vi har været utrolig glade for den måde, alle på klinikken har behandlet os. Det har næsten været den samme sygeplejerske, som tog imod os ved hvert besøg. Da jeg blev overstimuleret, var de så søde og gjorde alt, hvad de kunne for at hjælpe mig. Da jeg ringede og havde det skidt, blev jeg set samme dag, og de var meget professionelle, og ringede til mig i tre dage efterfølgende for at høre til mig. Vi er rigtig glade for vores behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
254	Ved akutte behov og spørgsmål kan man ikke komme i kontakt med klinikken. De tager ikke telefonen, selvom den er åben. [Kommunikation og information]	I høj grad
255	Vi følte os meget trygge ved læger, sygeplejersker og bioanalytikere. Personalet var gode til at spørge mig/os, og de var gode til at svare på vores spørgsmål, samt give sig tid til os i den uges tid vi næsten dagligt var på afdelingen. Vi følte os velkomne, og havde en følelse af, at de fleste vidste hvem vi var, hvilket bidrog til en samlet god oplevelse af nærvær og høj faglighed fra de professionelle på afdelingen, trods det, at jeg til tider var ret skidt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
256	De lyttede til mine bekymringer ved behandlingen, hvilket var betryggende. I forhold til motivation til vægttab forud for behandling så ville jeg nok have fået mere ud af en støttende peptalk fremfor en snak om, hvordan man taber sig. Når man går noget fysisk og mentalt igennem, så kan det virke yderst motiverende med et lille skulderklap for den styrke, man ellers udviser. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
260	Vi har haft et fint forløb i Horsens. Det er det samlede forløb fra egen læge til speciallæge til andre sygehuse, der ikke har været specielt meget sammenhæng omkring.	I meget høj grad
264	Alt personale var meget rare. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
267	Jeg fik ikke en tilstrækkeligt lang recept på medicin (hormonbehandling), og formåede derfor at "løbe tør" i en weekend, hvor det ikke var muligt at komme i kontakt med klinikken. Heldigvis [har jeg en pårørende, der er sundhedsfagligt uddannet]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
273	Alle var meget imødekommende og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
287	Meget imødekommende. Meget positiv oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
306	Både læger og sygeplejersker er virkelig søde og forstående! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
325	Det er ikke tilfredsstillende at blive sat på en medicin i forbindelse med en IVF-behandling, der er målrettet en yngre aldersgruppe end undertegnede. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
329	Jeg håber de betaler for vores transport []. Det er over 52 km.	Uoplyst
346	Det er rigtig godt at få tid til at tale med en sygeplejerske omkring forløbet fra gang til gang. Ingen ventetid, dejligt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
390	Jeg har et par gange savnet en kontaktperson udenfor åbningstiderne. I forbindelse med dette besøg blev jeg meget syg af noget medicin og stod pludselig og ikke kunne tage noget andet. Vagtlægerne har ingen viden om området og kan absolut intet gøre. Min vagtlæge troede jeg havde fået taget æg ud fra ydersiden af maven og kunne jo se det var helet rigtig fint. [Kommunikation og information]	I meget høj grad

398 Vi er glade for at komme på klinikken. Føler os som reelt godt behandlet, dog har der været én enkelt læge, som gjorde os utilpas. Pågældende talte slet ikke til os men i stedet om os til en sygeplejerske, selvom det var til en scanning. I nogen grad
[Relationer til personale/Pleje]