

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Fertilitetsklinik, Skive**

**Fertilitetsklinik**

**Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **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](mailto: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.<sup>1</sup>

## 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:	234
Besvarelser fra afsnittets patienter:	129
Afsnittets svarprocent:	55%

## 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.

<sup>1</sup> 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".

Det 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

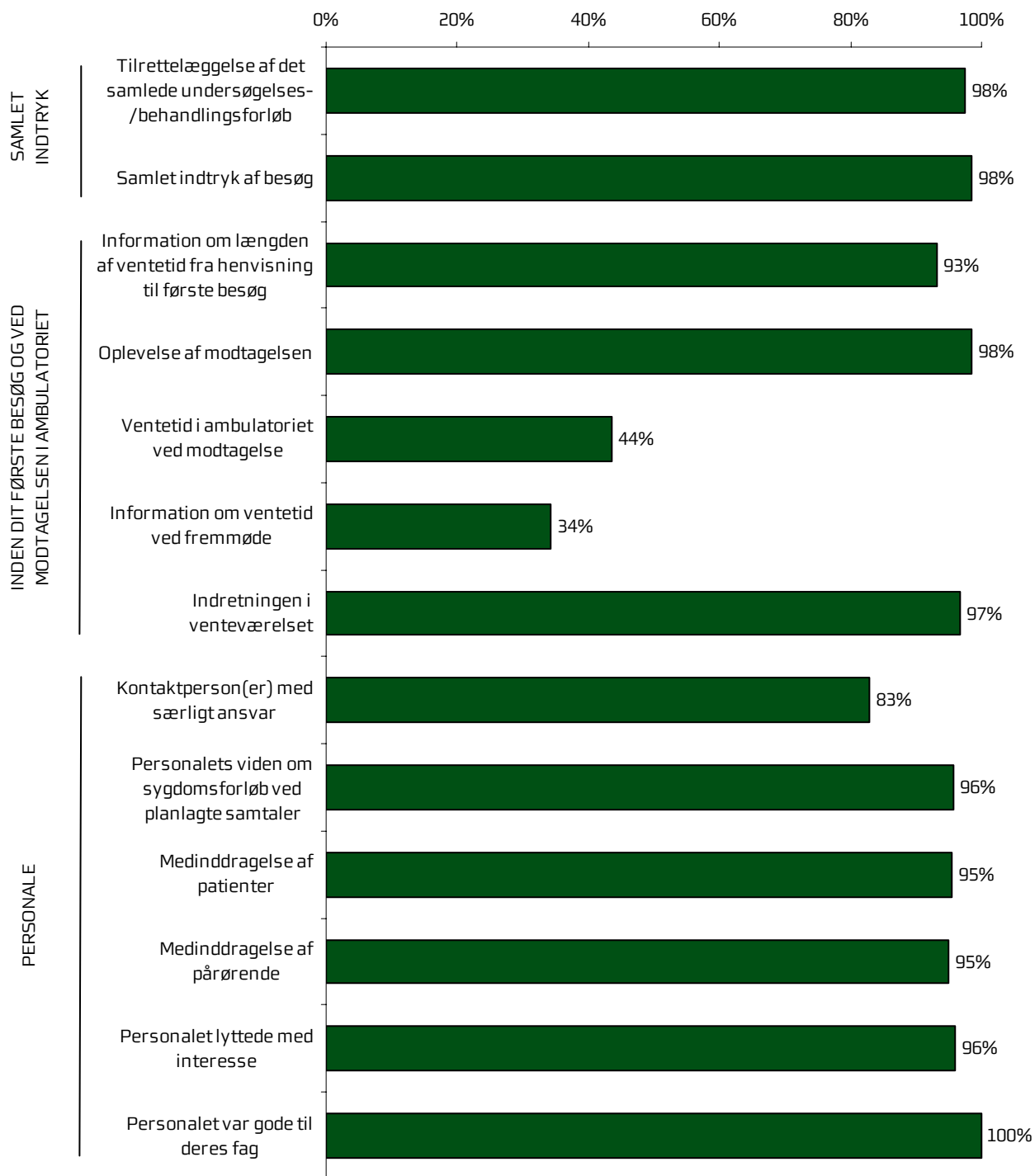


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

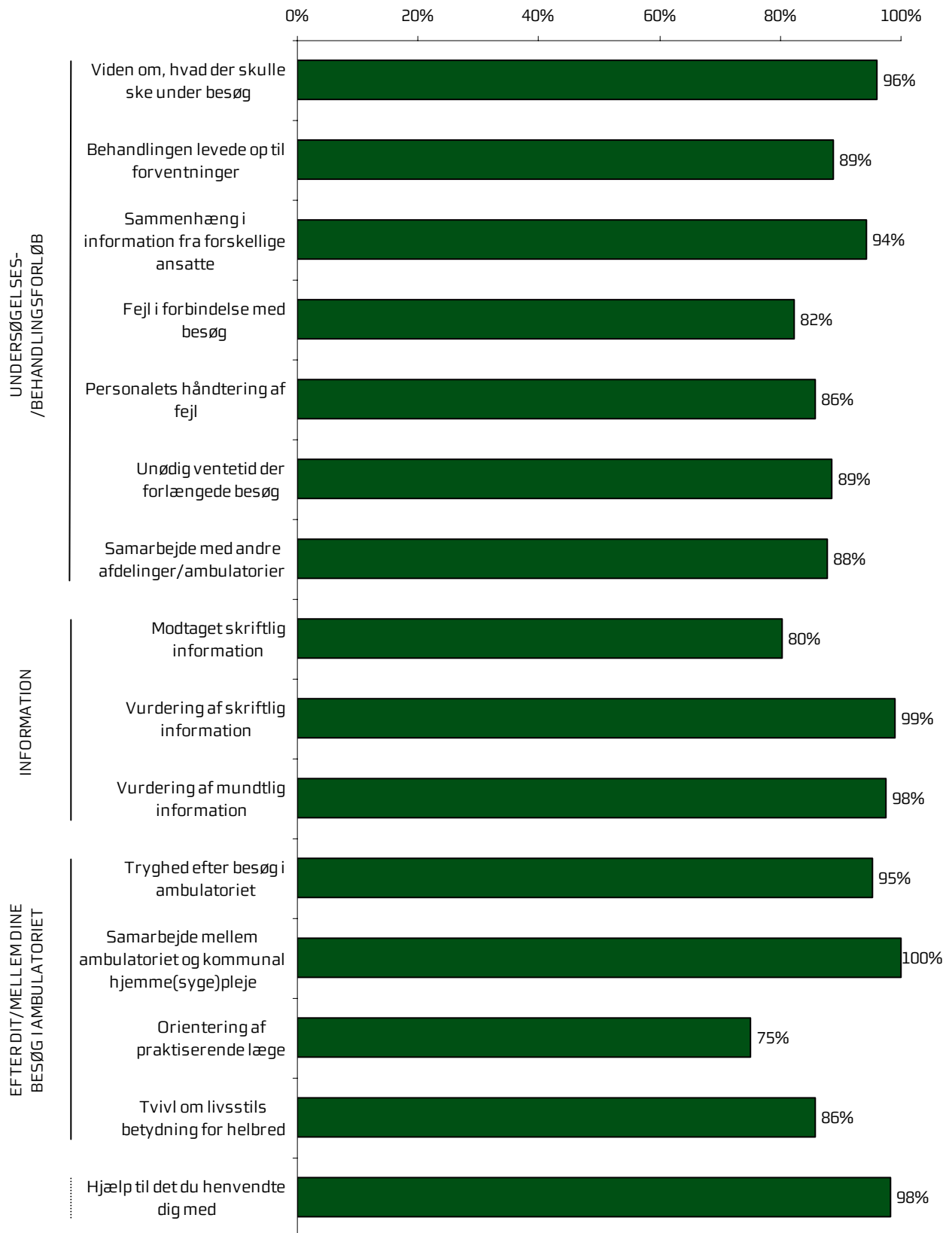
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>3</sup>

### 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.

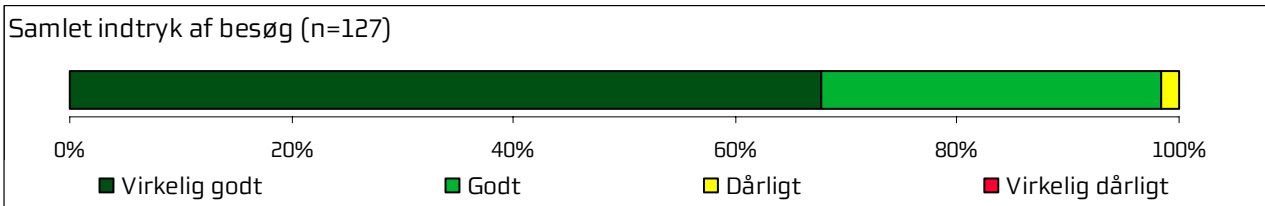
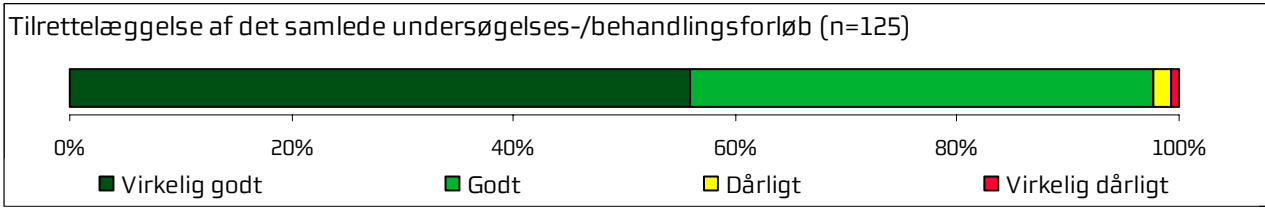
### Tilfældige forskelle?

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.

---

<sup>3</sup> 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

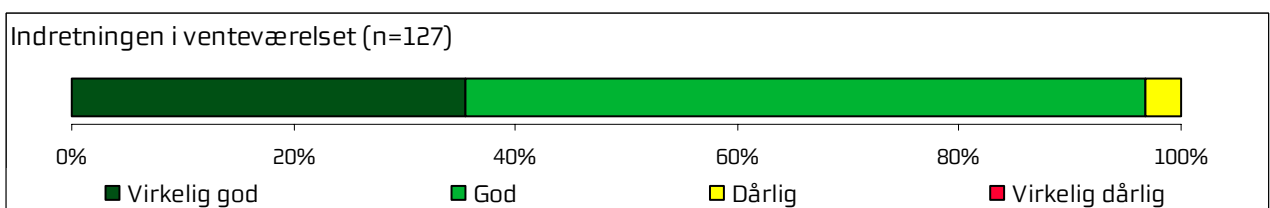
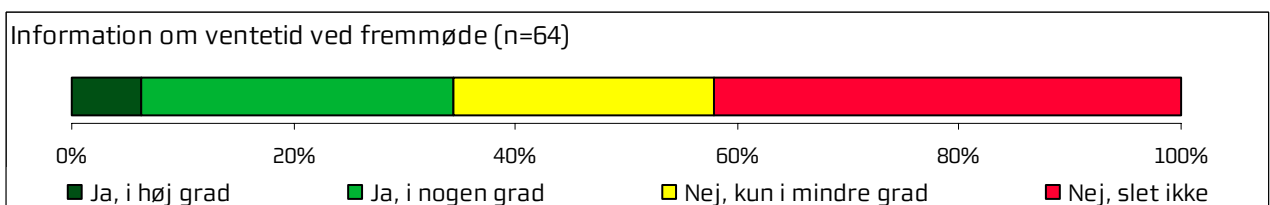
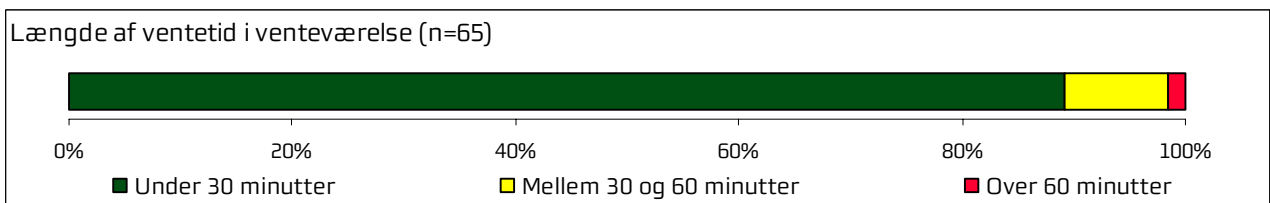
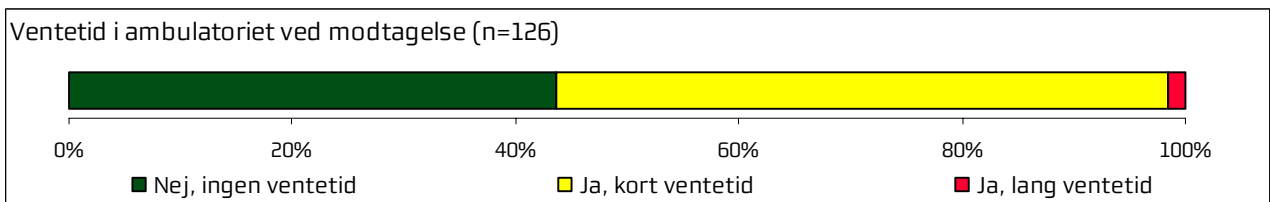
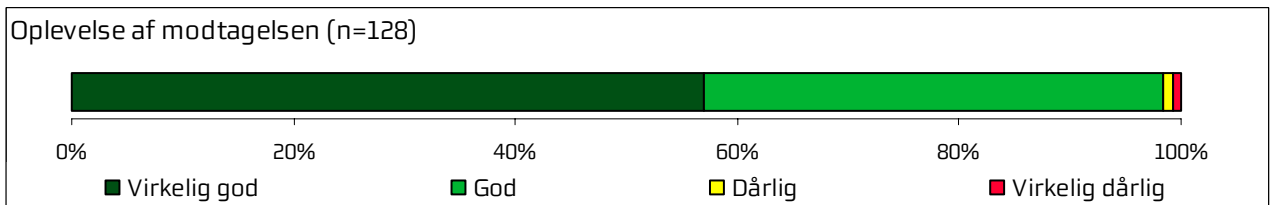
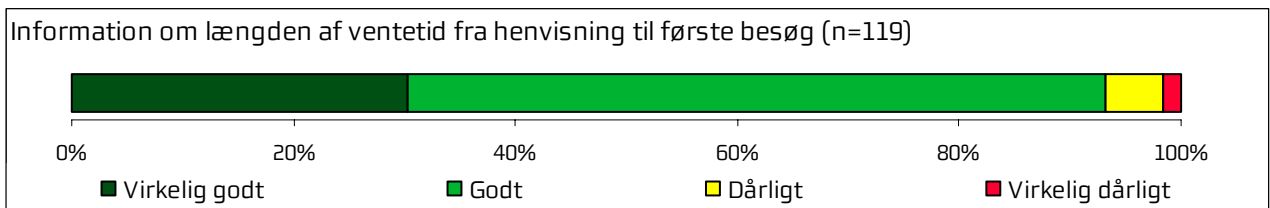




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

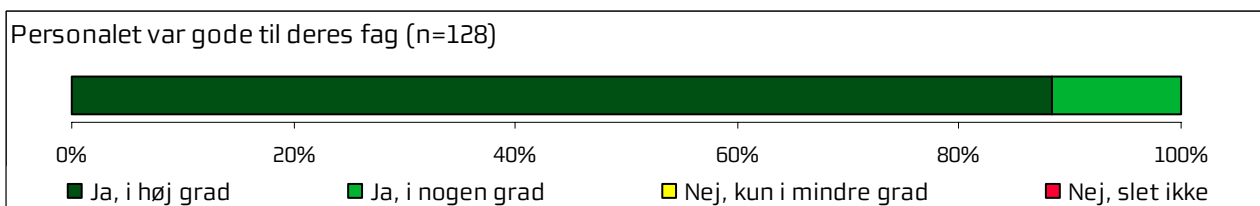
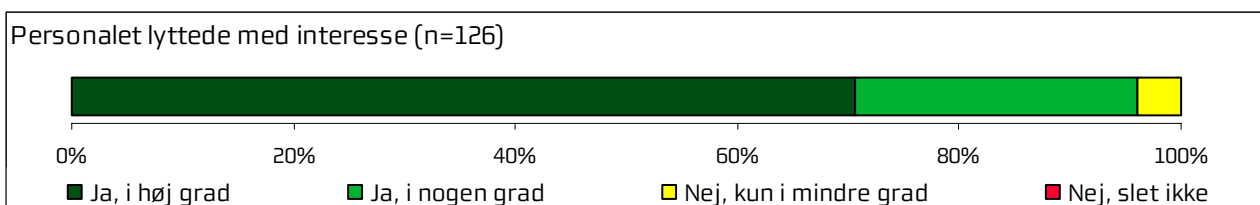
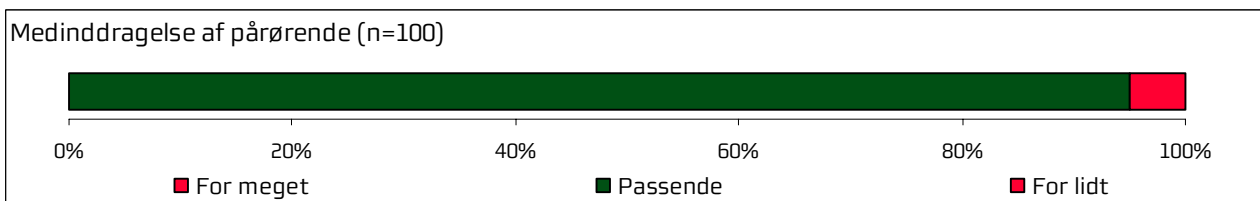
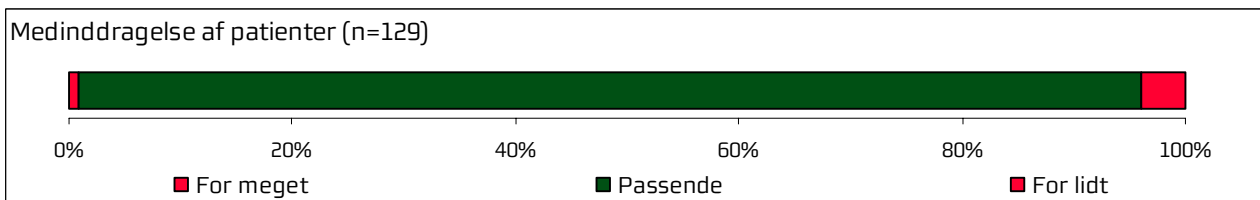
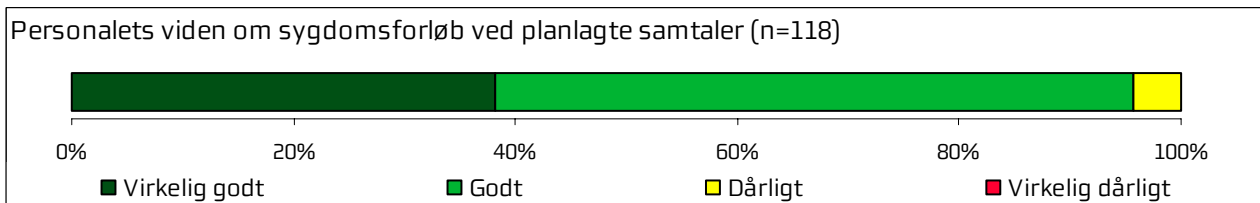
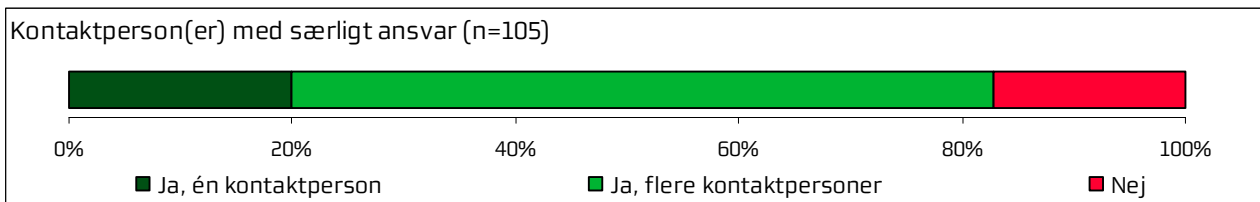
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	100%	87%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	85%*	97%

## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



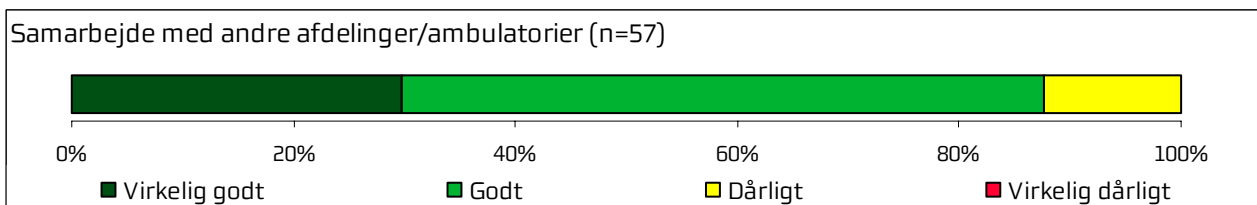
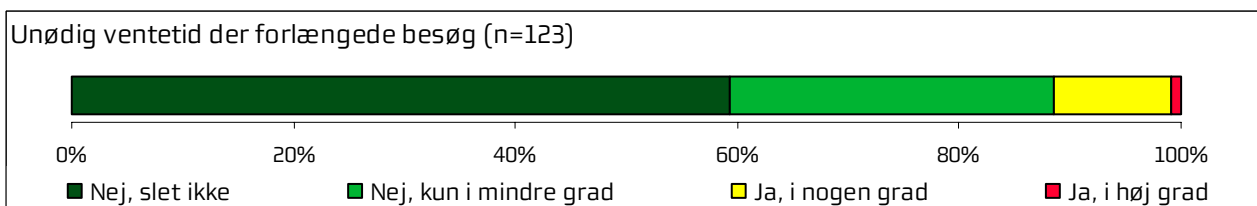
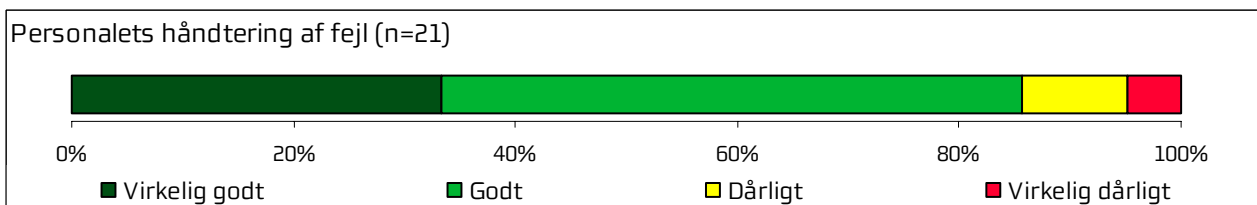
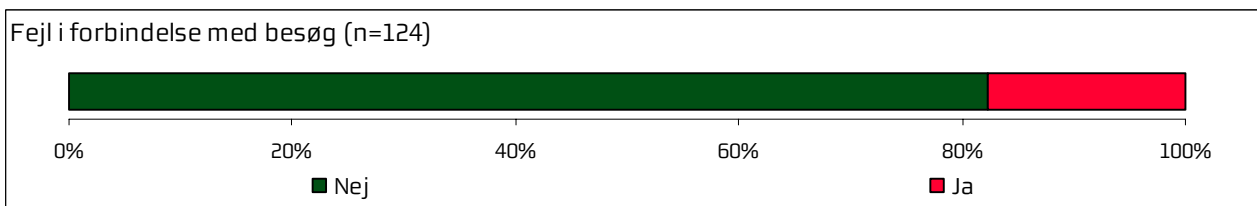
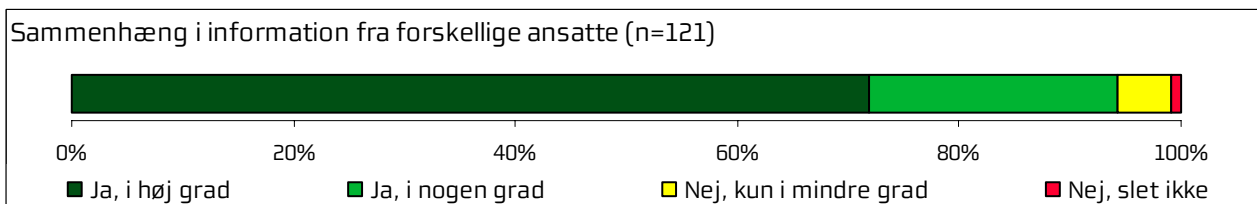
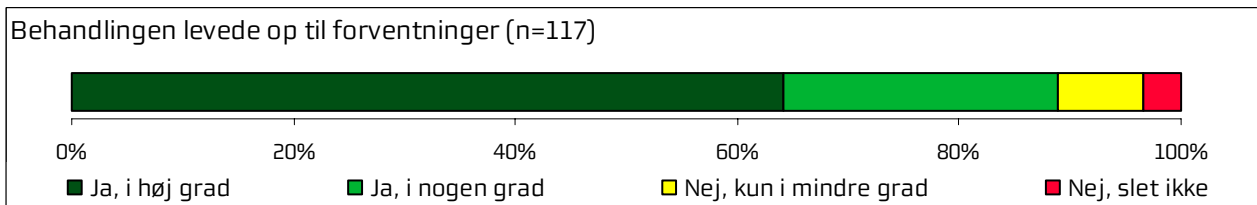
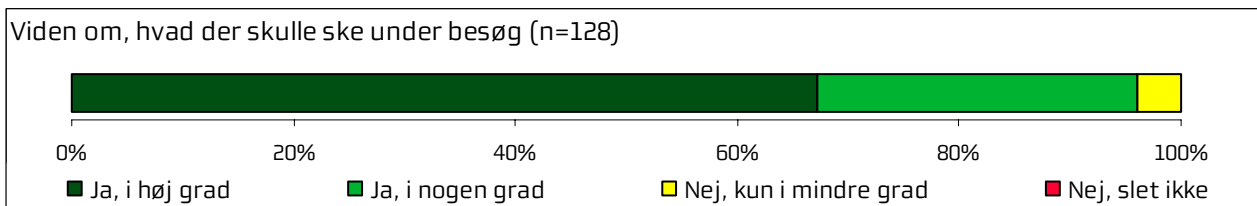
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	99%*	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	44%	-	-	65%*	19%*	36%
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?	34%	-	-	72%*	18%	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	97%	-	-	99%	51%*	84%*

### 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?	83%	-	-	100%*	50%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	100%*	73%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%*	79%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	97%	68%*	87%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	85%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	92%*	98%

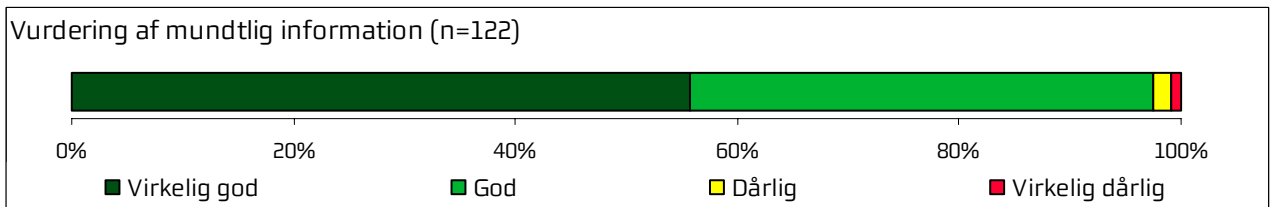
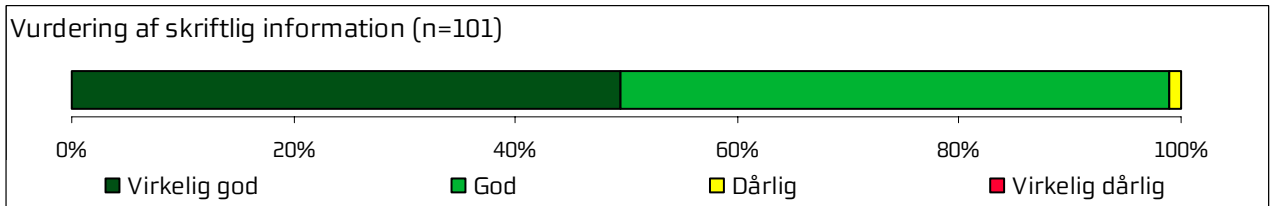
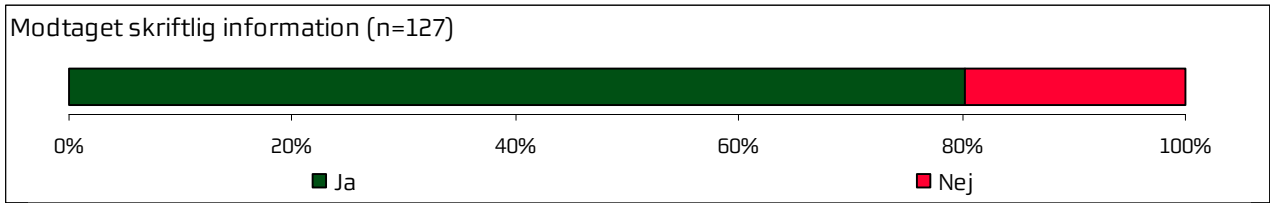
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	96%	-	-	96%	68%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	100%*	79%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	98%*	76%	90%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86%	-	-	100%	13%*	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	98%*	76%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	75%	90%

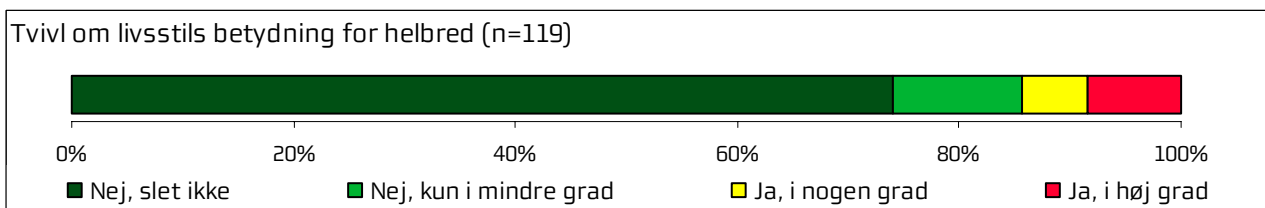
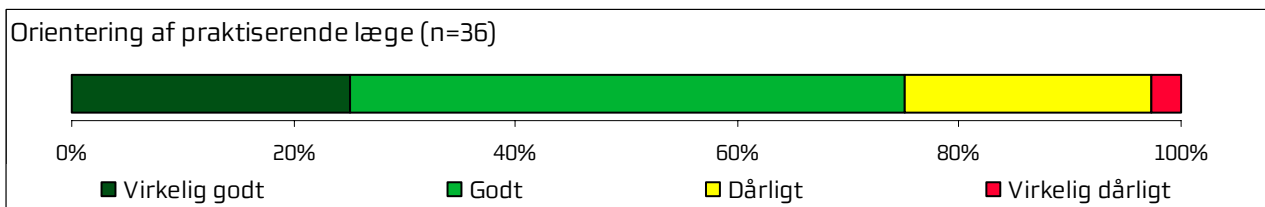
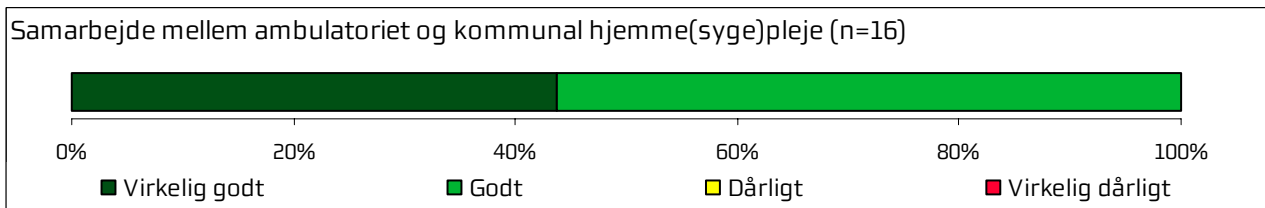
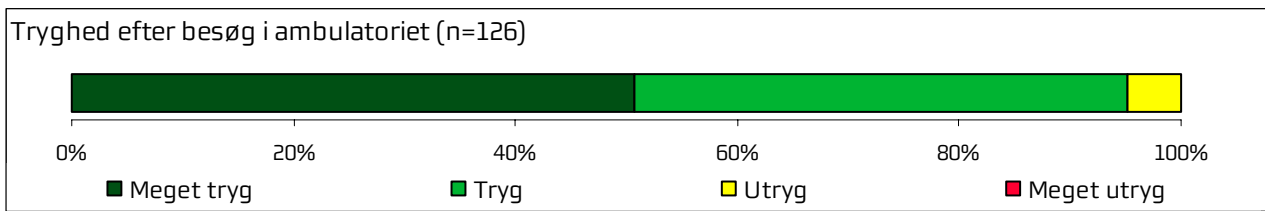
### 4.5 Information





	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?	80%	-	-	80%	26%*	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	85%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	84%*	95%

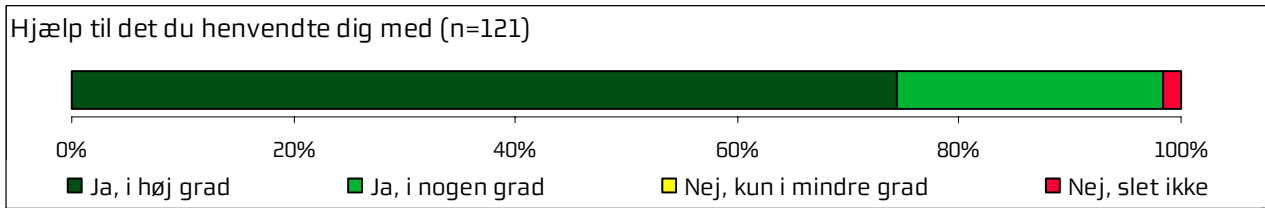
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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%	-	-	100%*	79%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	69%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	100%*	60%	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	86%	-	-	88%	48%*	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?	98%	-	-	100%	85%*	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.

## Fertilitetsklinik, Skive

**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	Professionel behandling og rådgivning. Altid varm og omsorgsfuld modtagelse. Altid svar på spørgsmål. God opfølgning af behandling.	Virkelig godt
2	Vi har under hele forløbet været fuldt ud tilfredse med, at vi benyttede os af frit sygehusvalg, og valgte at køre til den anden ende af landet for fertilitetsbehandling. Skive fertilitetskliniks personale har under hele vores forløb handlet yderst professionelt og omsorgsfuldt. Vi har været trygge under hele forløbet. Og de har altid taget sig tid til alle vores spørgsmål og frustrationer.	Virkelig godt
3	Personalet var meget sødt og imødekommende. Følte, jeg kunne spørge om alt, uden det var dumme spørgsmål. Er meget TILFREDS.	Virkelig godt
4	De var rigtig venlige at have at gøre med.	Virkelig godt
5	Venlige.	Virkelig godt
6	Virkelig godt informationsmøde før behandlingen med god instruktion og tid til at stille spørgsmål. Jeg fik nogle bivirkninger lige efter, og der manglede jeg at kunne læse mig til, om jeg måtte tage Panodil med mere til at slå feberen ned med.	Virkelig godt
8	Man føler sig meget velkomne, altid smil. Kan derfor kun sige godt om Skive og synes, at det er meget professionelt. Dygtige læger samt sygeplejersker. Fortjener MEGET ros. Kan lige nævne, at det er svært at komme igennem i telefontiden - men ved, at de arbejder på sagen.	Virkelig godt
13	Skive Fertilitetsklinik har alvorlige, administrative problemer, synes jeg. Nogle gange kan der ikke gives præcis tidspunkt for fx scanning. Den tid, du får, er måske ikke sikker. Det er meget ubehageligt, fordi jeg kører 1,5 timer for at komme til Skive. Personalet er fagligt dygtigt, ingen tvivl, men der skal gøres noget ved det administrative sekretariatsarbejde. Det er umuligt at kontakte dem telefonisk, idet det er altid optaget. De accepterer heller ikke mail.	Dårligt
15	Meget venlige og lyttende personaler.	Virkelig godt
16	Ris: Jeg synes, de skal få en telefon med "kø-system". Man er ved at blive vanvittig over den optagne telefon, når man ringer for svar. Ros: Tilbud om mulighed for akupunktur, var jeg meget glad for. Fantastiske ventefaciliteter!	Virkelig godt
17	Mangler lidt mere information om, hvorfor det ikke lykkedes i første forsøg, bare nogle tanker om hvad der kunne være skyld i manglende befrugtning.	Virkelig godt
18	Hvorfor er det lige, at ambulatoriet skal lukke helt i sommerferien? Andre steder kan man planlægge sig ud af det. Telefonsvareren er et onde. Det er ok, at der er telefontid, men der burde være et akutnummer, man kan ringe til.	Godt



-  19 Jeg vil starte med at sige, at man føler sig meget velkommen. I er søde, smilende og imødekom- Godt  
mende, og det er rigtig dejligt. Det er både en ulempe og en fordel, at man møder forskellige læger -  
i mit tilfælde fire forskellige! Ulemper: Der er ikke rigtig sammenhæng mellem besøgene. Fordel:  
Man er ikke afhængig af, at den pågældende læge er på arbejde! Alt i alt en positiv oplevelse at  
komme hos jer!
-  21 Betyggende at vide at de (personalet) altid står klar ved problemer. Godt
-  22 Generelt oplevede jeg en meget menneskelig og imødekommende tone. Det er kompetente men- Virkelig godt  
nesker, og man føler sig tryk. Man får altid svar, og der er stor rummelighed - de gør det VIRKELIG  
GODT! Når man så dertil lægger, at de har landets bedste resultater, så fortjener de i den grad ros  
og skulderklap! GODT GÅET.
-  26 Telefonlinjen skal fornyes. Det er næsten umuligt at komme igennem. Lægerne skal tale dansk Godt  
(eller engelsk). Klinikken kunne samarbejde bedre med det regionale sygehus ved akut sygdom,  
som kan opstå i ferien.
-  27 Start samtalen var virkelig god. Læsematerialet generelt om kunstig befrugtning var godt. Man går Godt  
i en konstant uvished om fremtiden og er meget sensitiv, derfor har man brug for præcis og kon-  
kret information igennem hele forløbet, og det manglede vi.
-  29 Vi beundrer den altid POSITIVE STEMNING, der er på klinikken, og synes alle, vi har været i kontakt Virkelig godt  
med, har vist et ENORMT PERSONLIGT OVERSKUD og ENGAGEMENT. Vi har altid følt, at vi var  
heldige, at vi er tilknyttet Skive... Nu mangler vi bare en positiv graviditetstest :-)
-  30 Det kunne være rart med telefonkø. Vi har generelt haft mange forgæves opkald til klinikken. Godt
-  35 De kan give flere "muligheder" (læs hjælp), hvis de har børn i forvejen... flere forsøg... De er meget Godt  
organiserede og hjælpsomme i forhold til patientens forløb/behandling!
-  40 Fantastisk personale. Mangler dog oplysninger om risikoen for psykiske nedture - hvilket kom bag Godt  
på mig.
-  41 Jeg blev gravid i første forsøg, så jeg vil sige, at de ved, hvad de har med at gøre. De var rigtig gode Virkelig godt  
til at få mig til at føle mig tryk. Min forlovede syntes, han var rigtig godt med i forløbet takket være  
personalet - det betyder jo også meget.
-  42 Bedre samarbejde mellem egen læge og fertilitetsklinikken ville være godt. Godt
-  44 De er virkelig menneskelige og får en til at føle sig godt tilpas og hjemme fra første besøg. Virkelig godt
-  48 Til forbedring! Under vandscanningsundersøgelsen blev jeg utryk ved at jeg havde svært ved at Godt  
forstå den udenlandske læges udtalelser omkring og under behandlingen. Det ville have været  
super dejligt, om sproget havde været bedre. Ros! IUI-skolen var rigtig godt og meget informa-  
tionsrig. Dygtige sygeplejersker. Ellers kun ros herfra.
-  50 Ambulatoriet, hvor jeg har været, er et rigtig godt sted. Menneskerne der er meget hjælpsomme, Virkelig godt  
høflige og smilende. Jeg kunne ikke pege på nogen ting, som det skal gøre eller blive bedre med, når  
jeg sammenligner med andre steder.
-  53 De skal blive bedre til at informere om og give smertebehandling ved indgreb, da det ellers kan Godt

## Bilag 1

være en voldsom oplevelse, og man er i forvejen meget påvirket på psyken i sådan et forløb.













- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 54 | De kunne godt informere kvinderne om mulighederne for at give smertebehandling ved indgreb. Hvis man ikke får tilstrækkelig medicin er det givne indgreb meget smertefuldt. Hvis man kun får akupunktur er smerten uudholdelig. Men på alle andre områder er personalet utrolig dygtige og fagligt kompetente. Det skal de have meget stor ros for. | Godt          |
|  | 55 | De udenlandske lægers dansk var ikke godt nok.  | Godt          |
|  | 56 | Gode til at forklare og afklare spørgsmål. Godt humør og god stemning.  | Virkelig godt |
|  | 57 | Har været i fertilitetsbehandling. Alle har haft en stor respekt for vores ønske, og i særdeleshed NN har udvist en forståelse og saglig optimisme, som vi er meget taknemmelige for!   | Virkelig godt |
|  | 59 | Ambulatoriet udviser stor forståelse for vores situation i hele behandlingsforløbet, og udviser stor empati, hvilket gør det rigtig rart at komme der.  | Virkelig godt |
|  | 60 | Psykolog knyttet til behandling af barnløshed. Motionshold for piger med pco. Efter scanningen kommer man ind til en sygeplejerske. Hun står op, jeg sidder ned, KAN virke som om sygeplejersken snakker ned til en.  | Virkelig godt |
|  | 61 | De har været rigtig søde og rare alle sammen.   | Virkelig godt |

## Fertilitetsklinik, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det er godt at komme ind i et venteværelse, hvor rammerne er hyggelige og næsten hjemlige. Det virker trygt og knap så klinisk.	Virkelig godt
8	Meget kort ventetid, havde regnet med/frygtet at der ville være meget længere. Fik tilsendt nogle rigtig gode pjecer/papirer inden første besøg, så vi var godt forberedte. Det var dejligt.	Virkelig godt
10	Ventetiden har altid været under 15 min. Ofte er vi kommet ind før tid. De har været søde/gode til at besvare spørgsmål pr. telefon.	Virkelig godt
11	Vi havde ved et enkelt besøg en weekend den uheldige oplevelse, at det slet ikke var meningen, at vi skulle komme pga. af en datofejl. Heldigvis lykkedes det at finde en læge på i en weekend, som kunne klare det nødvendige, så vi fik klaret det nødvendige - men en oplevelse, som man sagtens kan være foruden. Vedrørende indretning i ventelokalet, så er sofaer og stole ikke særlig behagelige, når man skal sidde og vente - og ventetid oplever vi stort set hver gang, vi er der.	Godt
13	Da vi spurgte lægen om 1 cigar om dagen ville være negativt for behandlingen blev vi skældt ud af ham og han behandlede os som om vi var nogle idioter. Han sagde til os, at han ikke ville behandle os, vi måtte se om vi kunne komme til en privat klinik. Det var en ydmygende modtagelse.	Dårligt
20	Der var ingen i receptionen, da vi ankom. Satte os i venteværelset, og da vi ikke kom ind til tiden, blev vi lidt nervøse for, om de overhovedet havde registeret, at vi var ankommet.	Godt
22	Jeg oplevede en super imødekommenhed ved modtagelsen - alle var rigtig søde og hjælpsomme, og man følte sig som et menneske og ikke blot et nummer. Og super hyggelig indretning samt blev tilbudt frugt og drikke.	Virkelig godt
24	God modtagelse, hyggelig atmosfære i ventesalen.	Virkelig godt
28	For lidt plads i venteværelset. Mangler hygge og afslappethed. Mangler magasiner til mænd (Illustreret videnskab og lignende).	Virkelig godt
29	Ventetiden fra henvisningen blev sendt til vi modtog indkaldelsen til første samtale var meget kort, og det var da en glædelig overraskelse.	Virkelig godt
31	Venteværelset er "gemt væk" i et indhak, hvilket gør, at det ikke kan ses fra gangen eller fra skranken - [derved] risikerer man at sidde længe og vente, uden personalet kan se, man sidder der. [Jeg] har selv været udsat for at have ventet omkring en time på at komme ind, fordi de troede, jeg var gået hjem.	Godt
36	En rigtig god oplevelse!	Virkelig godt
39	Jeg syntes, alt gik rimeligt hurtigt og godt. Alle var meget søde og rare.	Virkelig godt

## Bilag 1

	40	Ventetiden [skyldes], vi ikke fik meldt vores ankomst til tiden.	Godt
	43	Det var en rigtig god modtagelse, hvor alle vores spørgsmål blev besvaret, og der var tid til det. Venteværelset er godt, fordi der er et fjernsyn, som kan aflede alle ens tanker fra, hvad der skal ske. Det er også rigtig dejligt, at der er kaffe. Det giver en mere hyggelig stemning.	Virkelig godt
	45	Synes, det er nogle meget imødekommende, omsorgsfulde og kompetente medarbejdere, jeg møder ved alle besøg. Og det fungerer godt med, at det er det samme "team" af personaler, der følger mig/os hver gang! Samt sekretærerne er meget smilende, imødekommende og fortæller altid, hvis der er lidt ekstra ventetid - hvilket der dog sjældent er. God planlægning!	Virkelig godt
	49	Skulle bare aflevere en test, så sad ikke og ventede.	Intet svar
	50	Vi synes, at vores besøg på ambulatoriet var en god fornøjelse, og vi var imponerede over, at selvom der var rigtig travlt, var der smil på deres ansigter.	Virkelig godt
	51	Det forekommer mærkelig, at man ikke registrerer sig ved ankomst. Der er ofte ingen på sekretariatet, så man venter bare til man bliver kaldt ind af en læge eller sygeplejerske.	Virkelig godt
	52	Receptionen bør være fast bemanded.	Virkelig godt
	56	Dygtig personale med godt humør.	Virkelig godt
	58	Jeg har været MEGET tilfreds med personalet i ambulatoriet. Der er en rigtig god atmosfære på afdelingen grundet personalet generelt.	Virkelig godt
	60	Som barnløs i et par år ved første besøg, er man jo nervøs for, hvad der nu skal ske. Vi fik en utrolig grundig vejledning og følte os hurtigt trygge.	Virkelig godt
	61	De var rigtig søde og venlige.	Virkelig godt
	62	Følte sig velkommen. Vi havde kørt langt, så det var rart med en kop kaffe.	Virkelig godt

**Fertilitetsklinik, Skive**

**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
✎ 9	På grund af læge med udenlandsk accent blev jeg/vi ikke klar over (misforstod), at der rent faktisk var sygdom at finde ud fra scanningen, og fik det først af vide ved efterfølgende konsultation hos egen læge. Vi fik heller ikke information om, hvordan dette kan have indvirkning på min mulighed for at blive gravid, og hvad det betyder for min ægløsning. Dette fik jeg også fortalt ved egen læge efterfølgende.	Dårligt
✎ 14	Forkert information.	Godt
✎ 18	Ambulatoriet ville ringe og give besked til mig, men de glemte mig. Jeg forsøgte at ringe tilbage, men kunne ikke komme igennem, for der var telefonsvarer på.	Godt
✎ 25	En enkelt kommunikationsfejl.	Virkelig godt
✎ 27	Udskrevet recepter uden nok information.	Godt
✎ 37	Blev i hast ringet op til en bestemt prøve. Da jeg ankom, var det ikke den dag alligevel.	Godt
✎ 58	Fejlinformation i forbindelse med fremtidig handling.	Virkelig godt
✎ 60	Glemte mig.	Virkelig godt

## Fertilitetsklinik, Skive

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Vi er altid blevet mødt af et varmt og professionelt personale. Behandlingen har været den bedste.	Virkelig godt
6	Søde og forstående personaler, der virker som om, de er glade for deres arbejde og har omsorg for sine patienter.	Virkelig godt
7	Der var nogle enkelte informationer gået tabt fra Herning Sygehus, men ikke informationer, som jeg ikke selv vidste og kunne gengive.	Virkelig godt
8	Virkeligt professionelt. Har kun godt at sige om det.	Virkelig godt
9	Vi var meget frustrerede over besøget, da vi ikke følte, at vi havde fået noget konkret at vide om vores problem, og havde faktisk flere spørgsmål end da vi kom, som vi ikke følte, vi havde fået at vide. Dette skyldes nok, at vi ikke var klar over, at der rent faktisk var fundet noget ved scanningen, og at dette kan have betydning for vores situation. Det blev også forklaret ved besøget, at jeg skulle ændre nogle livsstils mønstre, da det har indvirkning på vores problem. Men der modtog jeg bare et telefonnummer til en sygeplejerske, som jeg skulle tage kontakt til. Vi følte, at vi kunne have sparet den lange tur, da vi/jeg fik at vide som det første, at der ikke kunne blive tale om behandling, før jeg havde opnået bestemte krav i forhold til visse livsstilsændringer. Dette var et hårdt slag for os, og da der i henvisningen fra egen læge stod oplysninger om min tilstand samt medicin, følte vi, at de bare kunne have skrevet et brev om, at de ikke ville se os, før jeg opfylder kravene. Konklusionen er, at vi ikke fik så meget ud af besøget på klinikken, som vi havde håbet. Jeg er ved min egen læges hjælp blevet oplyst om behandling og resultatet fra undersøgelsen samt startet med at ændre livsstils mønster. Næste gang vi forsøger os og besøger en klinik, vil vi vælge nærmeste sygehus og ikke der, hvor vi fik foretaget denne undersøgelse.	Dårligt
10	Vi er altid blevet modtaget meget professionelt, og samtidig har de været meget lydhøre, når man har trængt til at snakke.	Virkelig godt
12	Føler jeg blev lyttet til - men at der blev ændret i behandlingsforløbet, lige netop til det vi havde snakket om, at jeg var meget ked af uden at informere mig, inden behandlingen skulle have været startet. Derudover blev behandlingen også udsat, hvilket der også først blev informeret om, den dag behandlingen skulle være startet.	Godt
18	Jeg synes, at det er uheldigt, at der eksisterer så meget telefonsvaretid på afdelingen, som der nu engang er. Det er ok, at sygeplejerskerne har telefontid, men sekretærerne burde reducere deres.	Godt
22	Oplevede et kompetent og medmenneskeligt forløb - super!	Virkelig godt
23	De er generelt super dygtige i Skive og meget imødekommende.	Virkelig godt
27	Jeg blev gravid, så behandlingen lykkedes, men både min partner og jeg følte, at vi manglede information under forløbet. Ift. bivirkninger pga. medicinen (smerter i æggestokkene). Hvordan og	Godt

hvornår det forskellige medicin skulle tages. Vi deltog i et forsøg, men fik ikke noget skema/tidsplan over forløbet. Telefonsystemet virker ikke. Det er umuligt at komme igennem. Det kan sagtens tage 2-3 timer, og det er problematisk da telefontiden er inden for 8.00-15.00.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 29 | Vi har altid følt, at vi var i de fagligt bedste hænder, og det har haft en stor betydning for det psykiske i behandlingsforløbene.  | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Der har under hele forløbet været UTROLIG! dårlig mulighed for at komme i kontakt med afdelingen telefonisk! Også i akut situation! Bliver koblet på telefonsvarer. Meget utrygt og frustrerende som patient!  | Godt          |
| ✎ | 33 | Jeg synes, de har gjort det rigtig godt, de er meget dygtige, flinke og rare. Vi er rigtig glade for at komme til Skive.   | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Super dygtigt og professionelt personale. Man føler sig godt taget hånd om.  | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Synes ikke, kontakten til Skejby var, som den skulle være. Føler ikke de informationer, som Skejby gerne skulle have haft, er videregivet korrekt.   | Godt          |
| ✎ | 41 | Jeg ville gerne være ægdonor. Lægen sagde, at det kunne jeg ikke blive på grund af en genfejl i familien - som jeg altså ikke havde. Min egen kontaktlæge fortalte så ved næste besøg, at det kunne jeg godt - altså en fejl vurdering af den anden læge! Jeg blev jo bare glad, da jeg så måtte være doner - havde dog ikke nok æg til det. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | Det er nogle kompetente mennesker, der arbejder i ambulatoriet. Altid velinformerede og imødekommende!   | Virkelig godt |
| ✎ | 47 | Fertilitetsklinikken i Skive har et helt fantastisk personale. ALLE er søde og venlige og gode til at forklare og lytte.   | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Det var godt!  | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Apoteket havde meget svært ved at tolke recepten. Kun via mit doseringsskema kunne de give den korrekte medicin. De mente, at recepten blev udfyldt forkert.   | Virkelig godt |
| ✎ | 53 | Viljen til at give maksimal smertebehandling ved indgreb for at få en god oplevelse, er manglende. I forbindelse med indgrebet skulle der ringes efter læge NN, og han virkede stresset ved indgrebet og dette påvirkede forløbet i negativ retning.   | Godt          |
| ✎ | 54 | Har ikke altid haft en god oplevelse i forbindelse med indgreb. En gang var det læge NN, der skulle foretage indgrebet. Først skulle der ringes efter ham, det ventede jeg på. Han var meget stresset og var meget voldsom ved mig, og det gjorde rigtig ondt. Det virkede som om, han havde meget travlt.                                   | Godt          |
| ✎ | 59 | Ambulatoriet udførte en god behandling, men den afdeling, vi blev henvist til på et tidspunkt, udførte deres del af arbejdet under al kritik.  | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Har kun positive ord til alle på Skive fertilitetsafdeling. Vi er Skives personale evigt taknemmeligt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 61 | Forventer på et dansk sygehus, at alle læger taler dansk eller i det mindste forståeligt dansk.  | Virkelig godt |

**Fertilitetsklinik, Skive****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	8 Har vi været i tvivl om noget eller været utrygge, har vi haft ringet og har altid fået en rigtig god snak med sygeplejerskerne.	Virkelig godt
✎	10 Man har altid kunnet ringe og spørge, hvis man kom i tvivl om behandlingen.	Virkelig godt
✎	21 Meget behageligt personale!	Godt
✎	27 Mere information efter scanningerne (godt/dårligt og tidshorisont). Mere information om forløbet efter positiv test (når man snakker med sygeplejersken og får bekræftelsen, scanninger og smerter).	Godt
✎	46 Generelt har jeg et utrolig godt indtryk af Skive Fertilitetsklinik. Forholdene var gode, personalet handlede med empati, og jeg var aldrig i tvivl om behandlingsforløbet, da alle tog sig tid til at forklare, hvad der nu skulle ske.	Virkelig godt
✎	51 Det skriftlige materiale omhandler næsten kun IVF, ikke IUI.	Virkelig godt
✎	57 I hele forløbet har det været svært at komme igennem pr. telefon til sekretærerne. De "få" gange, det har været aktuelt, har en telefonsvarer sagt hvornår der er træffetid, hvilket er helt fint, men så bliver irritationen des større når jeg ringer i "åbningstiden" og det stadig ikke lykkes at komme igennem. Det kan fx være at ringe og give besked om forsinkelse pga. trafikken.	Virkelig godt



