

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

IVF-klinikken

IVF-klinikken, Brædstrup

Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	294
Besvarelser fra afsnittets patienter:	177
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

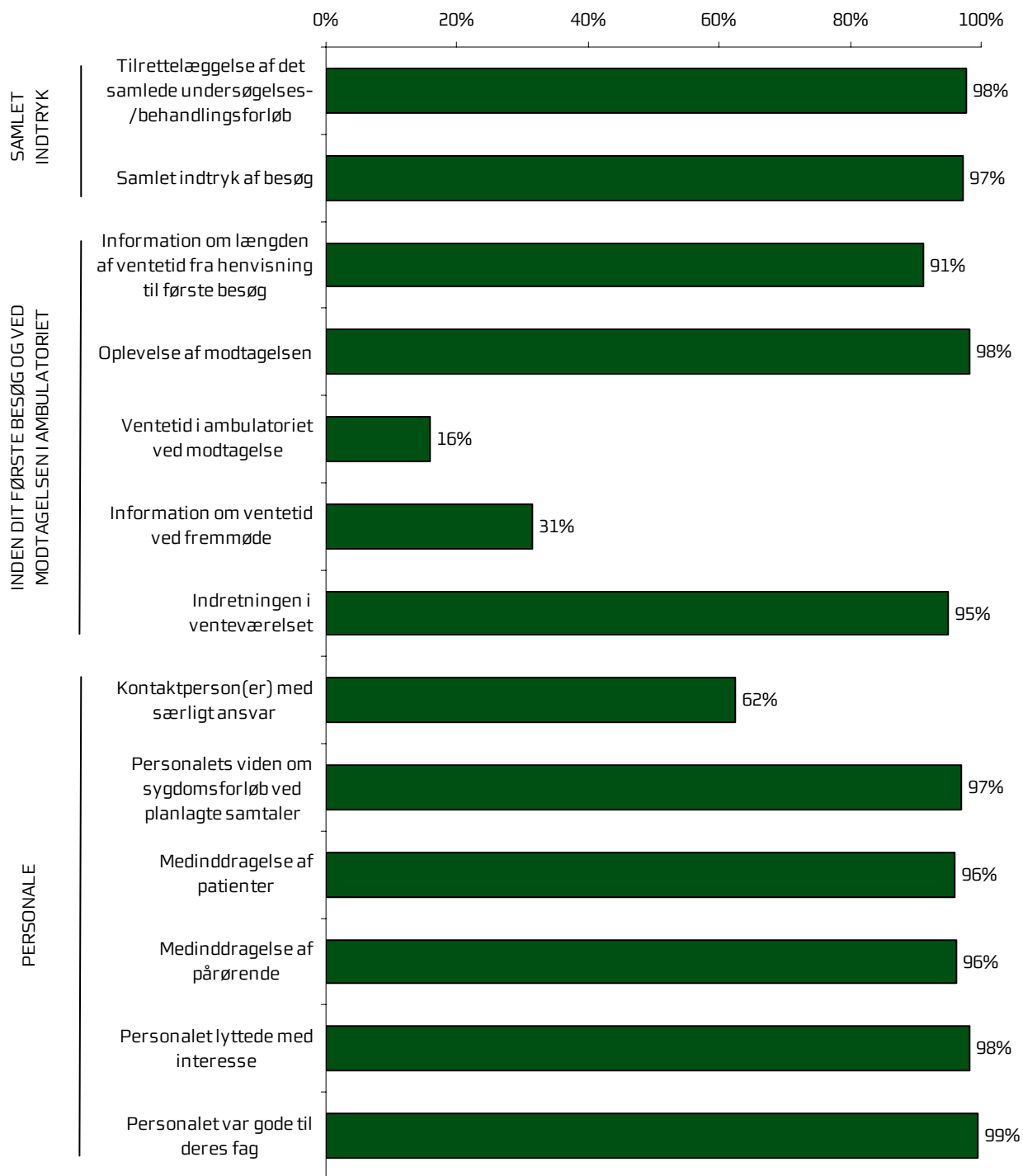
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

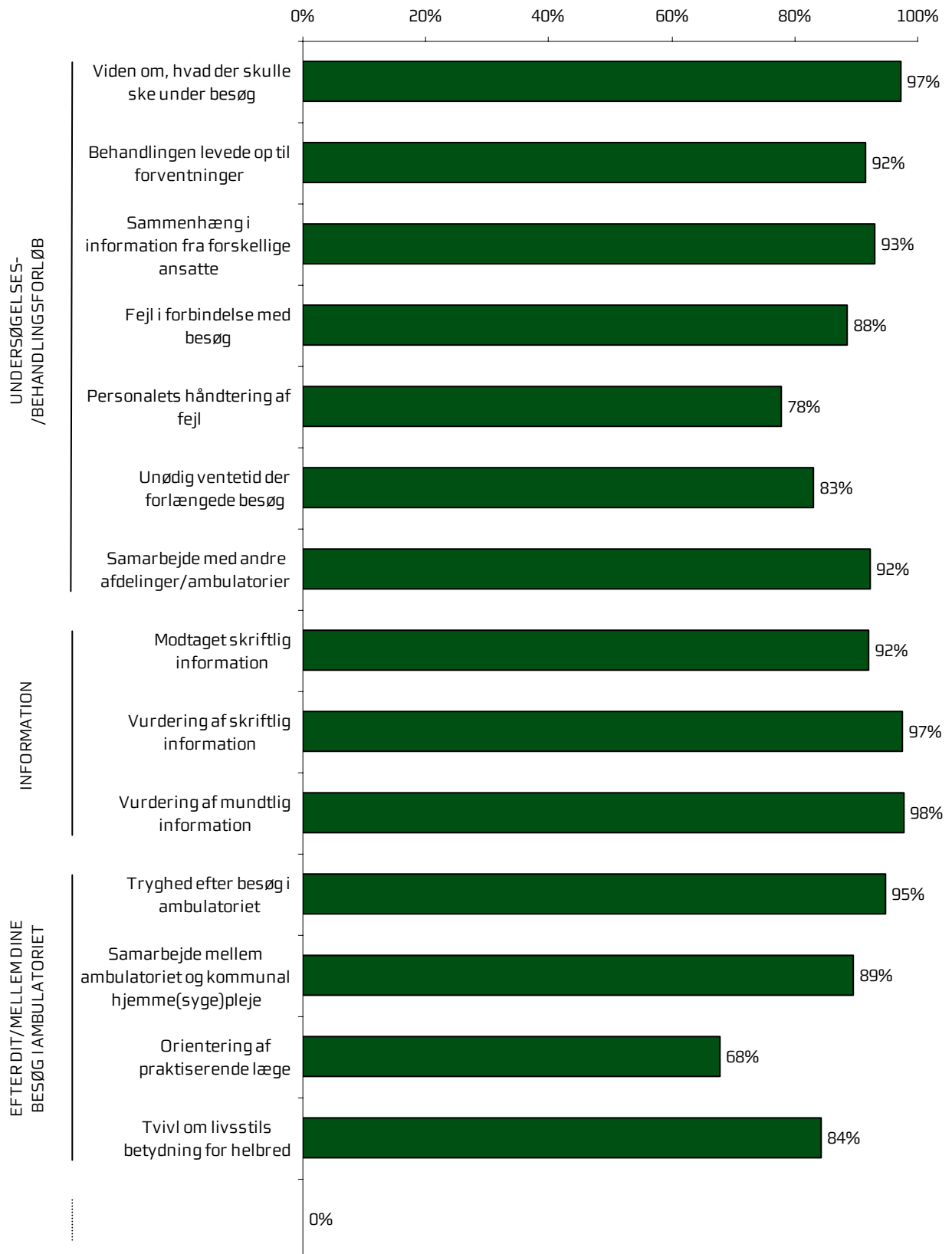
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

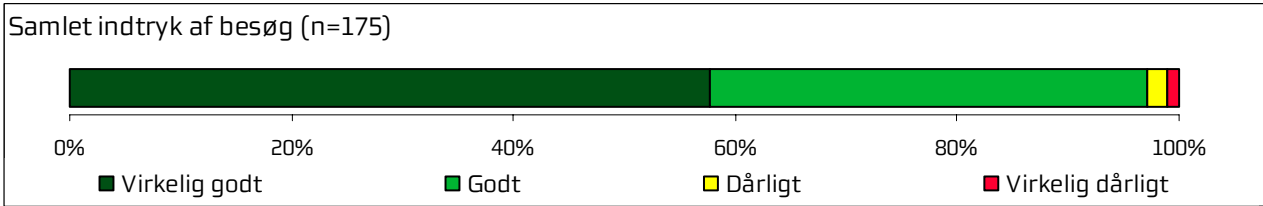
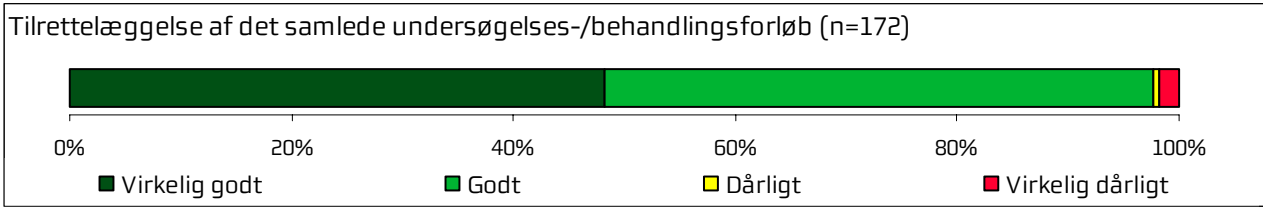
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

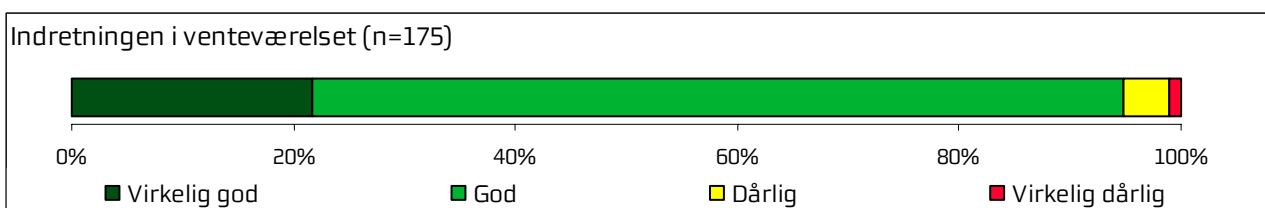
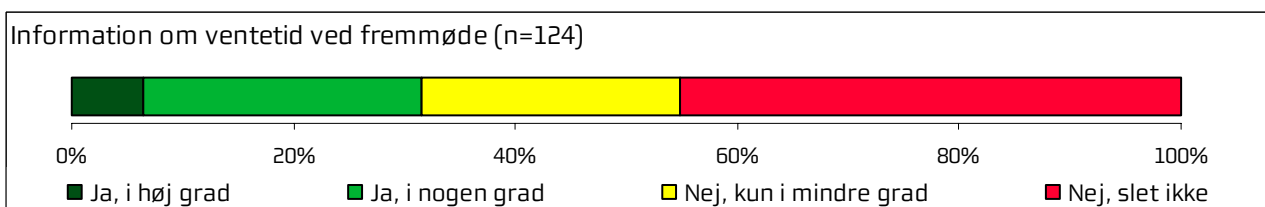
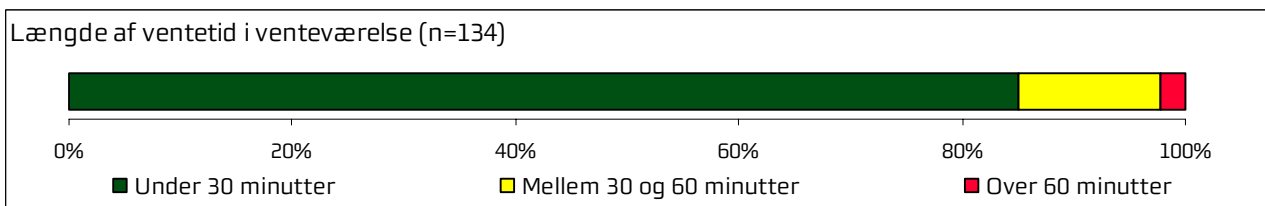
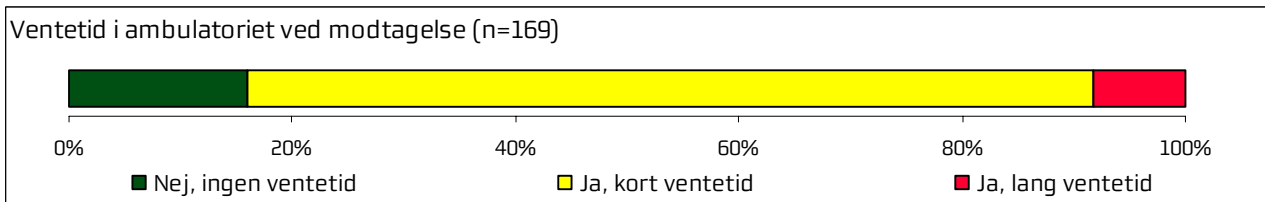
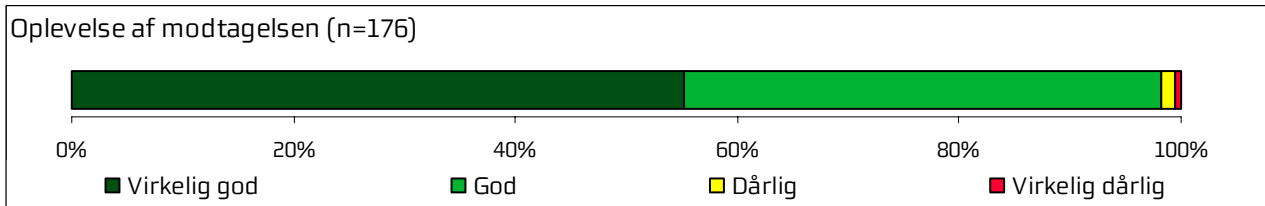
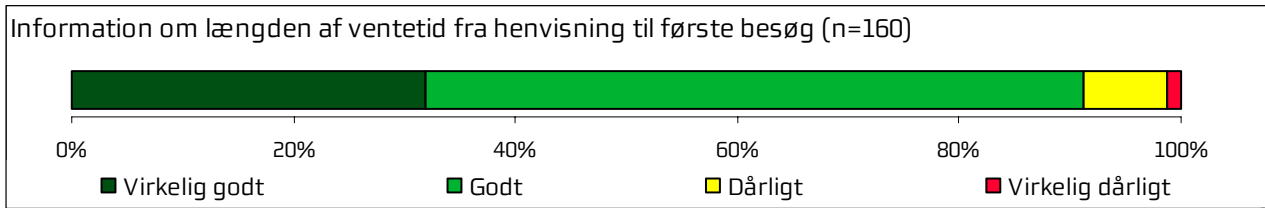
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

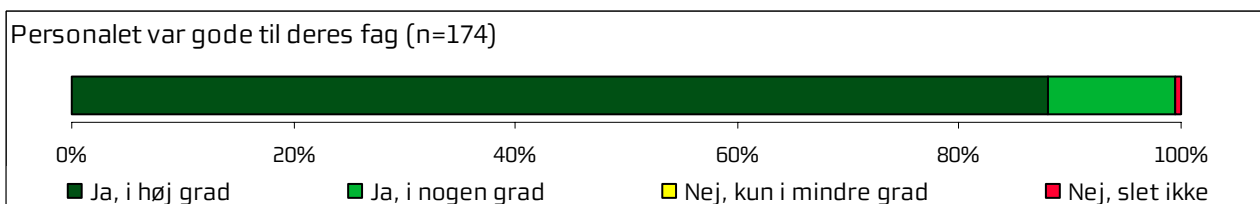
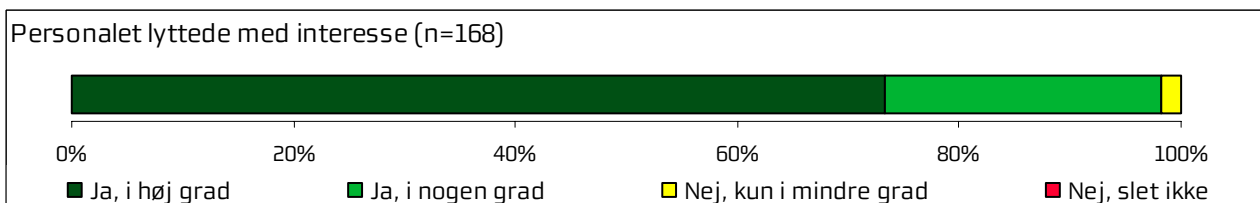
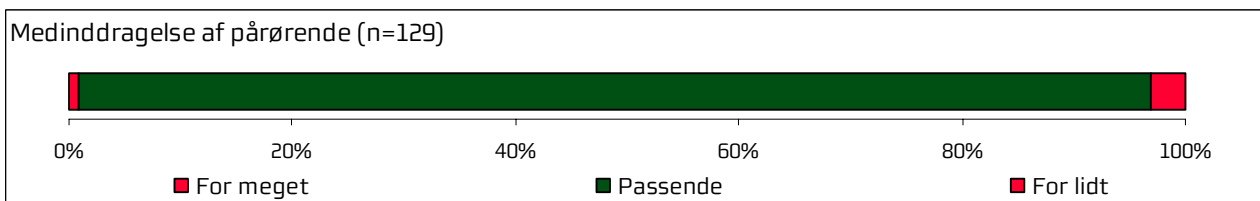
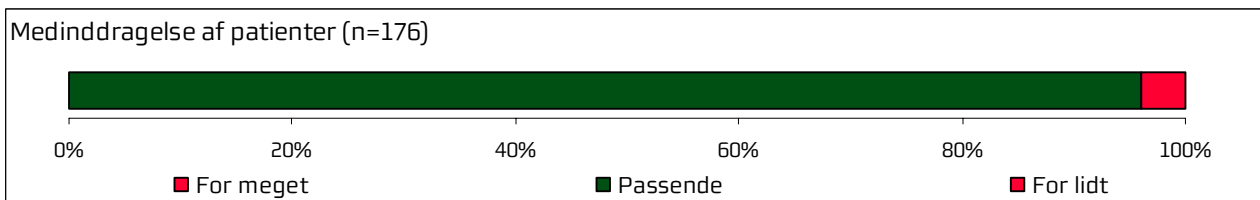
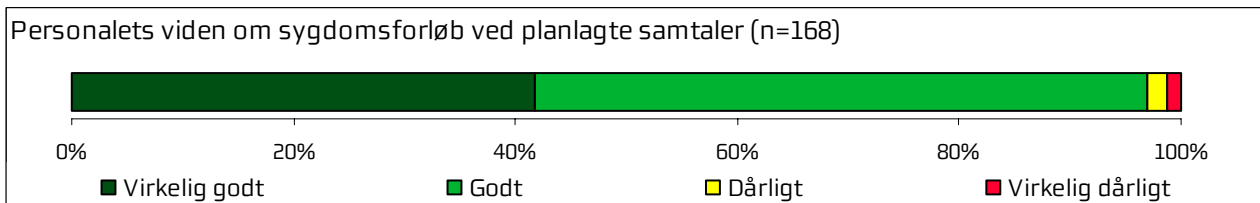
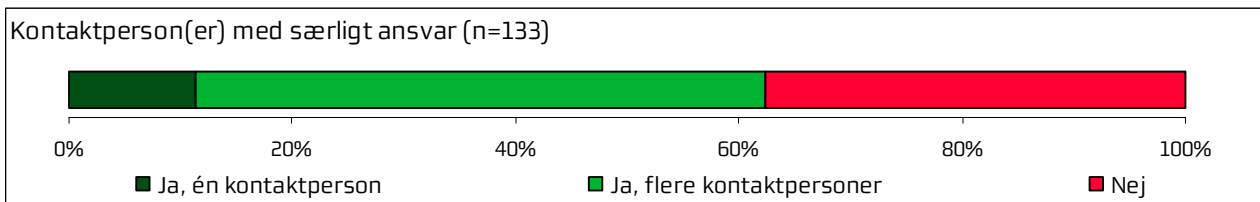
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	99%	92%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	94%	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



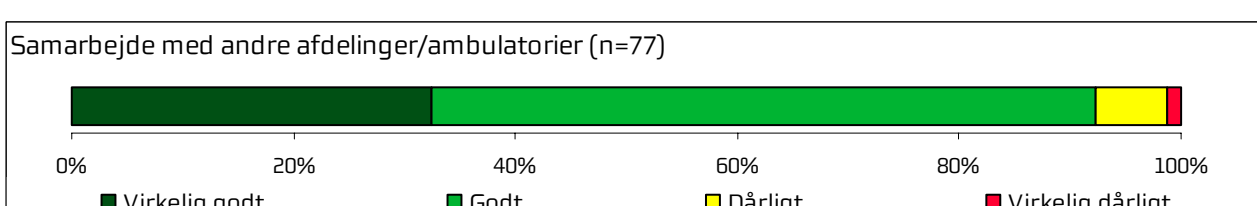
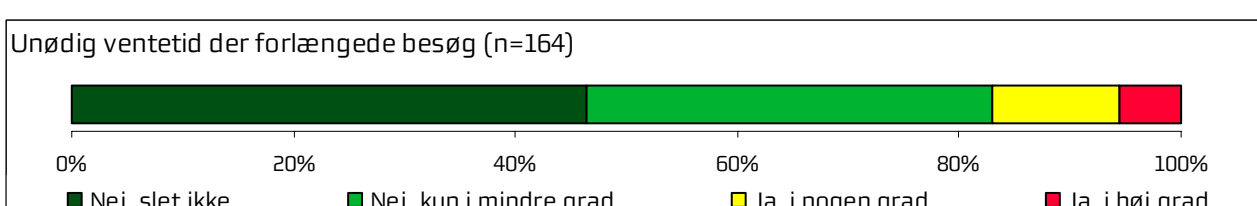
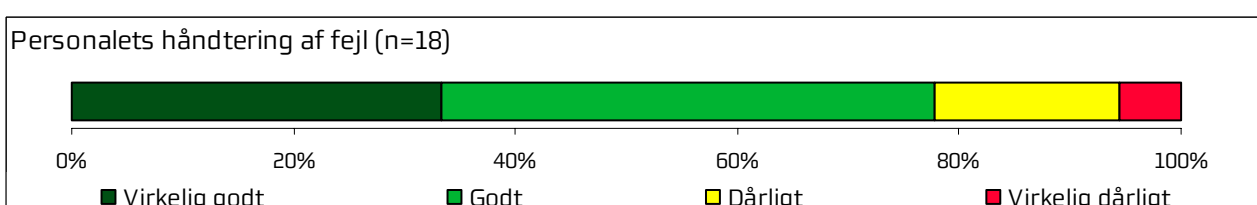
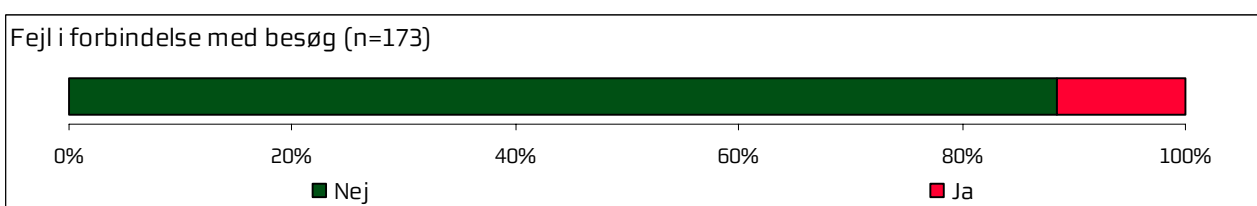
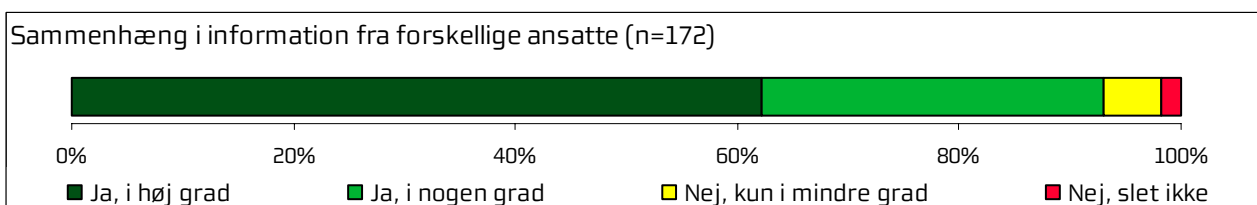
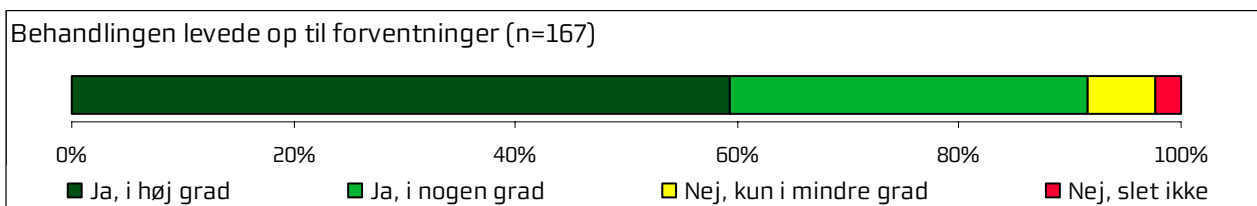
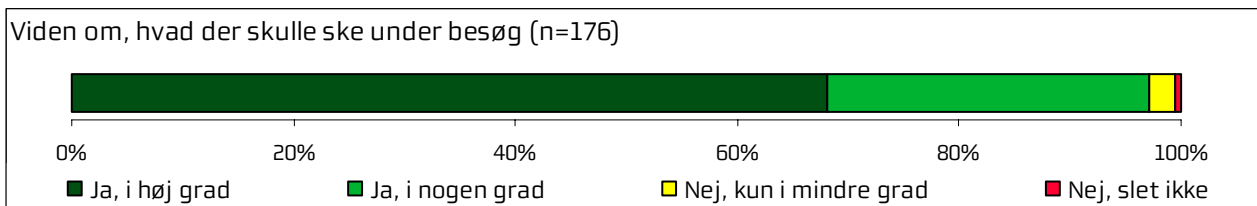
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	97%*	84%*	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	16%	-	-	43%*	20%	30%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31%	-	-	69%*	35%	49%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95%	-	-	96%	74%*	87%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	62%	-	-	94%*	69%	85%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	100%*	89%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	98%	90%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%*	80%*	87%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	100%	92%*	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	99%	95%*	98%

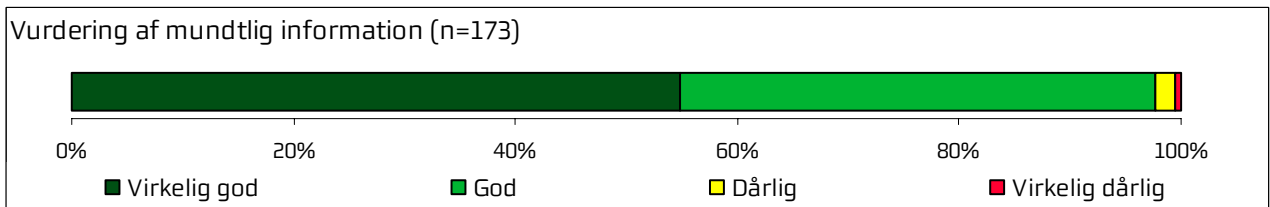
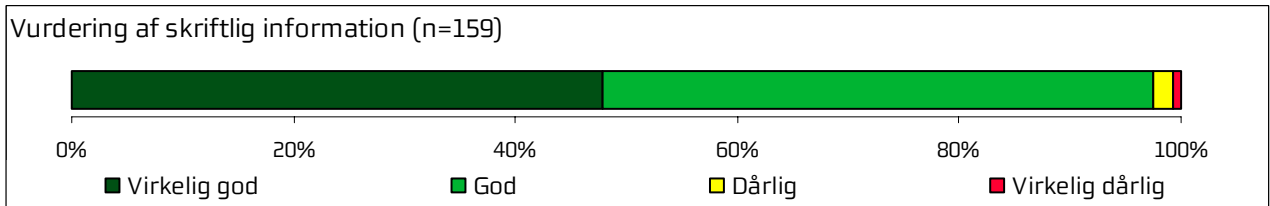
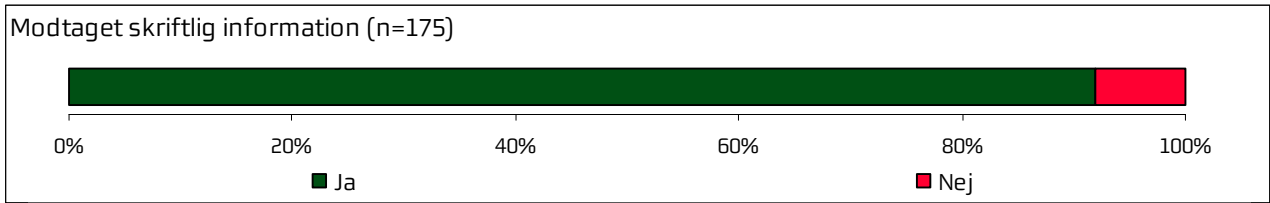
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

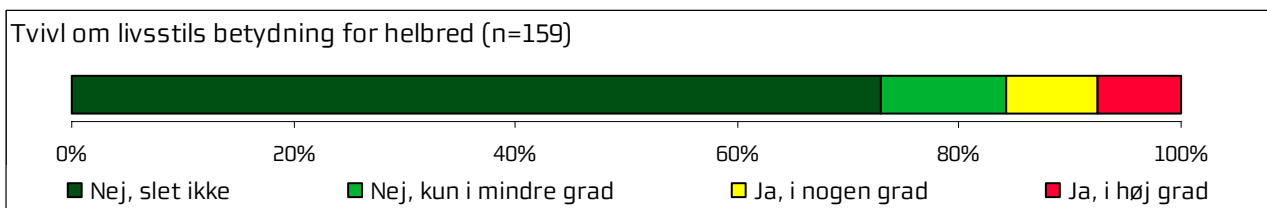
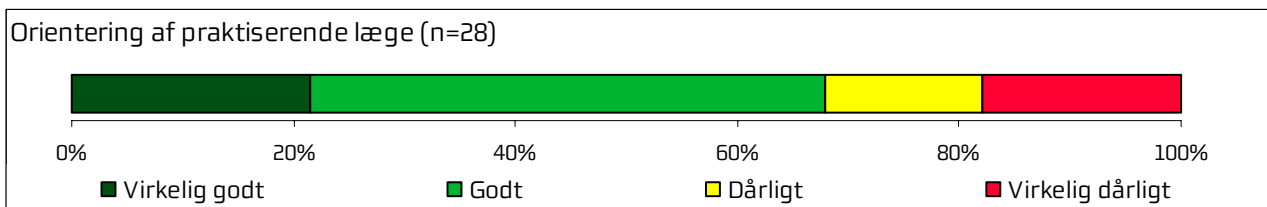
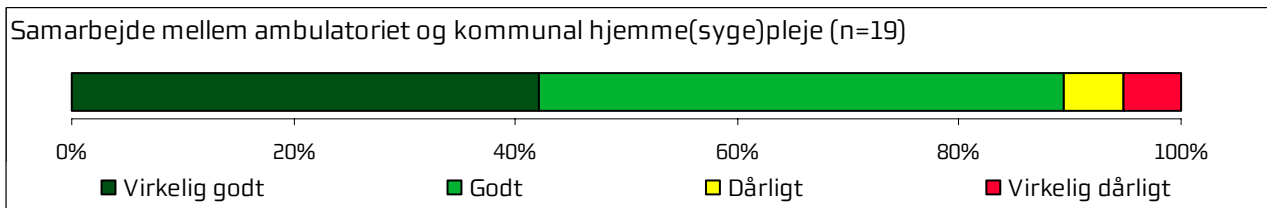
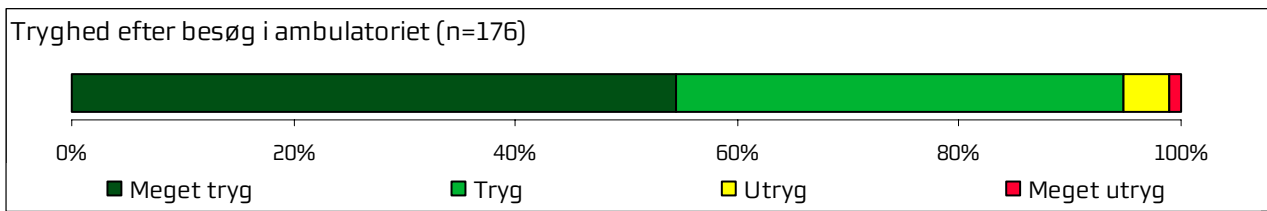
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	85%*	90%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	98%*	85%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	97%*	87%*	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	94%	84%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78%	-	-	92%	31%*	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83%	-	-	95%*	83%	89%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	96%	84%	92%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	92%	-	-	93%	56%*	66%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	92%*	95%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	90%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	100%	83%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	68%	-	-	98%*	75%	88%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	84%	-	-	79%	68%*	72%*

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

IVF-klinikken

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
















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Henvisningen fra klinikken til hospitalet i forbindelse med operation var rigtig hurtigt på plads; jeg blev hurtigt indkaldt til behandling på hospitalet.	Virkelig godt
3	Blive ved med at lade patienten føle sig som en person, der er vigtig og blive ved med at forklare den enkeltes situation med muligheder/begrænsninger. Meget sagligt og med empati.	Virkelig godt
4	Super dejlig atmosfære på stedet, man føler sig altid velkommen, og der er den tid, som jeg behøver. Enkelte gange behøver jeg ikke samtale, andre gange mere :-)	Godt
5	De er MEGET imødekommende og virker som om, de har overskud. Generelt en meget positiv oplevelse - tak for det :-)	Virkelig godt
6	Mere fokus på den psykiske påvirkning af hormonbehandling.	Godt
7	Jeg var positivt overrasket over, at der i venteværelset var forplejning.	Virkelig godt
8	Jeg kan godt lide, at der forefindes forfriskninger i venteværelset, så mærker man ikke hvis der er ventetid, fordi man er mæt og godt tilpas.	Virkelig godt
9	Mere information om bivirkninger ved medicinen brugt under behandlingen. Venligt og imødekommende personale. God faglighed.	Godt
10	Jeg synes bare Brædstrup Fertilitetsklinik har gjort et godt stykke arbejde. Jeg synes alle havde lige meget styr på det og alt var altid i orden. Jeg følte mig virkelig i gode hænder hos alle. De gør et super stykke arbejde for os patienter, som har et blændende ønske om et barn.	Virkelig godt
11	Generelt synes jeg bare, at jeg har fået en meget fin og professionel behandling. Personalet tog ingen chancer, og jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
13	I det store hele er vi godt tilfredse.	Virkelig godt
15	De er enormt gode til at skabe en tryk stemning, lytte og fortælle. Vi har følt os i VIKRELIG gode hænder på IVF-klinikken i Brædstrup. Man vidste altid, hvad der skulle ske, de var altid klar til at lytte og hjælpe. Et dejligt sted at komme (bortset fra årsagen til at man kommer der).	Virkelig godt
16	Jeg ville gerne have informationer om diæter og kostoplægninger, da jeg selv har fundet ud af, at det er vigtigt. Den information og hjælp ville jeg gerne have haft af personalet. Der bliver taget hånd om behandling og det praktiske, men ikke de psykiske aspekter, og kost. Jeg har følt, at jeg bare var en del af et stort "samlebånd" og ikke en enkelt person.	Godt
18	Gennem forløbet er vi blevet mødt af glade og velforberejede læger og sygeplejersker. Specielt vil jeg gerne fremhæve NN, som en yderst kompetent læge, der udviser et overbevisende engagement	Virkelig godt

og en personlig indlevelse. Han hentede os personligt inden indgrebet, og hjalp os efter endt behandling også personligt tilbage til hvilesengen, og overlod det ikke blot til sygeplejersken.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 19 | Til de to samtaler, vi har været til, havde vi to forskellige læger, hvor vi havde håbet på en fast, der kunne følge os gennem hele forløbet. Anden gang var lægen heller ikke informeret om, at der var blevet foretaget en undersøgelse, blodprøve og samtale omkring emnet. | Godt |
| ✎ | 20 | Oplevede en høj faglig kompetence samt engageret personale, der foruden deres faglighed udviste en indlevelsessevne og medmenneskelighed, jeg ikke har oplevet de tre andre behandlingssteder, jeg har været tilknyttet. Meget tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | Vedrørende regionstanken. Det er store afstande at køre for et mindre indgreb. | Intet svar |
| ✎ | 23 | Fra personalets side oplevede vi, at vi blev særbehandlet positivt. Vi oplevede, at behandlingsforløbet blev skræddersyet til vores situation og hverdag. Ved telefonsamtaler oplevede vi hver gang at blive taget alvorligt og havde en fornemmelse af, at personalet havde tid til at tale færdig med os. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Det er rigtig dejligt, at klinikken har egen indgang, så vi alle er der for det samme problem. Personalet er rigtig gode til at gøre stedet hyggeligt, og det er en meget dejlig oplevelse, at vi kan komme og få en sandwich og noget at drikke, mens vi venter. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Har kun været til diverse forundersøgelser og den egentlige behandling starter først nu. Har derfor indtil nu kun godt at sige, men svært at vurdere på nuværende tidspunkt. | Godt |
| ✎ | 28 | Jeg går i fertilitetsklinikken, og det er et utrolig sødt, lyttende og forstående personale. Alt er godt der. Det eneste jeg har været ked af er, at jeg har haft meget ventetid. Derved har jeg nu brugt over to år på mit første og eneste ægudtagningsforsøg! Det burde kun tage ca. et år per forsøg. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Personalet på Brædstrup er utrolig dejlige og behagelige mennesker. Har kun rosende ord til dem alle sammen. | Godt |
| ✎ | 30 | Har haft mange forskellige læger, fik oplyst ved første konsultation, at jeg ville blive fulgt af den samme læge, men dette er ikke tilfældet. | Godt |
| ✎ | 31 | Alle sygeplejersker er søde og har altid tid til at snakke, hvis man har behov for det. NN er specielt sød og hjælpsom :-) | Godt |
| ✎ | 34 | Dygtige, professionelle læger og sygeplejersker. Al personale var meget imødekommende, smilende, hjælpsomt. Bedre information i forhold til hvad man selv kan gøre derhjemme for at mindske graden af PCO. Har efterfølgende købt en bog "Spis dig gravid", som giver mange gode kost- og livsstilsråd. Man har brug for selv at kunne gøre noget. | Godt |
| ✎ | 35 | Har været meget tilfreds med at komme på ambulatoriet. Men pga. en retningslinje ikke var givet ud til os tidligt i forløbet, blev det til en træls, frustrerende oplevelse. | Godt |
| ✎ | 36 | De gjorde det særlig godt, fordi efter ægoplægning rejste min mand og jeg til udlandet. Det viste sig, at jeg var blevet overstimuleret. Vi ringede adskillige gange hjem til lægen, som hjalp os telefonisk midt om natten dansk tid for at få hjælp og information. Servicen var absolut i top!! :-) De har alle været super dejlige... Vi er dem meget taknemmelig her. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Stor ros til personalet for at takle det meget ømtålelige emne. Det er ikke at kunne få børn på en | Virkelig godt |

Bilag 1

behagelig & empatisk måde.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 41 | Jeg er rigtig glad for den gode behandling, jeg fik, selvom det ikke lykkedes. | Virkelig godt |
|  | 42 | Evt. sofaer i venteværelse. Generelt er personalet meget venligt og rare, og man føler virkeligt, at man bliver godt modtaget og godt behandlet. | Virkelig godt |
|  | 43 | Ved første besøg på ambulatoriet følte jeg/vi, at vi bare var et nummer i rækken af patienter. Jeg har senere fået fortalt, at der i den periode jeg/vi besøgte ambulatoriet manglede en læge, hvilket jo godt kan have stor betydning for, hvor meget den enkelte person kan have overskud til! Tak for en ellers rigtig god behandling. | Virkelig godt |
|  | 44 | Jeg blev overstimuleret efter ægopsætningen. Utrolig flot behandling af alle på afdelingen, da jeg var "indlagt" en uge i dagtimerne, selvom det var uden for deres program. | Virkelig godt |
|  | 46 | Har været virkelig glad for Brædstrup. Man har altid kunnet ringe til dem, hvis man var utryg eller havde spørgsmål. Søde mennesker, så kun positivt herfra! | Virkelig godt |
|  | 47 | Meget kompetente sygeplejersker og øvrigt personale. Personligt bryder jeg mig ikke om "medlidenhed og medfølelse øjne", når graviditetstesten er negativ - men det er nok mit problem. Hader at skulle komme til graviditetstest, når menses ER kommet - ved godt, at det er for en sikkerheds skyld - synes bare det er ubehageligt. | Virkelig godt |
|  | 48 | Mange ting kunne gøres bedre, men allerførst måske at blive bedre til at møde patienten, hvor patienten er. Bedre til at håndtere patientens følelsesmæssige slid." Bedre til at støtte, rumme og anerkende patienten. Ansæt en psykoterapeut til afdelingen. Oprette reservehold så behandlingen ikke gør stå pga. strejke og ferieafvikling. I mit tilfælde var det til sidst et kapløb med dage - ikke måneder - og så har jeg intet til overs for en strejke om mere løn, når min pris er barnløshed. | Dårligt |
|  | 49 | Stor ros til personalet! | Godt |
|  | 51 | Hvis denne undersøgelse er for at finde ud af, om fertilitetsbehandlingsklinikken skal bestå, så skal den. Den ligger centralt i Jylland, og der er meget dygtigt personale, og du får en god behandling. Intet negativt at sige om det, også selvom behandlingen ikke er lykkedes endnu. | Virkelig godt |
|  | 52 | Der kunne godt være flere siddepladser i venteværelset. | Virkelig godt |
|  | 53 | Tv og frugt m.m. i venteværelset var bare super. Utrolig venligt personale. Lægerne orienterede selv os patienter om eventuelle små forsinkelser, hvilket var rigtig godt. Meget bedre undersøgelsesudstyr i forhold til vores tidligere besøg på IVF-klinik - Skejby Sygehus. | Virkelig godt |
|  | 55 | Alle var rigtig gode til at give en masse information, og få os til at føle os trygge og velkomne. | Virkelig godt |
|  | 57 | Jeg var MEGET tilfreds med behandlingen. Selvom resultatet ikke blev som håbet, fik vi en meget professionel og samtidig personlig og nærværende hjælp af hele personalet. Man havde altid en følelse af, at der var tid og plads til at gøre lidt ekstra. Så vi følte os godt tilpas. Personalet fortjener meget stor ros! | Virkelig godt |
|  | 58 | Sygeplejerskerne på [NN] er helt unikke, empatiske og professionelle - stor ros til dem! | Godt |
|  | 59 | Personalet har været rigtigt høflige, hjælpsomme og effektive. | Godt |

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 61 | De ansatte tager hånd om én. Man føler, man er i trygge hænder, og at de ved, hvad de gør. De er altid søde og smilende og tager sig god tid til at besvare spørgsmål. De er meget omsorgsfulde. | Virkelig godt |
| ✎ | 64 | Fantastisk personale - læger, sygeplejersker m.fl. Der var altid den tid, der var behov for. Stor og personlig attention ved min overstimulering. | Virkelig godt |
| ✎ | 65 | Kontaktsygeplejerske/læge ville kunne indføres med god virkning. Udlevere visitkort så man husker, hvem man har talt med. Udbyde akupunktur til alle patienter, der er interesserede. | Virkelig godt |
| ✎ | 66 | Altid mulighed for kontakt til læge ved behov. Vil være en god ide at informere om, hvad IVF-behandling gør ved et parforhold, evt. foreslå parterapi undervejs i forløbet. | Godt |
| ✎ | 67 | Generelt var samtaler med sygeplejerskerne meget behageligere end med lægerne. Sygeplejerskerne var nemmere at tale med og mere medfølelse. | Godt |
| ✎ | 69 | Nogle gange kan man godt føle, man er et nummer i rækken, at de har lidt for travlt, men det kommer meget an på hvilken læge eller sygeplejerske, man kommer til. Kunne godt have brug for en kontaktperson. | Godt |
| ✎ | 70 | Gode til at modtage folk, føler sig tryk, god stemning i "huset". | Virkelig godt |
| ✎ | 71 | Oplevede meget venligt, forstående og imødekommende personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 72 | Ønsker kun behandling af én læge gennem hele forløbet. Vi har været til konsultation med tre forskellige, hvilket kan virke lidt forvirrende, idet scanninger og patientsamtaler vurderes individuelt af hver læge, og deraf lidt divergerende patientinformation. Ellers er den samlede oplevelse og karakter af klinikken god. Det er næsten de samme mennesker, man møder hver gang, man er til konsultation, og stedet er ikke for stort og uoverskueligt. Der bliver taget et personligt hensyn, hvilket er vigtigt for mig taget i betragtning af, at jeg kommer på klinikken for at blive far. | Godt |
| ✎ | 73 | Dejligt venligt sted at komme. | Virkelig godt |
| ✎ | 74 | Godt: Ved ægudtagning blev der, efter mit ønske, skruet godt ned for smertestillende, hvilket havde gavnlig virkning for mig. Dårligt: Det er alt, alt for sent, der opstår mistanke til sukkersyge/blodsukkerproblemers betydning. Det bør man efter min mening informeres om, første gang man kommer på klinikken. | Godt |

IVF-klinikken

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?



















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har bedt om overflytning fra Rigshospitalets fertilitetsklinik til Brædstrup. Derfor vidste jeg ikke, hvor lang tid der ville gå, inden jeg blev kaldt ind til samtale.	Virkelig godt
3	Meget fin atmosfære og personalet arbejdede tæt på os patienter. Behagelig intimsfære.	Virkelig godt
8	Jeg føler, at vi er blevet behandlet meget pænt, man bliver altid mødt med et smil og man kan altid stille spørgsmål, hvis man er i tvivl.	Virkelig godt
10	Der kunne godt være lidt flere stole i venteværelse, ellers alt rigtig godt.	Virkelig godt
11	Høfligt og venligt personale. Følte mig tryk under hele forløbet - tidsperioden jeg kom i Brædstrup.	Virkelig godt
14	Selvfølgelig var der ventetid af og til. Men det var selvfølgelig acceptabelt. I har jo også travlt og andre patienter. Men vi har fået en super behandling på klinikken, og er meget trygge ved at komme igen et stykke tid efter.	Virkelig godt
17	Der var en rigtig god modtagelse. Alle var så venlige og imødekommende.	Godt
21	Personalet virker meget venligt og er gode til at svare på spørgsmål og hjælpe ved tvivl.	Virkelig godt
24	Vi blev modtaget med smil og fik forklaret, hvordan tingene ville gå, hvor venteværelset var, hvem lægerne var, og hvordan vi skulle forholde os. Det første besøg var rigtig positivt.	Virkelig godt
30	Jeg måtte selv henvende mig, da jeg ikke blev kontaktet, samt skulle oplyse om ting, som stod i journal.	Godt
32	Jeg synes, Brædstrup er meget dårlig til at behandle folk. Jeg blev afvist flere gange og måtte derfor skifte klinik. Det er så dårligt.	Virkelig dårligt
38	Modtagelse og kort ventetid helt i orden. Venteværelset rart at opholde sig i.	Virkelig godt
47	Sofamiljø/-klynger ville være rart og skabe en mere hyggelig atmosfære.	Virkelig godt
49	Min henvisning fra min læge var desværre "glippet" (tror, det var hos min læge), så der gik lang tid, inden vi kom til det første møde. I har en helt utrolig stab af personale/sygeplejersker, som gør, at man slapper af, når man er der. De er utrolig bevidste om, at der skal tages en snak (kort eller lang), når man er der - og gør samtidig alt meget afslappende.	Godt
60	Jeg synes, lægerne kommer alt for tidligt ind og informerer om, hvad der er sket. Man er næsten lige vågnet, og er ikke klaret i hovedet til information.	Dårligt
61	Vi oplevede at blive afvist til behandlingsstart to gange pga. ventetid. Vi oplevede to gange at blive	Virkelig godt

"glemt" i venteværelset. Jeg fik taget blodprøve begge gange og skulle blive og vente på resultatet. Det er først efter en time, hvor jeg selv reagerer, at vi kommer ind til samtalen. Vi var blevet glemt.

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 62 Venteværelset er for lille til at rumme alle de personer, der til tider venter. Det er svært at sætte ord på, men situationen er følsom, når man er i behandlingen, og det er ubehageligt, når der er mange ventende, selvom man er i samme båd. | Godt |
| ✎ | 63 Venteværelset er for lille. | Virkelig godt |
| ✎ | 71 Enkelte gange har jeg oplevet, at der ikke var plads til patienterne i venteværelset, hvorfor jeg måtte vente i gangen. Det var en smule ubehageligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 75 Jeg modtog informationsmappe. Dette var meget positivt. | Virkelig godt |

IVF-klinikken

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")










	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	For høj dosis.	Godt
	14	I havde bare styr på det - super!	Virkelig godt
	17	Søgning af kroniker tilskud.	Godt
	22	Gennem ny operation.	Intet svar
	33	Bakterieangreb.	Godt
	35	Mangel på information omkring rette behandling.	Godt
	37	Modtaget recept med anden patients navn.	Godt
	39	Fejlagtig information.	Godt
	42	Blodprøve forbyttet.	Virkelig godt
	47	Manglende opfølgning på donormulighederne	Virkelig godt
	48	For sent udleverede recepter.	Dårligt
	50	Skulle vente 1½ time på behandling [?], men ved en fejl blev kal...	Virkelig godt
	54	Var indkaldt i forbindelse med sterilisation - var ikke 100% steril. Har flere gange været for aflevering af sædprøve.	Virkelig godt
	56	Forkert mængde.	Virkelig godt
	60	Lægerne skal være bedre til at informere. Det er alt for dårligt.	Dårligt
	62	Ikke medgivet medicin i reserve og apotek havde ikke.	Godt
	72	Variierende diagnose af forskellige læger efter scanninger..	Godt
	73	Forkert henvist. Ambulatoriet kunne ikke give den behandling, vi skulle have.	Virkelig godt

IVF-klinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, de skal tage blodprøve lidt oftere i forløbet af stimulationsbehandlingen.	Godt
2	Afslappet personale, virkede ikke stresset/jaget. Der var tid til samtalen med lægen og undersøgelsen. Nyt udstyr, moderne behandlingsstol, fint indrettet, frugt, småkager m.v. kunne tages efter behov.	Virkelig godt
3	Vi har tidligere gennemgået samme type forløb på Rigshospitalet. Brædstrup udmærker sig ved dels bedre udstyr og dels, at man føler sig "personligt behandlet", altså individuelle hensyn. Rigshospitalet er mere en maskine.	Virkelig godt
14	Det var en ren fornøjelse at være hos jer og et kompetent personale. Selvom det er en følsom periode, vi har været igennem, hvor det kunne blive alt fra glæde til sorg, så har vi fået en perfekt behandling!	Virkelig godt
17	Det undrede mig, at en af lægerne spurgte mig om, hvorfor jeg havde fået tildelt et bestemt medicinmærke - for det ved jeg jo ikke noget om.	Godt
21	Meget tilfreds. Virkede virkelig til, at de havde styr på deres ting og havde stor kompetence til deres arbejde.	Virkelig godt
22	Alt har været OK, men min behandling skal foretages på ny!	Intet svar
24	Lægerne og sygeplejerskerne er gode til at lytte, hvis vi har spørgsmål og tager sig tid til at besvare dem. De accepterer vores holdninger, selvom de kan være anderledes end deres.	Virkelig godt
25	Der er ikke ens behandlingsformer. Det kommer an på, hvilken læge man konsulterer, hvilken behandling, der bliver anbefalet. Det er meget mærkeligt!	Godt
32	Brædstrup var virkelig uretfærdig mod mig. Der er alt for meget ventetid. Enten skal de ansætte flere, eller også kan de lukke butikken, i stedet for de afviser folk.	Virkelig dårligt
34	Det undrer mig, at vi ikke er blevet informeret om kostens indflydelse på PCO - på trods af, at vi flere gange har spurgt til, om vi selv kunne gøre noget for at gøre problemet mindre.	Godt
35	Vi var i et forløb, hvilket blev afbrudt, da en ny læge kom til, som fulgte retningslinjer eller noget. I hvert fald ikke enighed med tidligere læger, som vi har været i forbindelse med.	Godt
45	Vi oplevede at blive glemt flere gange i venteværelset!	Virkelig godt
48	Kun én eneste af personalet fortjener ekstra ros, nemlig [NN]. Han er fantastisk.	Dårligt
51	Lidt for meget medicin en gang, så jeg efterfølgende blev sat ned og senere i forløbet op igen.	Virkelig godt

Bilag 1

	58	Unøddig ventetid skyldtes først og fremmest strejken i foråret.	Godt
	60	Igen - lægerne skal ikke gå ind i noget, de ikke ved noget om. Da hellere stil patienterne videre i forløbet i stedet for først at gøre det til sidst.	Dårligt
	61	Unødvendig ventetid pga. forlagt journal. To læger var ikke helt enige omkring min videre behandling.	Virkelig godt
	68	Jeg var meget imponeret over det søde og venlige personale og den gode oplevelse, min operation var. Plus plus plus til Skejby dagambulatorium.	Virkelig godt
	69	Jeg har været igennem forløbet før og vidste, hvad der skulle ske.	Godt
	72	Kunne godt tænke mig én kontaktperson/læge gennem hele forløbet. Det kunne minimere eventuelle fejl og misforståelser, og ville give en mere tryk behandlingsform tidshorizonten taget i betragtning.	Godt
	73	Vi blev henvist sidste år og har indtil videre ikke modtaget tid til relevant behandlingssted. Ca. et halvt år uden der er noget som helst relevant.	Virkelig godt
	75	Personalet har mødt os (mig og min mand) med stor varme og imødekommenhed samt omsorg. Dette har været meget positivt.	Virkelig godt
	76	Personalet på fertilitetsafdelingen var yderst professionelle. Meget imødekommende!	Virkelig godt

IVF-klinikken

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Jeg oplevede stor fokus på det fysiske og kun lidt fokus på psyken.	Godt
12		Godt
22	Blevet orienteret hurtigt og kvalificeret.	Intet svar
26	Mangler nogle evaluerende samtaler undervejs i forløbet, hvor jeg bliver inddraget i, hvad næste skridt skal være og hvorfor mm.	Virkelig godt
35	Vidste ikke, at kvinders BMI betød noget for en behandling, ren information kunne vi ønske i starten af et forløb, i stedet hvor vi tror at være i et forløb.	Godt
48	Jeg orker ikke at uddybe det, men generelt er jeg meget, meget skuffet over mit møde med flere af behandlerne/situationen.	Dårligt
49	Efter mit/vores første forsøg ikke gik, så havde jeg en del spørgsmål om, hvad jeg kunne have gjort, for at det ikke skete, mad, alkohol osv.! Jeg blev tilbudt at komme til at snakke med en læge den dag, hvor jeg fik besked om, at vores forsøg ikke var lykkedes. Jeg afslog (hvilket jo selvfølgelig er min fejl), men jeg regnede med at komme til at snakke med en læge ved opstarten på andet forsøg, men der var desværre for travlt (føjte jeg!), så ville ikke spørge.	Godt
60	Der var alt for lang tids ventetid på skriftlige svar, om der var noget.	Dårligt

