

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Fertilitetsklinikken
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y
Skejby Sygehus**

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 | | 25 |

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: | 114 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 62 |
| Afsnittets svarprocent: | 54% |

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.

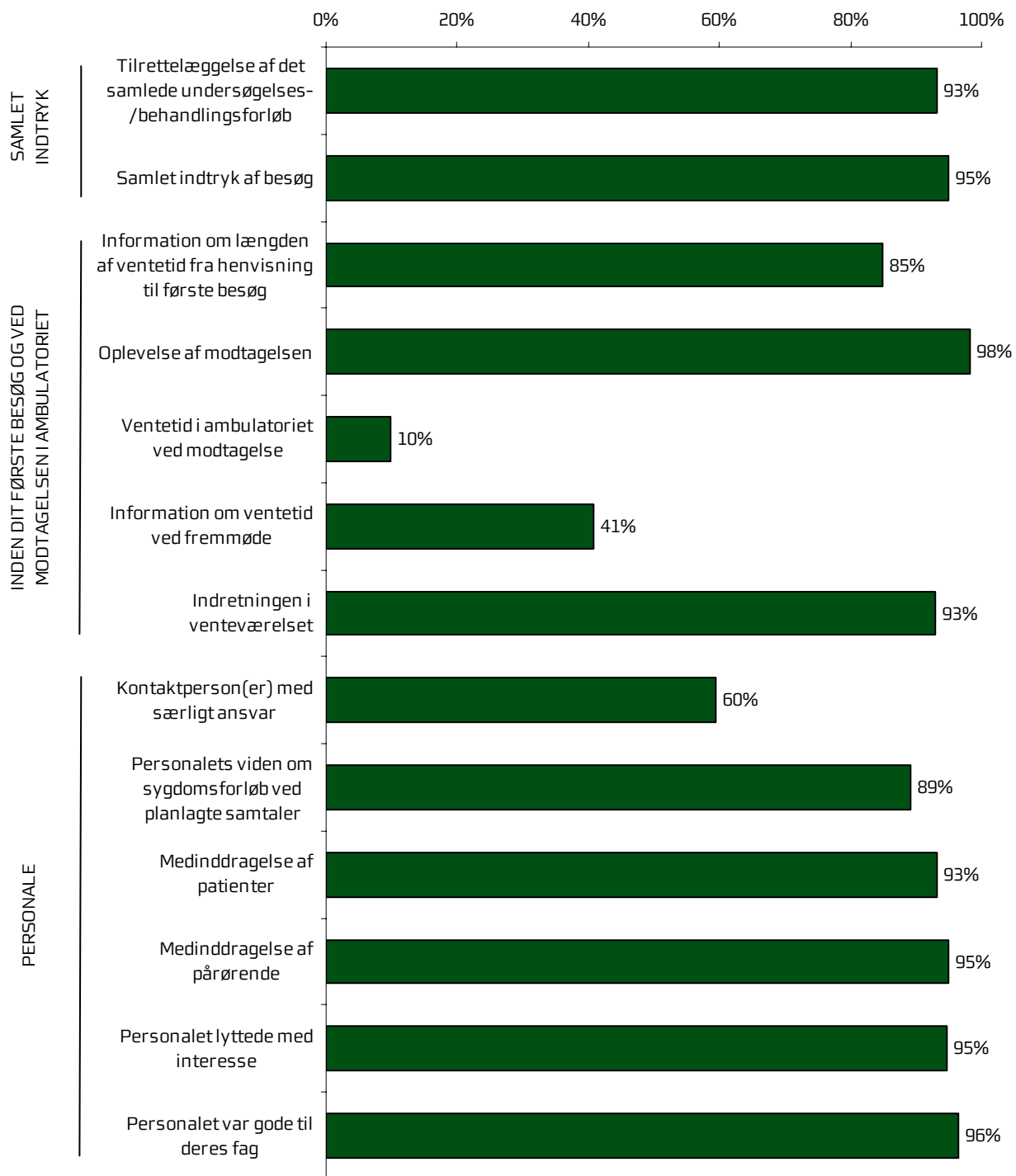
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

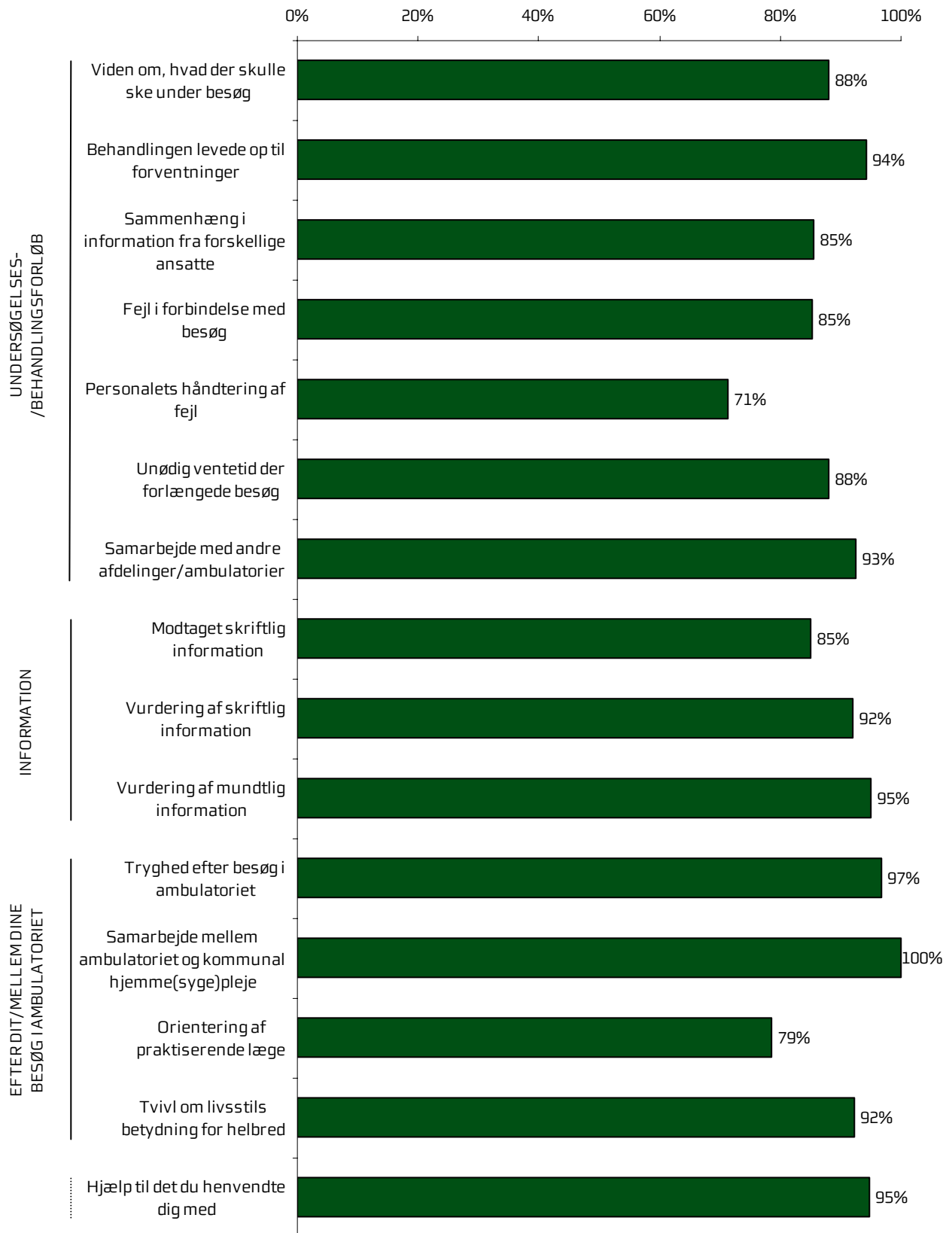
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbelttopslagene 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.

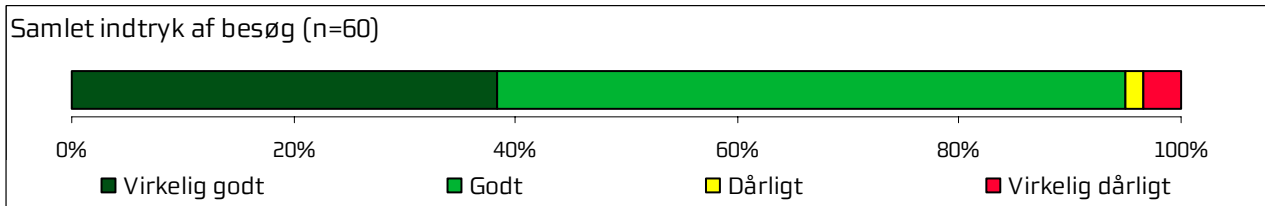
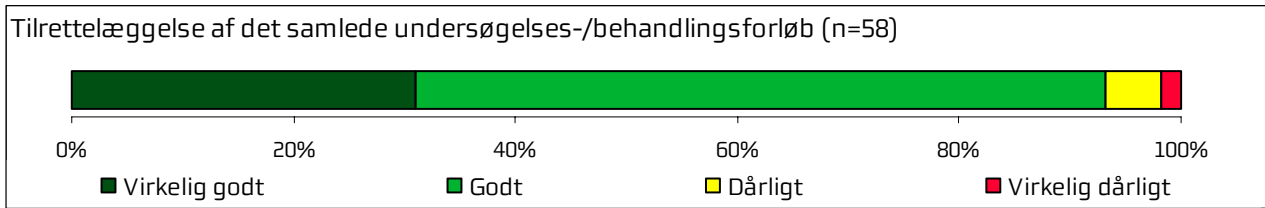
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

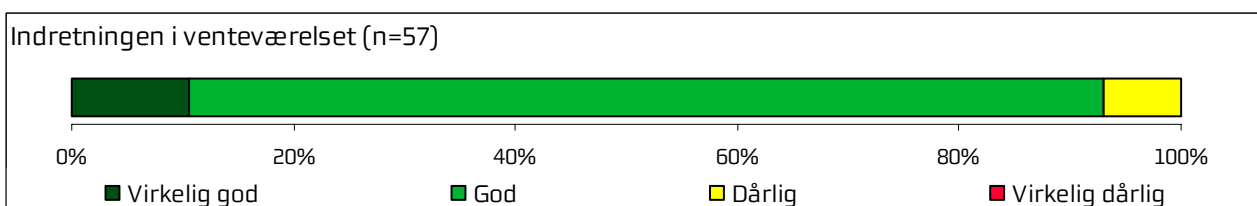
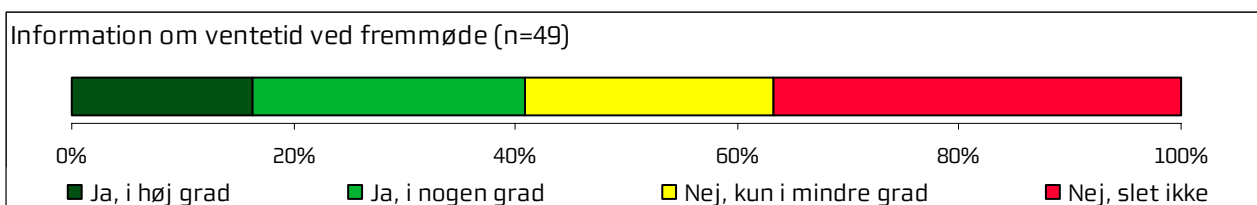
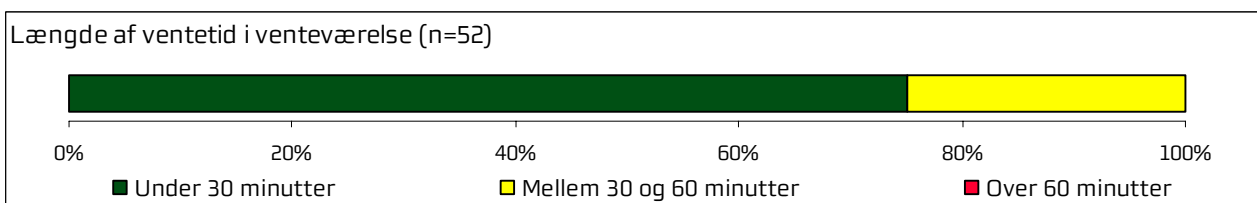
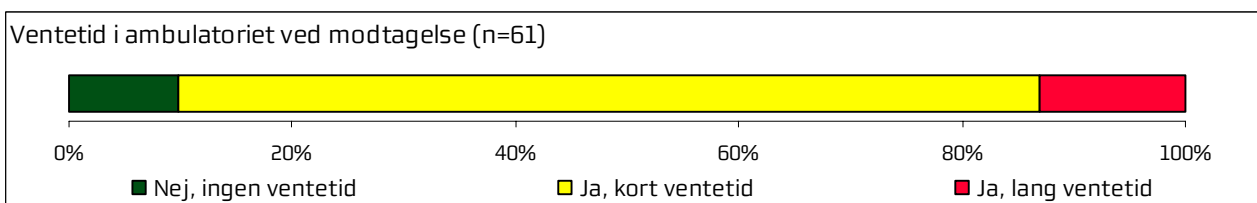
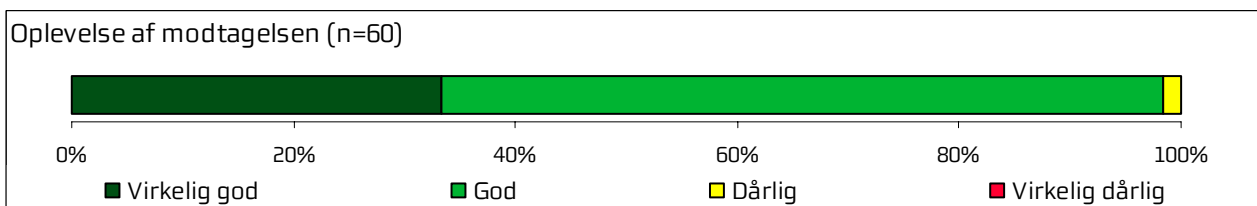
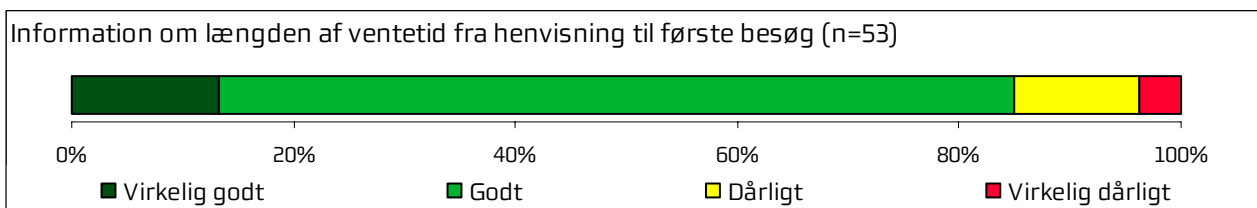
4.1 Samlet indtryk



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? | 93% | - | - | 100%* | 89% | 96% |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95% | - | - | 99% | 94% | 97% |

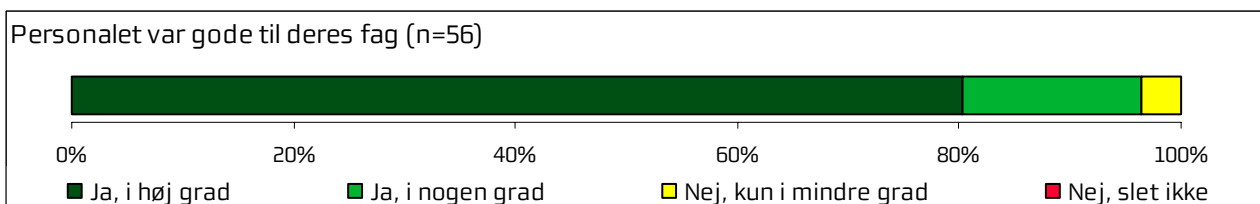
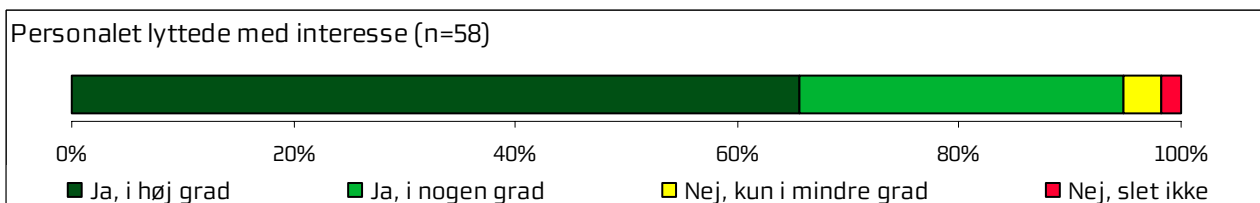
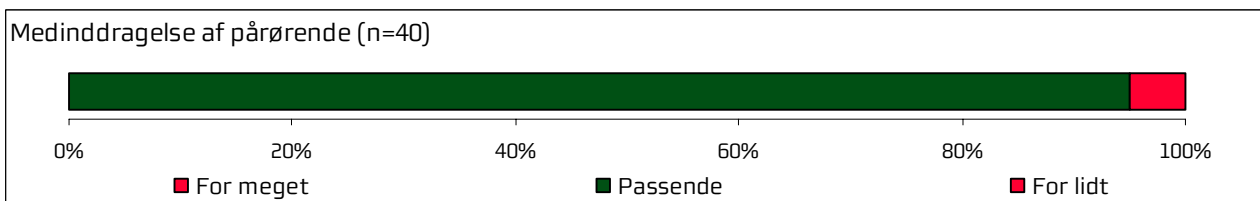
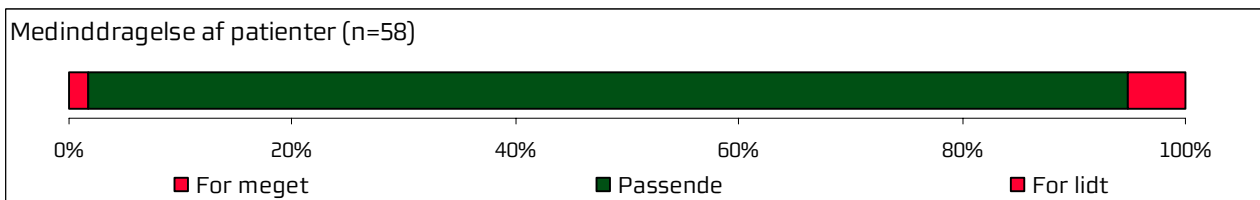
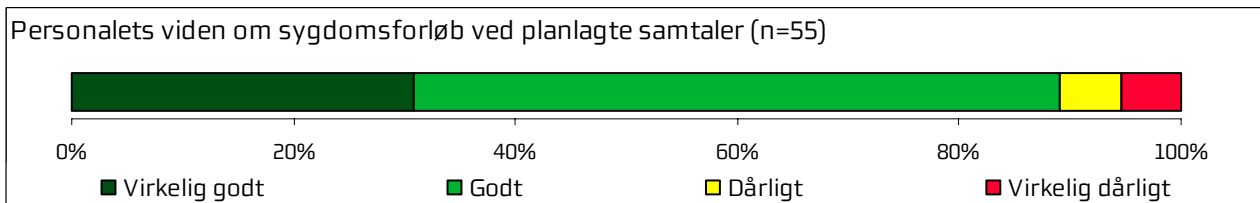
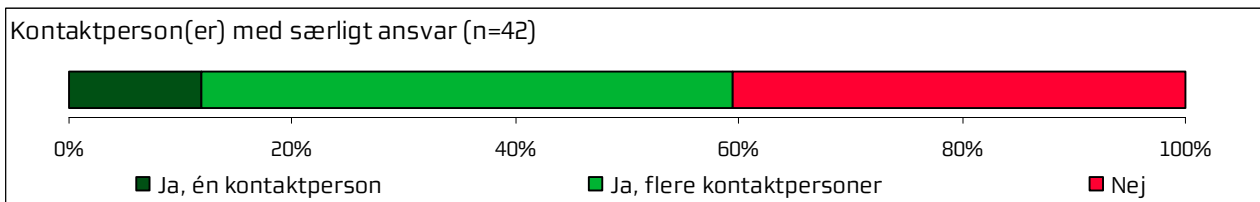
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

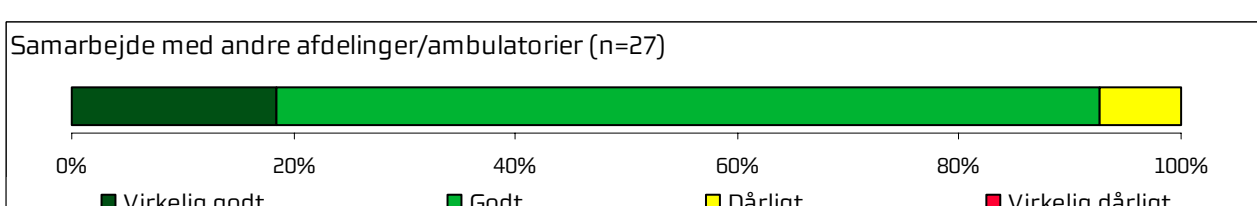
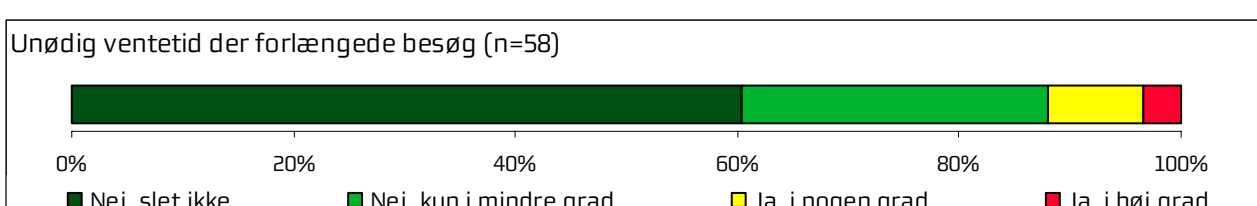
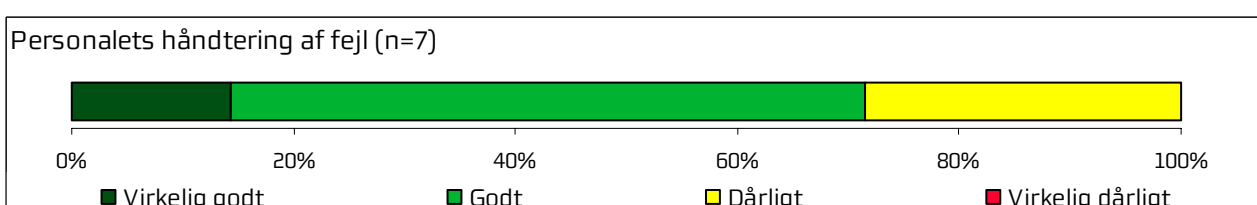
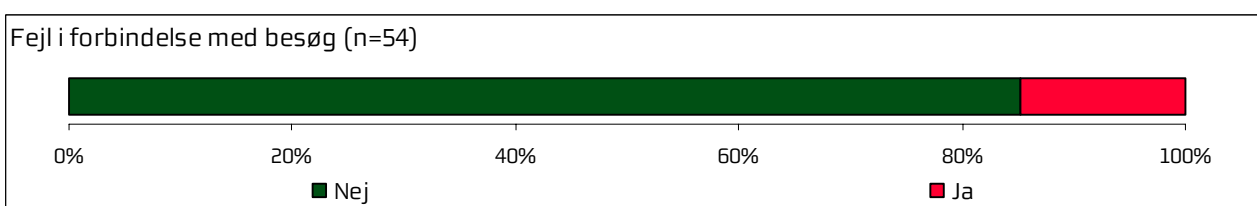
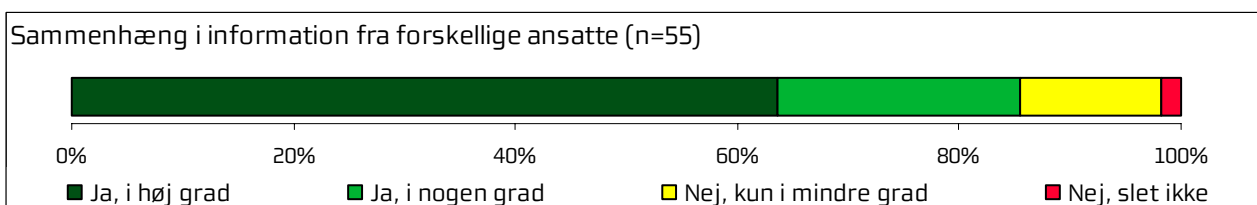
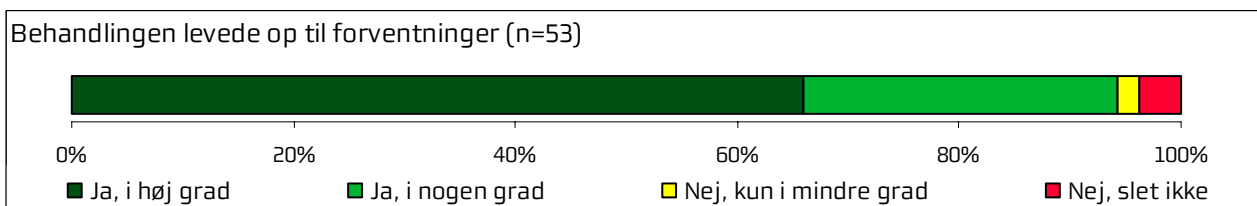
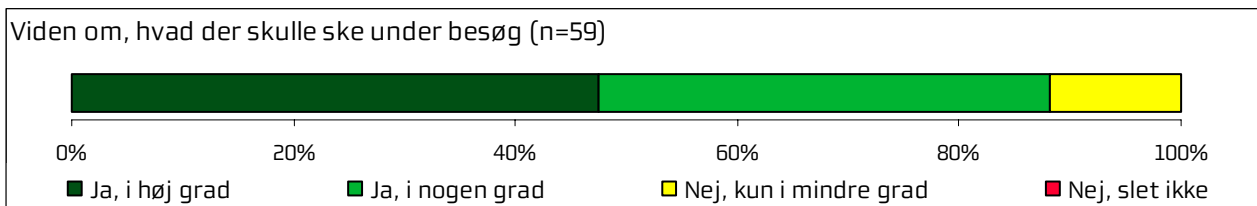
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 85% | - | - | 97%* | 75% | 90% |
| 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? | 10% | - | - | 36%* | 14% | 25%* |
| 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? | 41% | - | - | 72%* | 18%* | 43% |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 93% | - | - | 93% | 74%* | 85% |

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? | 60% | - | - | 93%* | 75%* | 82%* |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 89% | - | - | 97% | 81% | 92% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 93% | - | - | 100%* | 88% | 94% |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 95% | - | - | 96% | 79%* | 90% |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 95% | - | - | 100% | 92% | 96% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 96% | - | - | 100% | 93% | 97% |

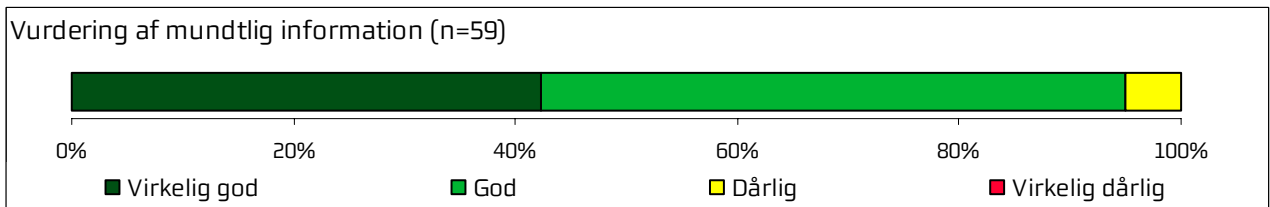
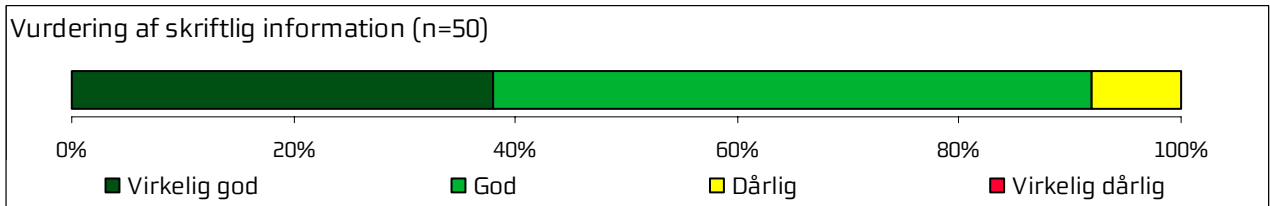
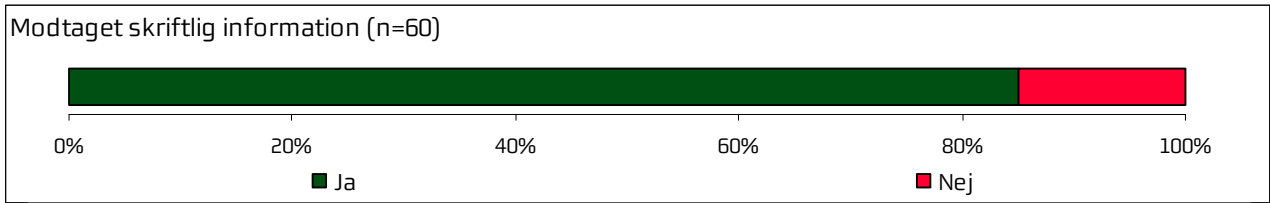
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

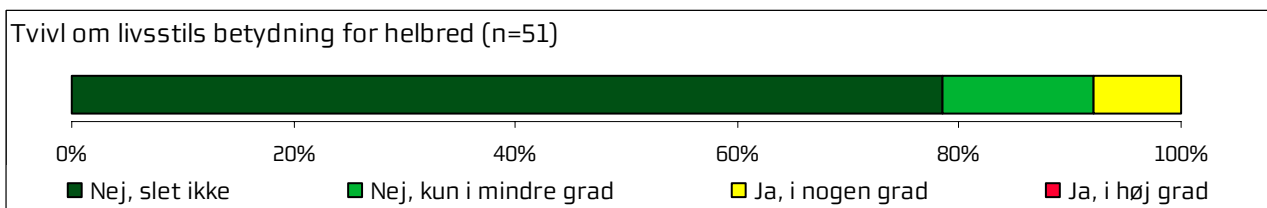
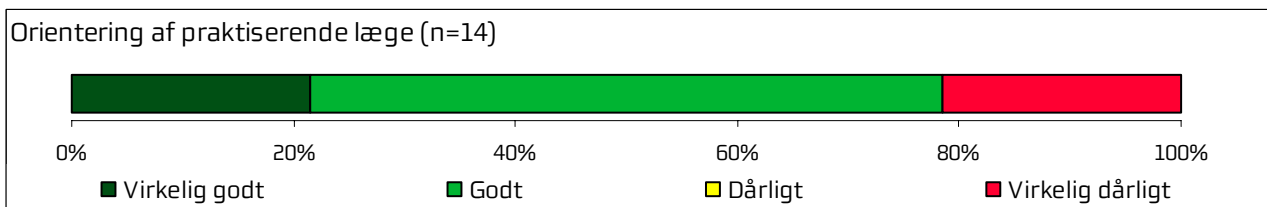
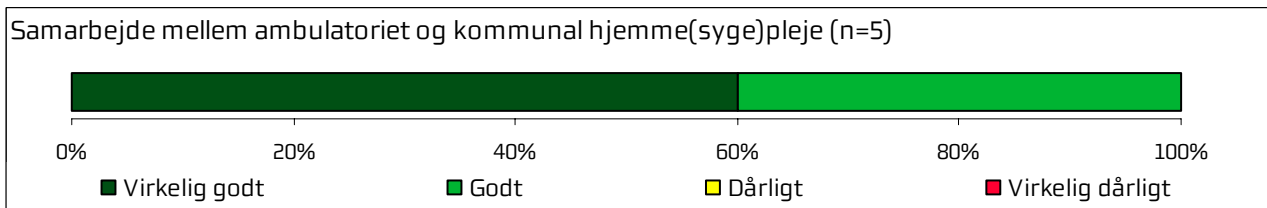
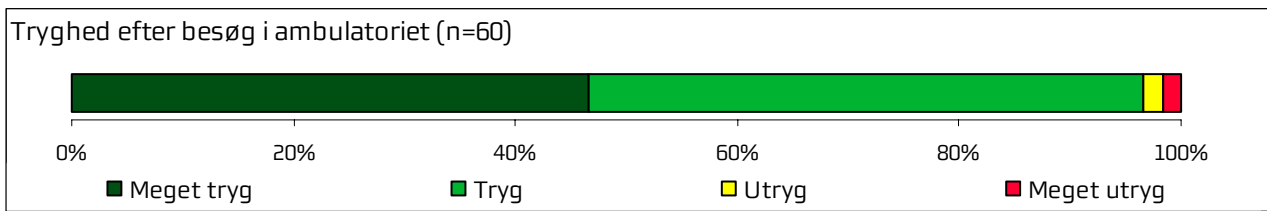
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 88% | - | - | 96% | 84% | 91% |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 94% | - | - | 98% | 80%* | 93% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 85% | - | - | 96%* | 88% | 93% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 85% | - | - | 94% | 79% | 87% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 71% | - | - | 100% | 55% | 76% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 88% | - | - | 97%* | 74%* | 83% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 93% | - | - | 97% | 82% | 90% |

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? | 85% | - | - | 80% | 43%* | 58%* |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 92% | - | - | 100%* | 93% | 97% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 95% | - | - | 99% | 89% | 96% |

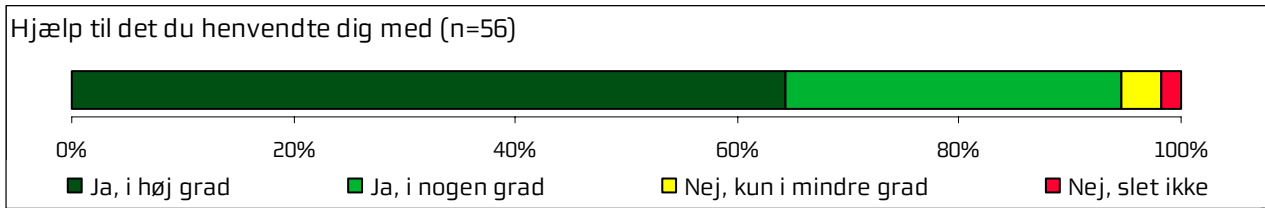
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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? | 97% | - | - | 97% | 87%* | 92% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100% | - | - | 100% | 67% | 85% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 79% | - | - | 97% | 58% | 83% |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 92% | - | - | 87% | 65%* | 73%* |

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 95% | - | - | 98% | 89% | 95% |

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.

Fertilitetsklinikken

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 |
|----|--|----------------------------|
| 1 | ROS: Venligt personale, ingen ventetid og en meget kompetent læge. RIS: Der går lang tid, før man bliver indkaldt til næste besøg, og da jeg ringede, fik jeg den opfattelse, at de havde glemt mig. Det er næsten umuligt at komme i kontakt med den ansvarlige læge. | Godt |
| 2 | Informationshæftet vedr. IVI behandling er misvisende eller svær at forstå. Vedrørende selve inseminationen (der står, at man vil føle let prik, men ikke, at man har "andenæb" i brug). Forløb for ikke-hormonbehandlede dårligt forklaret. Og som minoritet må man vel bare finde sig i, at det er henvendt heteroseksuelle, hvilket vi dog venligt blev gjort opmærksom på i følgebrevet. | Godt |
| 3 | Praktiserende læge var ikke tilstrækkeligt informeret om behandlingsmuligheder, procedurer, henvisning, (ønskede, aktuelle) blodprøver. Ansvarer ligger ikke hos Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium, men da min første henvendelse sker hos praktiserende læge, burde denne måske være oplyst om, hvilket aktuelle muligheder der ligger? Ingen katastrofe - blot undren! | Virkelig godt |
| 4 | De kunne informere om ventetid ved ankomst. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg vil gerne understrege, at flere som jeg har snakket med om stedet har haft en lige så dårlig opfattelse, som jeg (fertilitetsbehandling). Problemer: Personalet beder om henvisninger fra os, men det registrerer det først, når vi to uger efter ringer og spørger, hvorfor der ikke sker noget. Henvisningen var i systemet halvanden uge før vi ringede. Personalet havde til trods for, at vi bad dem ændre det, forkert information om os. Forkert adresse og mobilnummer, som vi vel og mærke aldrig før har haft. De må have blandet andres information sammen med vores. Derfor modtog vi ingen information. | Virkelig dårligt |
| 7 | Jeg synes især, det har været dejligt, at der, så vidt det var muligt, har været gennemgående kontaktpersoner i forløbet, ligesom jeg ikke på noget tidspunkt har betvivlet personalets store viden indenfor området. | Godt |
| 8 | Utroligt imødekommende og venligt personale. | Godt |
| 9 | Det er lidt hårdt for os, som har svært ved at få børn, at undersøgelserne foregår lige ved siden af fødeafdelingen. | Godt |
| 12 | Sygeplejerskerne har været meget informationsgivende, har trods den korte besøgstid gjort besøget personligt og sat sig rigtig godt ind i patientjournalen! Lægens involveringstid kunne ønskes øget, men ok i forhold til deres "begrænsede tid" og "sygdommens" alvor. | Godt |
| 13 | Jeg kunne godt tænke mig at blive behandlet individuelt og ikke som et nummer i rækken, hvor alle skal have ens behandling. At personalet noterer sig, at min cyklus f.eks. ikke er normal, så det ikke er mig selv, der skal sørge for at få en korrekt behandling. Dette bevirker, at jeg ikke har nogen tillid til behandlingen. Jeg kender en, som er blevet behandlet på Skive Sygehus og har indtryk af, at der er mere nærhed, individuel behandling og de samme læger og sygeplejersker, der følger patienten. | Virkelig dårligt |

Det kunne Skejby godt lære noget af.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 14 Det var et meget fint forløb, som vi var tilfredse med, dog modtog vi indkaldelsen til undersøgelsen lidt sent, ca. en dag før. | Godt |
| ✎ | 15 Stor ros til sygeplejerskerne for deres medmenneskelighed og støtte. Ved at sekretærene kan være pressede, men kunne være rart med bare lidt mere medfølelse, når man ringer. Bliver afvist og dermed ked af det. | Godt |
| ✎ | 16 Har udelukkende et positivt indtryk af afdelingen! | Virkelig godt |
| ✎ | 18 Personalet udviser stor forståelse og empati. Stor ros til dem! | Virkelig godt |
| ✎ | 20 Personalet virkede meget engagerede og professionelle. Alt i alt en positiv og god oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 De kunne godt være mere omhyggelige med informationen i specielle tilfælde (her tænker jeg på strejken). | Godt |
| ✎ | 22 Virkelig kompetente læger og sygeplejersker. Synd at de ikke kan få mere hjælp, så ventetiden på behandling kan nedbringes. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 Der kan i høj grad effektiviseres. | Dårligt |
| ✎ | 25 Fantastiske sygeplejersker, der er meget omsorgsfulde og har tiden til patienten. | Godt |
| ✎ | 27 Proceduren er meget uforståelig og ulogisk. Det ville være en fordel, hvis man kunne kommunikere med afdelingen via e-mail. | Godt |




Fertilitetsklinikken

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 8 | Jeg savnede meget en samtale inden der blev besluttet, hvilken behandling, der kunne tilbydes. Følte ikke, at jeg havde nogen indflydelse overhovedet, eller mulighed for at kommentere/stille spørgsmål. Blev dog involveret efter beslutningen var taget og havde herefter et godt forløb. Dog mener jeg, at behandlingen kunne være blevet ændret tidligere i forløbet (end den blev), hvis der havde været en samtale med mig. Mennesker er forskellige og kan ikke altid bare "placeres i en kasse". | Godt |
| 11 | Sad og ventede 10 minutter. | Virkelig godt |
| 13 | Jeg følte, jeg skulle have en standardbehandling, og ingen undersøgte, om jeg passede ind i den. Jeg kunne godt tænke mig at blive individuelt vurderet, inden behandlingen starter. | Virkelig dårligt |
| 16 | Selvom der var lidt ventetid, var der INGEN fornemmelse af, at der ikke var tid til os under konsultationen. | Virkelig godt |
| 17 | Det ville være rart med noget vand og mere læsestof. | Virkelig godt |
| 21 | Da jeg i sin tid skulle starte op, blev vores første besøg udskudt, fordi jeg ikke havde fået tilsendt recept på medicin på forhånd. Jeg kunne da først starte senere. Min opfattelse var, at jeg sagtens kunne nå at få recepten, inden den skulle bruges. | Godt |
| 22 | Alt for lang ventetid på at komme i behandling. Vi blev afvist tre gange, inden der blev tid. | Virkelig godt |
| 23 | Jeg oplevede sygeplejerskestrejken sidste år som en stor belastning, idet man ved IVF-behandling blev afvist nogle gange, og det er en kæmpe skuffelse, hvis man gerne vil være gravid, og det er som om, de stadig lider af det på afdelingen mht. at afvise patienter, som der ikke er plads til. | Virkelig godt |

Fertilitetsklinikken




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 |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 6 | Der er mange "lapper" på min journal, som ikke er blevet ført ind, og som er blevet glemt, eller som jeg er blevet udspurgt om mange gange. | Godt |
|  | 10 | Bortkommet journal. | Godt |
|  | 13 | Jeg skal gentagne gange selv informere om at min cyklus ikke er normal. | Virkelig dårligt |

Fertilitetsklinikken



Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Der går meget lang tid, før man bliver indkaldt fra det ene besøg til det andet. Jeg kunne også mærke, at man næsten havde glemt at indkalde mig igen. | Godt |
| 5 | I denne fase burde personalet have fortalt os om, at der er meget lang ventetid på behandlingen. De skulle have fortalt os om Skive og deres situation (ingen ventetid). | Virkelig dårligt |
| 6 | Behandlingen har båret præg af, at der skal køres mange igennem på en dag. Nogle læger har været utrolig flinke, mens andre virker lidt for rutineprægede og tager sig ikke tid til at sætte sig ind i den enkeltes situation. Jeg har en del gange oplevet, at der ikke har været styr på min journal, og at jeg derfor selv har skullet gøre opmærksom på særlige forhold/historikken i mit behandlingsforløb. | Godt |
| 8 | Ærgerligt, når der sker fejl, men har selvfølgelig forståelse for dette. | Godt |
| 12 | Lægernes begrænsede tid ved de enkelte undersøgelser er lidt kritisabel. Det er trods alt dem med den største viden. Deres involvering kommer til at føles meget maskinelt og dermed lidt overfladisk/upersonlig. | Godt |
| 13 | Jeg følte, at jeg blev sat i en "kasse" for behandlingsforløbet - og ikke behandlet individuelt. Ingen tog sig af, at min cyklus ikke passer ind i normalkassen. Jeg skal gentagne gange selv nævne, om jeg skal starte på hormonbehandling en anden dag end den angivne, når min cyklus ikke er normal. Jeg oplevede ikke, at personalet havde tid til at tage sig af min frustration. Fik blot udleveret en folder om Foreningen For Barnløse. | Virkelig dårligt |
| 14 | Meget fint forløb. | Godt |
| 15 | Der mangler ressourcer, så ventetiden kan nedsættes. Der er al for lang ventetid. | Godt |
| 17 | Meget flink, engageret, sympatisk, støttende personale. | Virkelig godt |
| 19 | Folk har været venlige og imødekommende, men synes dog, at konsultationerne på fertilitetsklinikken gik for hurtigt. Kunne godt have brugt mere tid til at få svaret på spørgsmål, eller at der var blevet spurgt ind til vores situation. | Godt |
| 21 | Jeg blev informeret forkert af ambulatoriets personale i forbindelse med strejken i foråret 2008 - det svarede ikke overens med det, som ledelsen skrev i deres brev vedrørende strejken - og det var information, der kom én og samme dag. Jeg blev ligeledes fejlinformeret ved strejkens ophør. | Godt |
| 22 | Alt for lang ventetid på fertilitetsbehandlingen. Vi blev afvist tre gange, og det skuffede meget. | Virkelig godt |
| 23 | Personalet har været utroligt sødt og forstående. | Virkelig godt |

-  25 Sygeplejerskerne på afdelingen er helt fantastiske og tager virkelig god tid til patienten, så man kan føle sig tryk. Dog var lægerne noget hurtigere på "aftrækkeren". De virkede ofte, som om de havde meget travlt, hvilket gjorde, at man ofte "kunne brænde" inde med mange spørgsmål. Jeg oplevede samtidigt, at der blev brugt mange "lægelige udtryk", som jeg som patient ikke forstod. Godt
-  26 Kun positivt at sige. Godt
-  28 Har netop afsluttet flere forsøg uden positivt resultat. Derfor er det ikke gået som forventet. Virkelig godt

Fertilitetsklinikken

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

| | | Patientens samlede indtryk |
|---|--|-----------------------------------|
|  | ID Kommentar | |
| 9 | Det føles, som om egen læge slet ikke har været informeret om forløb/svar. Informationen har generelt været længe undervejs (op til 2½ uge for svar på prøve). | Godt |
|  | 22 Det er meget skuffende at starte på venteliste igen ved gentaget behandling. Vi er allerede blevet afvist første gang (i anden omgang), og man bliver meget trist af det. | Virkelig godt |

