

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**IVF-klinikken, Brædstrup
Hospitalsenheden Horsens**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	367
Besvarelser fra afdelingens patienter:	236
Afdelingens svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

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 afdelingen. 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 5).

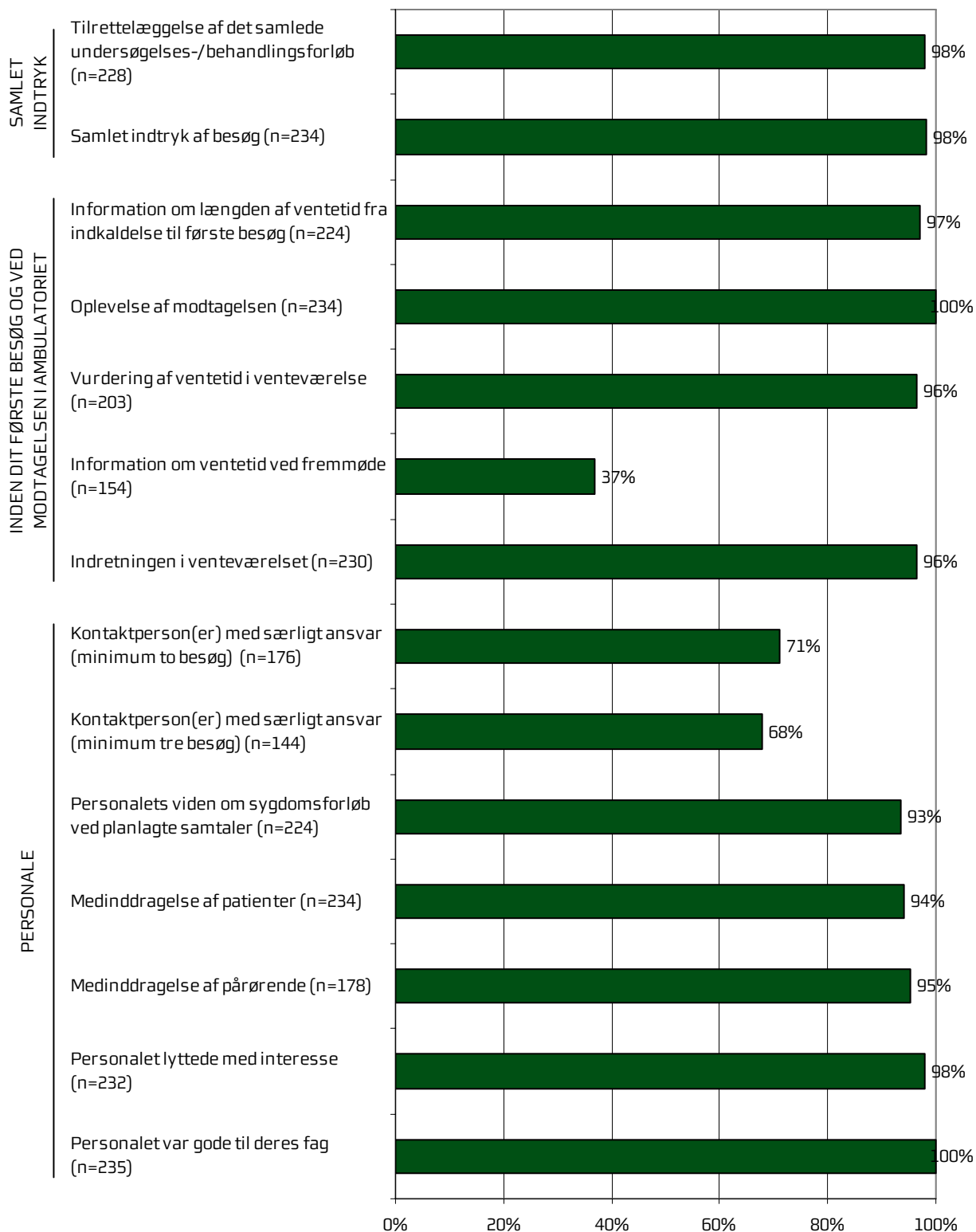
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

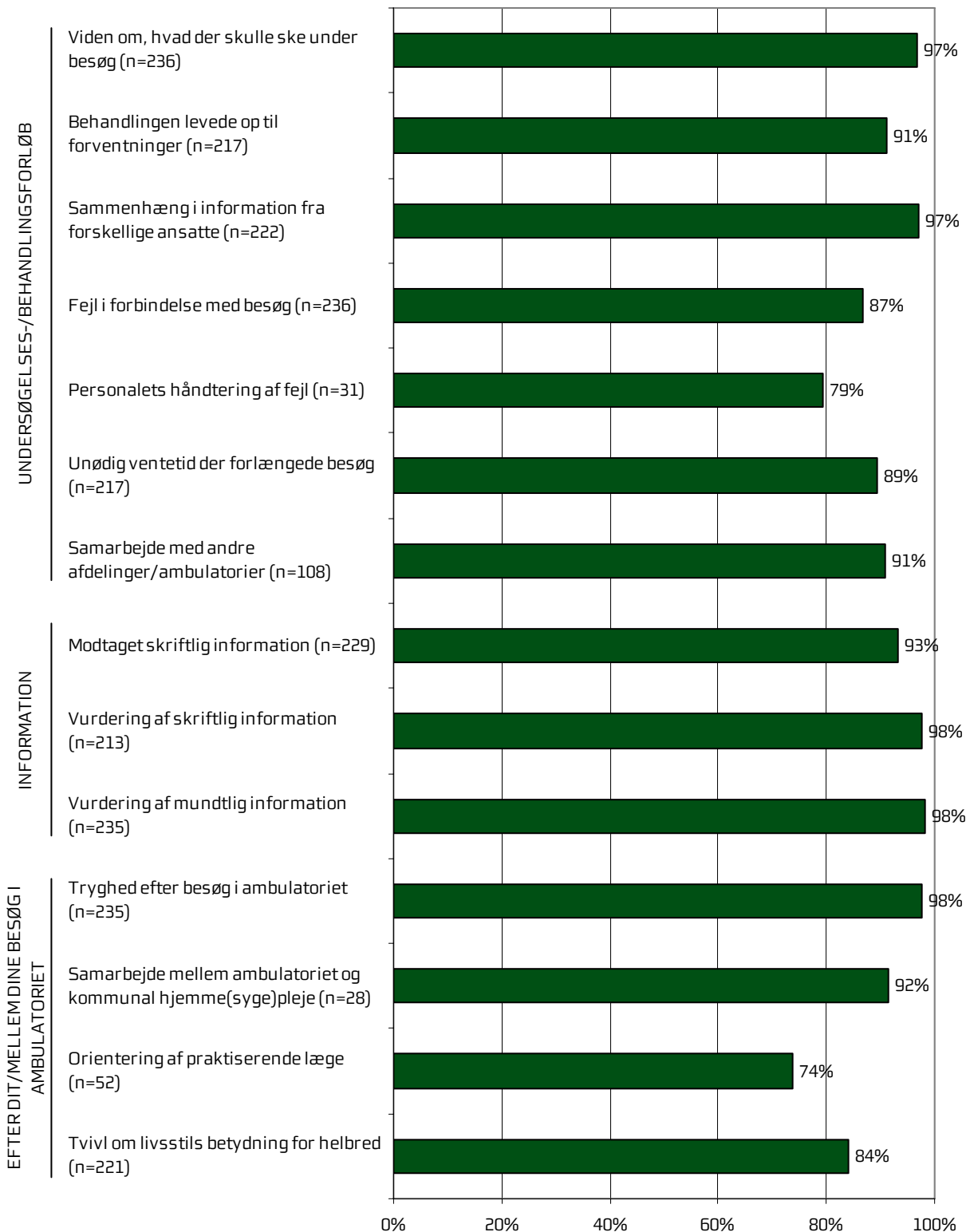
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: IVF-klinikken, Brædstrup

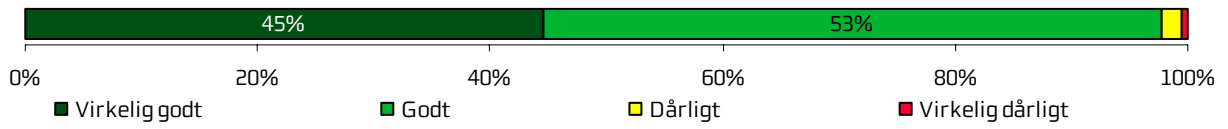
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

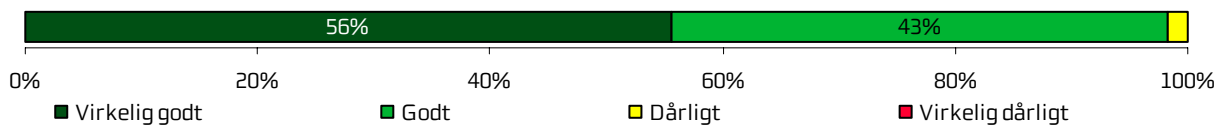
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=228)



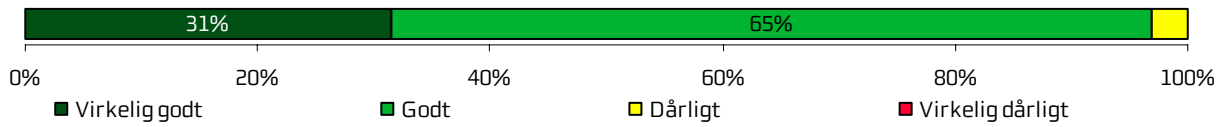
Samlet indtryk af besøg (n=234)



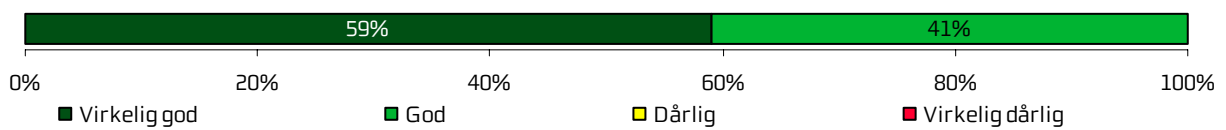
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	98 %	96 %	94 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	98 %	95 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

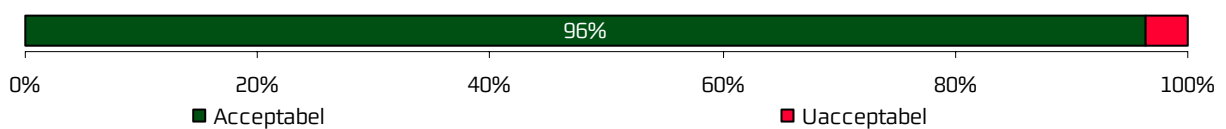
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=224)



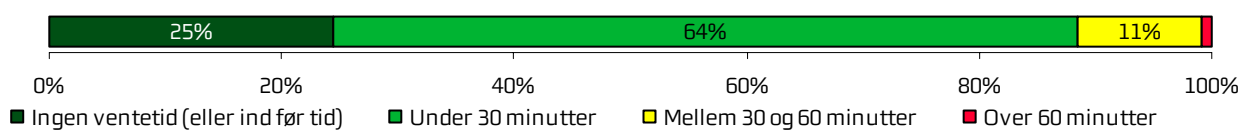
Oplevelse af modtagelsen (n=234)



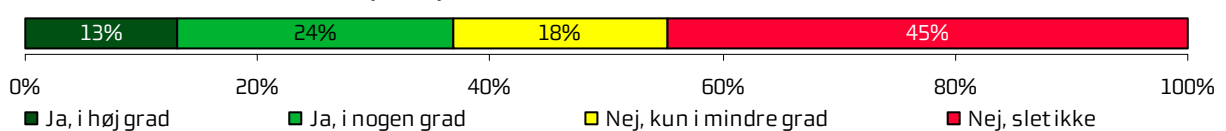
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=203)



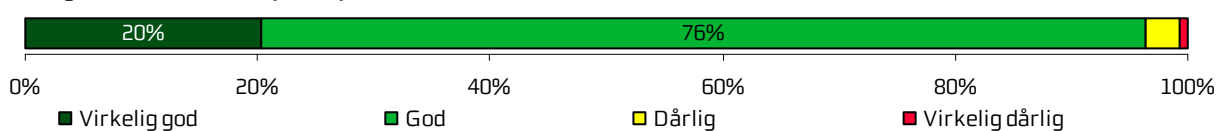
Længde af ventetid i venteværelse (n=225)



Information om ventetid ved fremmøde (n=154)



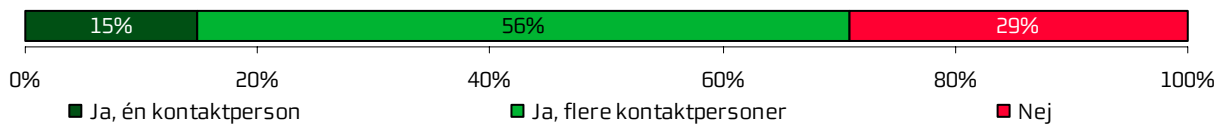
Indretningen i venteværelset (n=230)



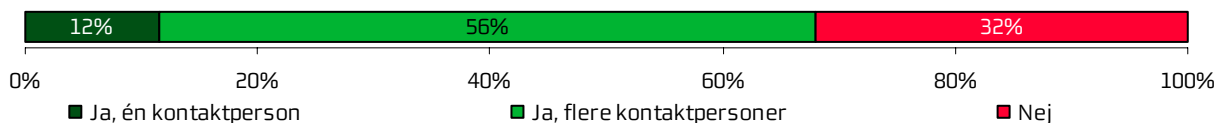
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	96 %	94 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	98 %	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	97 %	91 %	93 %
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?		37 %	35 %	61 % *	46 %	52 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		96 %	94 %	88 %	81 %	85 %

Personale

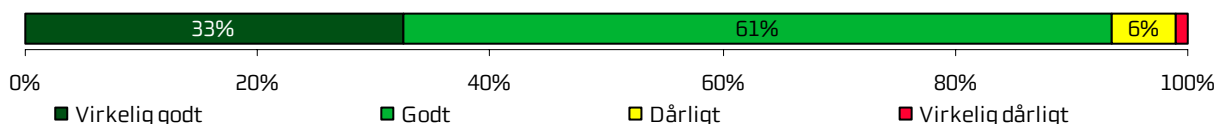
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=176)



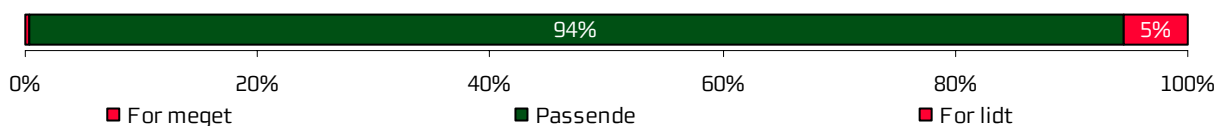
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=144)



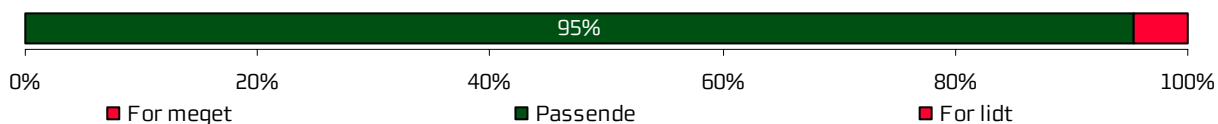
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=224)



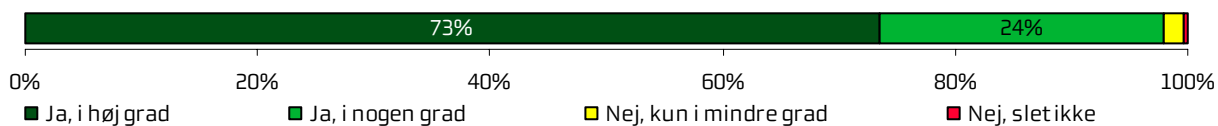
Medinddragelse af patienter (n=234)



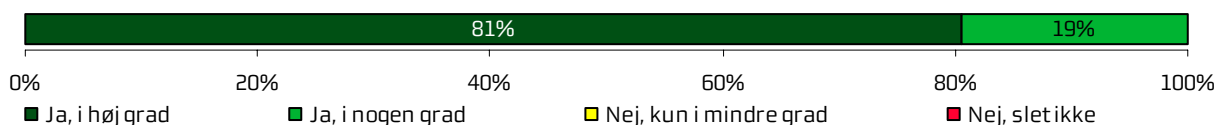
Medinddragelse af pårørende (n=178)



Personalet lyttede med interesse (n=232)



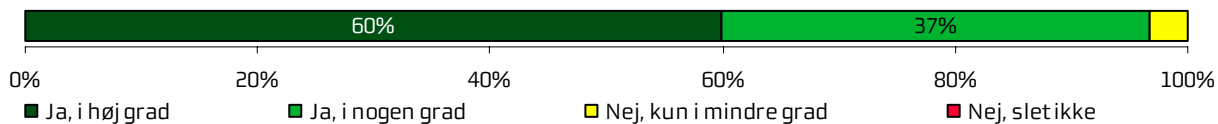
Personalet var gode til deres fag (n=235)



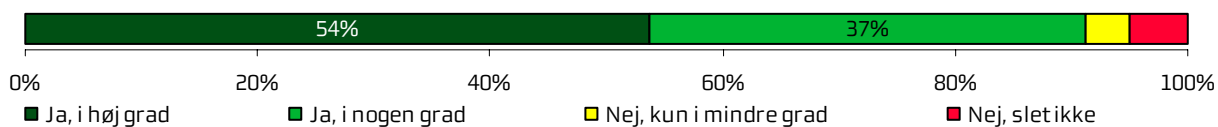
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		71 %	68 %	87 % *	75 %	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		68 %	-	88 % *	78 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	97 %	96 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	96 %	95 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	97 %	93 %	86 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	98 %	98 %	94 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	99 %	98 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=236)



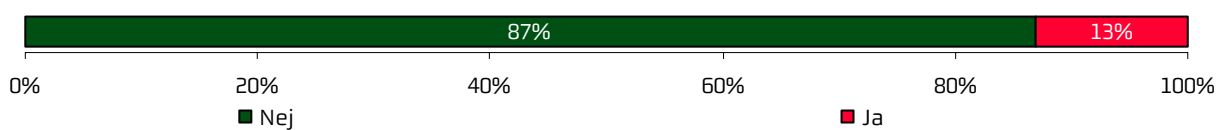
Behandlingen levede op til forventninger (n=217)



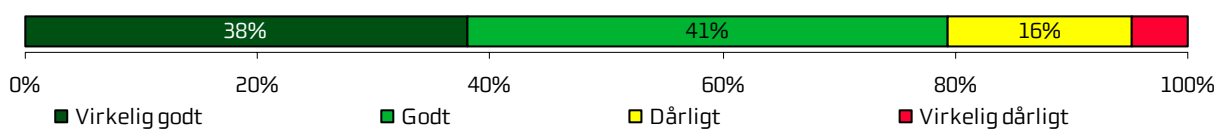
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=222)



Fejl i forbindelse med besøg (n=236)



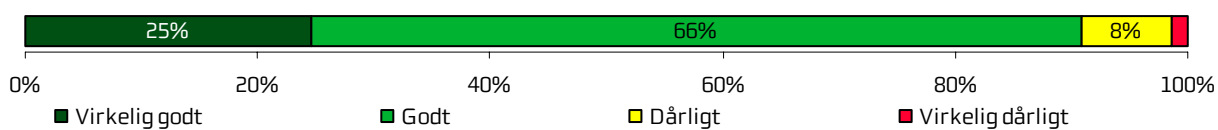
Personalets håndtering af fejl (n=31)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=217)



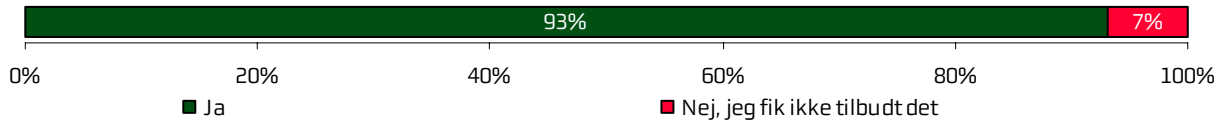
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=108)



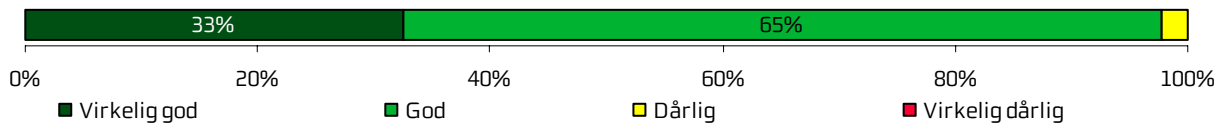
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	98 %	92 %	88 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	92 %	95 %	88 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	93 %	96 %	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	-	93 % *	90 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		79 %	-	84 %	62 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	84 %	91 %	87 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	93 %	94 %	87 %	92 %

Information

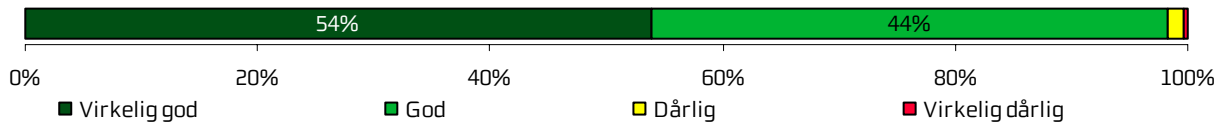
Modtaget skriftlig information (n=229)



Vurdering af skriftlig information (n=213)



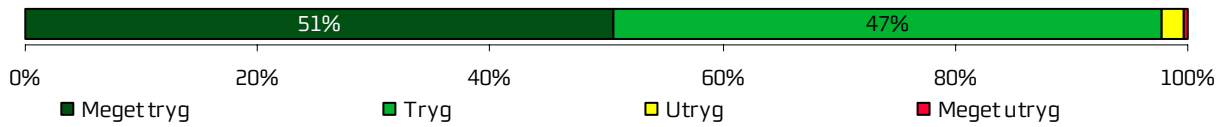
Vurdering af mundtlig information (n=235)



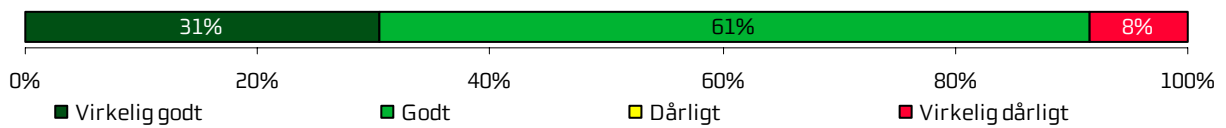
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		93 %	-	79 %	61 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 %	97 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	98 %	97 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

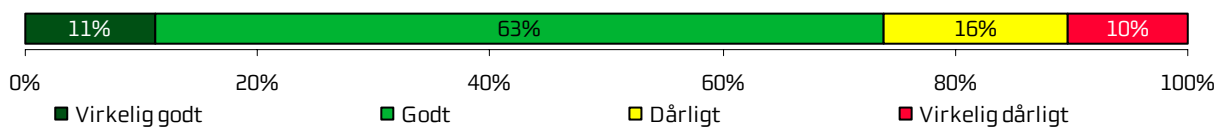
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=235)



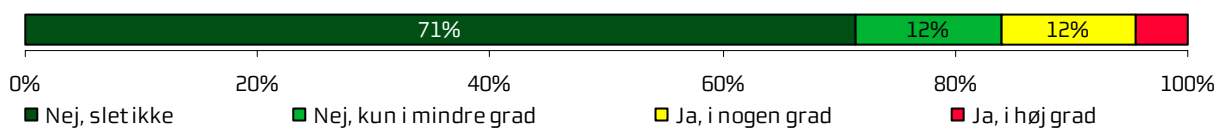
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=52)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=221)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	95 %	95 %	92 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	90 %	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		74 %	62 %	93 % *	79 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		84 %	84 %	78 %	67 %	74 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om besøg på
<<Ambulatorium>>
på <<Sygehus>>**

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lbm<<

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lb0nr<<

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

35. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	64%	100%
Køn		
Mand	19%	23%
Kvinde	81%	77%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	91%	91%
40-59 år	9%	9%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Acceptabel", "Uacceptabel"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		236		100%
Køn				
Mand		46		19%
Kvinde		190		81%
Aldersgruppe				
0-19 år		0		0%
20-39 år		215		91%
40-59 år		21		9%
60-79 år		0		0%
80- år		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		215		94%
Pårørende		13		6%
Modersmål				
Dansk		221		94%
Ikke dansk		13		6%
Afsnitsnavn				
IVF-klinikken, Brædstrup		229		97%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		7		3%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	53	2	0	228	7
Køn						
Mand	37	61	2	0	45	1
Kvinde	46	51	2	1	183	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	44	54	1	0	207	7
40-59 år	51	44	5	0	21	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	53	2	0	207	7
Pårørende	54	46	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	44	54	2	0	213	7
Ikke dansk	59	41	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	46	51	2	0	222	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	6	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	43	2	0	234
Køn					
Mand	56	41	2	0	46
Kvinde	55	43	2	0	188
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	56	43	2	0	213
40-59 år	56	44	0	0	21
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	55	43	2	0	213
Pårørende	69	31	0	0	13
Modersmål					
Dansk	54	44	2	0	219
Ikke dansk	78	22	0	0	13
Afsnitsnavn					
IVF-klinikken, Brædstrup	57	41	2	0	227
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	65	3	0	224	11
Køn						
Mand	19	81	0	0	46	0
Kvinde	35	61	4	0	178	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	32	65	3	0	204	10
40-59 år	29	71	0	0	20	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	63	3	0	203	11
Pårørende	15	85	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	30	67	3	0	210	10
Ikke dansk	64	36	0	0	12	1
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	32	65	3	0	217	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	41	0	0	234
Køn					
Mand	61	39	0	0	46
Kvinde	59	41	0	0	188
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	59	41	0	0	213
40-59 år	60	40	0	0	21
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	61	39	0	0	213
Pårørende	38	62	0	0	13
Modersmål					
Dansk	58	42	0	0	219
Ikke dansk	78	22	0	0	13
Afsnitsnavn					
IVF-klinikken, Brædstrup	60	40	0	0	227
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	96	4	203	31
Køn				
Mand	97	3	39	7
Kvinde	96	4	164	24
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	96	4	187	26
40-59 år	100	0	16	5
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	183	30
Pårørende	100	0	12	1
Modersmål				
Dansk	96	4	189	30
Ikke dansk	100	0	12	1
Afsnitsnavn				
IVF-klinikken, Brædstrup	97	3	196	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	64	11	1	225	3
Køn						
Mand	25	65	8	2	43	1
Kvinde	24	64	11	1	182	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	24	63	12	1	205	3
40-59 år	29	71	0	0	20	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	63	11	1	206	3
Pårørende	27	64	9	0	11	0
Modersmål						
Dansk	25	63	11	1	211	2
Ikke dansk	24	76	0	0	12	1
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	26	64	9	1	218	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	57	43	0	7	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	24	18	45	154	19
Køn						
Mand	19	30	19	33	31	2
Kvinde	12	22	18	48	123	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	11	23	19	47	141	18
40-59 år	30	33	15	22	13	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	25	19	45	139	18
Pårørende	25	13	25	38	8	0
Modersmål						
Dansk	10	23	19	48	143	18
Ikke dansk	37	42	11	11	9	1
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	13	24	18	45	147	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	14	29	43	7	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	76	3	1	230	2
Køn						
Mand	19	81	0	0	43	2
Kvinde	21	75	4	1	187	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	20	76	3	1	210	1
40-59 år	24	76	0	0	20	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	76	3	1	209	2
Pårørende	15	85	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	19	78	3	1	215	2
Ikke dansk	52	48	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	21	76	3	0	223	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	0	14	7	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	15	56	29	176
Køn				
Mand	38	49	13	22
Kvinde	12	57	31	154
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	14	56	30	163
40-59 år	23	54	23	13
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	14	56	30	161
Pårørende	38	50	13	8
Modersmål				
Dansk	15	54	31	163
Ikke dansk	17	74	9	11
Afsnitsnavn				
IVF-klinikken, Brædstrup	15	56	29	170
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	50	33	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	12	56	32	144
Køn				
Mand	80	20	0	5
Kvinde	9	58	33	139
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	11	57	32	137
40-59 år	14	43	43	7
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	10	57	33	132
Pårørende	50	33	17	6
Modersmål				
Dansk	11	55	34	134
Ikke dansk	21	68	11	9
Afsnitsnavn				
IVF-klinikken, Brædstrup	12	56	32	139
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	60	40	5

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	61	6	1	224	10
Køn						
Mand	41	53	5	0	45	1
Kvinde	30	63	6	1	179	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	31	63	6	1	203	10
40-59 år	51	44	5	0	21	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	61	6	1	204	9
Pårørende	42	50	8	0	12	1
Modersmål						
Dansk	32	61	6	1	210	9
Ikke dansk	40	60	0	0	12	1
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	34	61	5	0	218	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	17	17	6	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	5	234
Køn				
Mand	0	96	4	46
Kvinde	1	94	6	188
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	94	6	213
40-59 år	0	95	5	21
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	213
Pårørende	0	92	8	13
Modersmål				
Dansk	0	95	5	219
Ikke dansk	7	85	7	13
Afsnitsnavn				
IVF-klinikken, Brædstrup	0	94	6	227
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	95	5	178	58
Køn					
Mand	0	92	8	31	15
Kvinde	0	96	4	147	43
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	96	4	164	51
40-59 år	0	90	10	14	7
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	96	4	164	51
Pårørende	0	100	0	8	5
Modersmål					
Dansk	0	95	5	166	55
Ikke dansk	0	100	0	11	2
Afsnitsnavn					
IVF-klinikken, Brædstrup	0	96	4	171	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	7	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	2	0	232	4
Køn						
Mand	81	19	0	0	44	2
Kvinde	72	26	2	1	188	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	73	24	2	0	212	3
40-59 år	73	27	0	0	20	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	2	0	212	3
Pårørende	75	25	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	217	4
Ikke dansk	78	22	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	76	22	2	0	225	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	81	19	0	0	235	1
Køn						
Mand	80	20	0	0	46	0
Kvinde	81	19	0	0	189	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	82	18	0	0	214	1
40-59 år	70	30	0	0	21	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	19	0	0	214	1
Pårørende	77	23	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	80	20	0	0	220	1
Ikke dansk	85	15	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	82	18	0	0	228	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	37	3	0	236	0
Køn						
Mand	49	45	6	0	46	0
Kvinde	63	35	3	0	190	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	37	3	0	215	0
40-59 år	60	35	5	0	21	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	36	3	0	215	0
Pårørende	62	38	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	59	37	4	0	221	0
Ikke dansk	67	33	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	62	34	3	0	229	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	37	4	5	217	17
Køn						
Mand	51	40	7	2	42	4
Kvinde	54	37	3	6	175	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	53	38	3	5	197	16
40-59 år	59	27	10	5	20	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	37	4	5	198	15
Pårørende	50	42	8	0	12	1
Modersmål						
Dansk	53	39	3	5	203	16
Ikke dansk	56	24	20	0	12	1
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	56	36	3	5	210	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	33	2	1	222	13
Køn						
Mand	61	39	0	0	43	3
Kvinde	65	31	2	1	179	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	65	32	2	1	202	12
40-59 år	63	37	0	0	20	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	32	2	1	202	12
Pårørende	62	31	8	0	13	0
Modersmål						
Dansk	64	34	2	1	207	13
Ikke dansk	78	15	7	0	13	0
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	67	31	1	1	215	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	236
Køn			
Mand	85	15	46
Kvinde	87	13	190
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	87	13	215
40-59 år	86	14	21
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	215
Pårørende	92	8	13
Modersmål			
Dansk	86	14	221
Ikke dansk	93	7	13
Afsnitsnavn			
IVF-klinikken, Brædstrup	87	13	229
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	41	16	5	31	0
Køn						
Mand	43	43	14	0	7	0
Kvinde	37	41	16	6	24	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	39	39	18	5	28	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	43	13	5	30	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	39	43	13	5	30	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	40	43	17	0	30	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	38	9	1	217	13
Køn						
Mand	56	36	9	0	44	0
Kvinde	51	38	9	2	173	13
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	51	38	9	2	196	13
40-59 år	56	35	9	0	21	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	40	9	2	197	13
Pårørende	83	17	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	49	39	10	1	202	13
Ikke dansk	78	22	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	53	36	9	1	211	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	17	0	6	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	66	8	1	108	81
Køn						
Mand	17	72	11	0	23	13
Kvinde	27	65	7	2	85	68
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	25	67	7	1	100	74
40-59 år	25	63	13	0	8	7
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	66	7	1	100	75
Pårørende	0	83	17	0	6	2
Modersmål						
Dansk	24	66	8	1	102	78
Ikke dansk	20	80	0	0	5	3
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	26	67	7	0	104	80
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	93	7	229	7
Køn				
Mand	91	9	45	1
Kvinde	94	6	184	6
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	93	7	208	7
40-59 år	95	5	21	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	209	6
Pårørende	100	0	12	1
Modersmål				
Dansk	93	7	216	5
Ikke dansk	100	0	11	2
Afsnitsnavn				
IVF-klinikken, Brædstrup	93	7	222	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	65	2	0	213	0
Køn						
Mand	31	67	2	0	41	0
Kvinde	33	65	2	0	172	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	31	66	3	0	193	0
40-59 år	44	56	0	0	20	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	65	3	0	194	0
Pårørende	33	67	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	32	65	2	0	200	0
Ikke dansk	35	65	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	33	64	2	0	206	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	44	1	0	235
Køn					
Mand	63	37	0	0	46
Kvinde	52	46	2	1	189
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	53	45	1	0	214
40-59 år	60	40	0	0	21
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	54	45	1	0	214
Pårørende	62	31	0	8	13
Modersmål					
Dansk	54	45	1	0	220
Ikke dansk	59	33	0	7	13
Afsnitsnavn					
IVF-klinikken, Brædstrup	56	43	1	0	228
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	47	2	0	235
Køn					
Mand	53	45	2	0	45
Kvinde	50	48	2	1	190
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	51	47	2	0	215
40-59 år	49	51	0	0	20
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	51	47	2	0	214
Pårørende	54	46	0	0	13
Modersmål					
Dansk	50	47	2	0	220
Ikke dansk	52	48	0	0	13
Afsnitsnavn					
IVF-klinikken, Brædstrup	52	46	1	0	228
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	61	0	8	28	14	190
Køn							
Mand	18	64	0	18	5	2	38
Kvinde	33	60	0	6	23	12	152
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	29	62	0	9	26	12	175
40-59 år	-	-	-	-	2	2	15
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	35	59	0	6	24	10	177
Pårørende	-	-	-	-	3	3	7
Modersmål							
Dansk	35	55	0	10	24	12	181
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2	7
Afsnitsnavn							
IVF-klinikken, Brædstrup	36	60	0	4	25	14	187
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	3

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	63	16	10	52	180
Køn						
Mand	24	40	36	0	12	33
Kvinde	7	70	10	13	40	147
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	12	62	15	11	49	164
40-59 år	-	-	-	-	3	16
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	60	17	11	48	163
Pårørende	-	-	-	-	3	10
Modersmål						
Dansk	7	61	20	13	42	175
Ikke dansk	30	70	0	0	10	3
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	12	65	14	8	49	177
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	3

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	12	12	4	221	14
Køn						
Mand	67	18	10	5	40	6
Kvinde	72	11	12	4	181	8
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	12	12	5	203	12
40-59 år	76	13	11	0	18	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	13	12	4	202	12
Pårørende	58	17	8	17	12	1
Modersmål						
Dansk	71	13	11	5	208	12
Ikke dansk	76	8	16	0	12	1
Afsnitsnavn						
IVF-klinikken, Brædstrup	71	12	12	5	214	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

Bilag 5: Kommentarsamling

















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

IVF-klinikken, Brædstrup, Hospitalsenheden Horsens














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

ID	Kommentarer - IVF-klinikken, Brædstrup	Samlet indtryk
1	Ambulatoriet kunne bruge oplysninger fra journalen, i mit tilfælde mht. medicin og min reaktion på de brugte præparater. Jeg ville gerne have haft informationer om alle behandlingsmuligheder. I mit tilfælde med fertilitetsbehandling blev jeg kun tilbudt lang behandling og måtte selv spørge til en kort behandling.	Godt
2	Synes, Brædstrup har en fantastisk IVF-klinik, og der er kun ros til dem.	Virkelig godt
3	Jeg er ikke i tvivl om, at personalet havde virkelig travlt. Alligevel var de yderst smilende og faglige. De lod sig aldrig mærke med overfyldte venteværelser, men arbejdede koncentrerede og målbevidste.	Godt
9	Jeg har været ovenud tilfreds med den behandling, jeg har fået, hver gang jeg er kommet. Jeg er altid blevet mødt af et smilende personale og har følt, at der er blevet taget hånd om mig og min situation. Jeg har altid kunnet få et svar, når jeg har spurgt om noget, og personalet har givet sig tid til at besvare. Det, synes jeg, er vigtigt, selvom det så betyder, at man må vente lidt længere i venterummet. Det er dejligt at se personalet vise interesse for mig og mit forløb, da jeg har været behandlet af flere forskellige.	Virkelig godt
10	Personalet er omhyggeligt, og tager sig tid til at lytte og svare på spørgsmål.	Virkelig godt
11	Vi er blevet taget godt imod og har altid følt os velkomne, når vi kom på klinikken.	Virkelig godt
12	Udlevering af kalender til påførsel af de forskellige datoer for møder. For disse forløb er der en del dage, man skal møde og huske med hensyn til medicin. Så man skal selv finde en kalender og indføre det hele.	Godt
13	Jeg synes, at personalet er meget smilende og venlige, det giver tryghed. Man bliver informeret rigtig grundigt, hvilket også gør en tryk. Siden sommerferien har de været noget mere pressede, og der har været mere ventetid.	Godt
15	Jeg synes, de er utrolig dygtige og grundige i deres arbejde på en god og varm måde!	Virkelig godt
17	Jeg synes, at i en situation som den min kone og jeg står i, som er hård fysisk (for min kone) og psykisk. Da er jeg glad for, at behandlingen foregår på IVF klinikken, Brædstrup. Jeg har kun oplevet stor faglighed, empati, et godt informationsniveau, åbenhed samt altid venligt personale. Kort sagt så har og er vi kun glade for klinikken.	Virkelig godt
18	Bedre kommunikation om forløbet inden første tid på ambulatoriet. Bedre skriftligt materiale om behandlingen og eventuelle bivirkninger. Bedre vidensdeling hos personalet i forbindelse med opfølgning og genbehandling, da der ikke er en fast kontaktperson.	Godt
20	Der har i hele forløbet kun været en sygeplejerske af al personalet jeg har mødt, der har virket for "træt eller ej så engageret" som resten af personalegruppen. Hun virkede efterlønns-parat.	Virkelig godt

-  21 At man FORSØGER, at patienten kommer ind til den samme (max tre forskellige) læger, HVER gang. Godt
-  23 De ansatte er generelt meget hjælpsomme og forstående. Rart miljø, trods trist situation. Det kan jeg ikke vurdere
-  25 Den skriftlige information (gul folder) var ikke let at forstå. Godt
-  26 Jeg har fået en VIRKELIG FLOT behandling, HVER GANG jeg har været på Brædstrup. Jeg håber, at I vil give dem en tilbagemelding på, hvor glad/tryk de har gjort opholdet for mig :) Tusind tak. Virkelig godt
-  27 Det er fantastisk altid at blive mødt af et sødt og forstående personale. De burde få blomster for deres væremåde. Godt
-  28 Fertilitetsbehandling er meget følelsesmæssigt. Klinikken bør tænke over, hvilken sygeplejerske de sætter til at give resultater over telefonen. Især én af de ældre sygeplejersker, som jeg snakkede med flere gange, var meget ufølsom. Godt
-  29 Afdelingen skal fortsætte sit gode arbejde, og have patienten i fokus, ligesom de har nu. Virkelig godt
-  30 Jeg synes, de besidder stort nærvær og forståelse i svære situationer med mange op- og nedture. De er meget professionelle i deres ageren, og menneskelige. De er gode til at spørge ind til, om vi har nogle spørgsmål eller frustrationer i forbindelse med behandlingerne. I travle perioder skal I være opmærksom på stadig at afholde samtaler/snak med sygeplejerskerne, selvom vi har prøvet disse forløb flere gange. Har prøvet en problematisk [behandling] og gik derfra meget berørt af situationen samt med svære smerter to døgn bagefter. Den episode popper stadig op, når jeg kommer hos jer. Lidt ærgerligt! Tror en god snak lige bagefter kunne have gjort meget for mig tankemæssigt. Godt
-  31 Synes godt, der kunne være længere telefontid hos sygeplejersken. Godt
-  32 En varm og imødekommende atmosfære uden det går ud over indtrykket af professionalisme. Godt
-  33 Jeg synes, at ambulatoriet i allerhøjeste grad har udvist empati, professionalisme, åbne for spørgsmål og indsigtfulde. Ligeledes har kommunikationen været i top fra starten! Virkelig godt
-  34 Søde, venlige, informerende og respektfulde sygeplejersker og læger. Tog sig gerne ekstra tid til at forklare dybdegående. Virkelig godt
-  35 STOR ros til de ansatte. De ved virkelig hvad de laver. Altid smilende, imødekommende og man føler sig tryk derinde. Virkelig godt
-  38 Tilbyde alternativ behandling i forbindelse med fertilitetsbehandlingen. Akupunktur/ zoneterapi. Godt
Igen, ikke blevet gravid - derfor dårligt. Meget søde til trods for at de har rigtig mange patienter. Tilbudt afsluttende samtale, også super.
-  39 Personalet var gode til at støtte og berolige. Svarede på alle spørgsmål og havde styr på tingene. Godt
-  40 Generelt har der været fint styr på det, og et trykt forløb. Vi har dog et par enkelte gange oplevet, at det virkede, som om behandlingspersonerne ikke havde nået at sætte sig ind i vores journal. Det har resulteret i lidt forvirring omkring nogle ting. Det kan de gøre bedre, så de har læst hele journa-

Bilag 5

len, og ikke kun uddrag.













- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 43 | Lægen ved den første operation burde have bedre kontakt med resten af personalet. Han gik ud fra, at de havde bedøvet, før han kom til lokalet. | Godt |
|  | 46 | De kunne godt være mere åbne for, at man ikke altid kan på de tider, de har til rådighed. Være mere fleksible, når man nu ofte venter og alligevel aldrig kommer ind til tiden. | Godt |
|  | 47 | Det er super dejligt, at personalet altid er smilende og imødekommende. Der er en rar stemning på afdelingen. Vi er rigtig glade for, at vi ikke på et eneste tidspunkt er blevet afvist ved en blødning. Det betyder meget for os! Vi har savnet, at der ikke har været mere sammenhæng i vores forløb. Vi har oplevet for mange modsatrettede oplysninger i vores forløb. | Dårligt |
|  | 48 | Følte godt, at personalet kunne have sat sig lidt mere ind i vores situation ind imellem. Hvis det var gjort, kunne vi have undgået at skulle til andet sygehus for at få at vide, at de ikke kunne hjælpe. Da vi startede på det første sygehus igen, synes jeg dog, alt var fint. Sødt og kompetent personale. | Godt |
|  | 49 | Jeg har oplevet mange forskellige læger (fire), og har kun haft den læge, som stod som kontaktperson til to undersøgelser. Jeg har oplevet, at lægerne ikke altid havde sat sig ind i årsagen til, hvorfor man var i behandling. Det var lidt frustrerende. Når man møder en ny læge, bliver man lidt i tvivl om, hvorvidt personen kender til ens forløb, og så kan man blive i tvivl, om man får den bedste vejledning/behandling. | Godt |
|  | 51 | Venter på at komme på livsstilscenteret, selvom jeg godt ved, hvad der "burde" virke. Kunne godt bruge noget konkret om PCOS. Jeg ved, at NN skulle være god, men der er langt til København. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 52 | Jeg/vi har været meget tilfredse med vores besøg. Kan kun nævne, at det ville være rart at have fået mundtlig besked angående § 56 angående sygdom. | Virkelig godt |
|  | 53 | Vi er meget imponerede over den gode behandling, vi har fået. Der har ALTID været forståelse for vores følelser med mere. Der har også altid været tid til os. Vi håber, at vi kan finde ligeså kompetente og engagerede mennesker i det private! | Virkelig godt |
|  | 55 | Jeg oplever at vente en måned ekstra pga. ferie, og følelsesmæssigt er det utroligt hårdt at vente, da man bare gerne vil i gang. Jeg ville ønske, at de kunne skiftes til at tage ferie, så hele afdelingen ikke behøvede at lukke ned. | Virkelig godt |
|  | 56 | Det eneste, jeg har undret mig over, er, at vi blev kaldt til blodprøve en hel flok [om morgenen], og vi måtte sidde og vente i 45 minutter. Det havde jeg ikke regnet med, at en blodprøve krævede så lang ventetid. Den læge NN, jeg er tilknyttet primært, har været rigtig god til at opfordre mig til at spørge, når der er noget, jeg ikke forstår, og han har taget sig tid til at forklare stille og roligt og nede på jorden. Det giver tryghed. | Virkelig godt |
|  | 57 | Har kun rosende ord til personalet: Venlige, varme, professionelle og altid åbne for spørgsmål. Har været meget trygge, hvilket kan være svært i en meget følelsesmæssig proces, som barnløshed er. | Virkelig godt |
|  | 58 | Det ville være godt, hvis man så vidt muligt talte med den samme sygeplejerske under hele behandlingsforløbet. | Godt |
|  | 59 | Man følte sig til tider som en ting på et samlebånd. Tre gange havde jeg den samme sygeplejerske og to gange den samme læge. Ellers var det forskellige ansigter under hele forløbet. Men på den | Godt |













anden side vil man jo også gerne blive færdig så hurtigt som muligt, så det er klart, der vil dukke så mange forskellige ansigter op. Generelt har de involverede været søde og forstående.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 62 | Vi har fået en helt fantastisk behandling af hele personalet. De kæmpede en brav kamp sammen med os. Tak for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 64 | Den lørdag, jeg skulle [behandles], var der slet ingen ventetid. Vi blev taget imod, og de var klar inde på stuen, med det samme vi trådte ind ad døren. Det var meget, meget rart, for jeg var nervøs og havde det ikke godt. Så lige dér, var det fremragende, at vi ikke skulle sidde og vente. Efter indgrebet, ja, og imens også, tog de sig virkelig godt af mig. Og lige denne dag betød det bare ekstra meget for mig. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 65 | Samlet, synes jeg, jeg hele vejen igennem er blevet behandlet professionelt og af kompetente folk. Meget tilfreds. :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 67 | At jeg havde den samme behandler i hele forløbet. Eller maksimum to. Det skal jo også passe med deres fridage osv. At blive informeret om dagens ventetid, når man melder sin ankomst i ambulatoriet. Jeg følte, at sygeplejerskerne havde tid til at lytte til spørgsmål. Der var en meget BEHAGELIG, ROLIG og VENLIG atmosfære på klinikken. :-) Meget imødekommende personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 68 | Alle er bare så søde og imødekommende. Man føler sig tryk og i gode hænder. Jeg har været positivt overrasket over alle besøg, jeg har haft. STOR TAK for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 69 | Vi er super glade for at gå oppe hos Brædstrup. Efter dårlige oplevelser andre steder, er man slet ikke i tvivl om, at de i Brædstrup er interesserede i én og vil gøre alt for at hjælpe. Personalet står altid klar til at hjælpe én og er klar på at snakke, hvis man har brug for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 70 | De fik mig gjort gravid, endda med tvillinger, så de har gjort et fantastisk stykke arbejde. At man kun kan få taget blodprøve før kl. 8 om morgenen, er for dårligt, når man har aftenarbejde. | Godt |
| ✎ | 71 | Kunne være dejligt, hvis man blev informeret om, at der var sygdom, så man ikke troede, at man var glemt. Ellers et rigtig godt sted at komme :-) | Godt |
| ✎ | 72 | Vi oplevede udelukkende kompetente og engagerede fagfolk. Det var en sand fornøjelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 73 | Indimellem rigeligt ventetid, dvs. mere end en halv time. Aviser/gratis aviser i venteværelset [savnnes]. Lidt bedre tid til information - de gange vi skulle behandles og havde spørgsmål, skulle de godt nok stilles hurtigt. | Godt |
| ✎ | 74 | På trods af, at en langstrakt fertilitetsbehandling ikke resulterede i en graviditet, har vi kun ros tilovers for personalet på Fertilitetsklinikken. Aldrig har vi følt, at vi blot var patienter eller et journalnummer - altid er vi blevet mødt med smil, engagement, professionalisme og ægthed! | Virkelig godt |
| ✎ | 77 | Det er godt. | Godt |
| ✎ | 79 | Flinkt, dygtigt, rart personale. Vi er altid blevet taget GODT imod og har været hos jer MANGE gange. | Godt |
| ✎ | 81 | ☐ Dårligt tilrettelagt. | Dårligt |
| ✎ | 82 | Alle de ansatte er meget søde og medfølende over vores situation (kan ikke få børn), og gør meget | Virkelig godt |






Bilag 5

for, at man skal føle sig velkommen!

-  83 Der er en meget hyggelig og afslappet atmosfære, og alle er utrolig rare og flinke. Det bliver ikke så sygehuspræget, og man føler sig med det samme godt tilpas og tryk. Virkelig godt
-  85 Jeg var så heldig at komme med første gang, jeg fik menstruation (fertiliseringsbehandling). Men tanken om, at man kan risikere ikke at komme med og blive aflyst, er ulidelig. Godt
-  89 Det har været et dejligt sted at komme. Personalet er altid meget imødekommende og hjælpsomme! Læger og sygeplejersker har været super gode til at informere om, hvad der nu skulle ske i vores forløb, og vi er MEGET glade og taknemmelige for vores behandling for barnløshed, som resulterede i graviditet :) Virkelig godt
-  91 Ville ønske, at de havde været mere lydhøre over for vores ønsker fra starten. Vi ville gerne have været i kort behandling, da vi vidste, at hun var i risikogruppen for at blive overstimuleret. Men på grund af manglende ressourcer blev vi sat i lang behandling, som resulterede i en alvorlig overstimulation med indlæggelse på andet sygehus. Godt
-  93 Mulighederne for at få kontakt med fertilitetsklinikken er MEGET dårlig. Det er meget kort telefon-tid, og der er som oftest optaget hele tiden, så man må vente dage før man kan få fat i personale derfra. Det kan gøres bedre! Godt
-  94 Vi er meget, meget tilfredse med forløbet []. Synes alle har været meget menneskelige og empatiske. Vi har hver gang følt, at al personale har haft tid til at lytte og til at forklare. Deraf sikkert også den lange ventetid :-). Har været gode til at give grundige instrukser og gode til at fjerne unødige bekymringer af banen. Vi vil til enhver tid anbefale jer til andre!! Virkelig godt
-  96 Jeg synes, at alle de personer, jeg har mødt, har været meget venlige og imødekommende, uanset hvad man måtte finde på at spørge om. Virkelig godt
-  97 Jeg håber, at lægerne/personalet vil blive ved med at forsøge at gøre ventetiden til diverse undersøgelser, samtaler, behandlingsforsøg og lignende, så KORT som muligt, da det er rigtigt hårdt, som patient, hele tiden at møde ventetid i et i forvejen langt og hårdt forløb. Godt
-  98 Det er rart at komme på klinikken. Det betyder utrolig meget, at personalet er smilende og imødekommende, og tager sig tid til at snakke og forklare. Godt
-  100 Bliv ved på samme måde, og det gælder ALLE i afdelingen. De ved, hvad de har med at gøre, og gør det med et smil. Det har været en god oplevelse :-). Virkelig godt
-  104 Vi har manglet tid til en personlig snak engang imellem, når forløbet har været for hårdt. Vi har flere gange selv ringet og mailet til klinikken, fordi vi har haft brug for at få afklaret nogle spørgsmål eller bare blive beroliget, men er flere gange blevet afvist, da man ikke laver personlige samtaler UNDER et forløb men kun EFTER et afsluttet forsøg. Det har været meget frustrerende, at man først kunne få en samtale, når man var brudt grædende sammen. Vi har manglet, at der har været tilknyttet en person/psykolog til klinikken, som altid har haft tid til en samtale, da det er et meget hårdt psykisk forløb. Så måske det var en ide? Godt
-  106 Jeg har til enhver tid følt mig meget godt modtaget, og taget hånd om/taget seriøst (jeg har ikke bare været et nummer i rækken). Meget høj faglighed giver trykthed:-). Har hele forløbet følt mig velinformet. Virkelig godt

-  107 I forbindelse med scanning [under] min graviditet, blev vi først informeret om at det ikke var godt [efter et kvarters tid], på trods af at [komplikationen] kunne ses med det blotte øje! Ikke godt! Ville have foretrukket at få det at vide STRAKS!, før man lå og glædede sig over det lille foster/baby. :(Godt
-  108 Den allerførste samtale kunne for mit vedkommende have været bedre. Der skulle have været mere fokus på, hvordan vi havde det med at skulle i gang med behandling, da det er et kæmpe stort og svært skridt at tage. Informationen om hele behandlingsforløbet i detaljer fik jeg intet ud af den første gang, da det hele var alt for overvældende. Derudover har det været RIGTIG dejligt at møde personalet på klinikken. De er altid smilende og meget omsorgsfulde over for både mig og min mand. De viser alle stor interesse og sender os aldrig hjem, uden at vi har fået lov til at stille spørgsmål osv. Virkelig godt
-  109 Igen kan vi kun sige, at det betød meget med et smilende personale, som gav sig tid til en. Trods vi godt ved, at deres hverdag er presset. Følte, at vi var "noget særligt" og ikke bare et nummer i rækken. Virkelig godt
-  110 Blive bedre til at informere omkring ventetiden, den var meget lang, og især ved de første besøg var det frustrerende, da vi ikke var forberedt på det. Men da vi endelig blev kaldt ind, har der været god information og kontakt hele forløbet igennem, også ved telefoniske henvendelser. Hvor jeg har været i tvivl om noget, har der været god service, selvom personalet måske har været presset nogle dage, har man ikke kunnet mærke det på dem. En god oplevelse alt i alt. Godt
-  111 Jeg har prøvet dette forløb før (i udlandet). Men her fik jeg flere informationer og bedre behandling! Virkelig godt
-  114 Udgifter til medicin. Godt
-  115 Samlet set har jeg et meget positivt indtryk af forløbet. Kun på ét punkt havde jeg en dårlig oplevelse: Da jeg ville forhøre mig om reservering af donorsæd til en evt. senere behandling hos sædbanken, viste det sig, at jeg havde fået oplyst en forkert sædbank i forhold til donornummer. Sædbanken havde ingen donorer med det oplyste donornummer. Virkelig godt
-  117 :) Behagelig og nærværende samtale med læge NN. Super venteværelse - hyggeligt. :(Manglende tilbagemelding på telefonbesked (mundtlige beskeder/aftaler med sekretær). Mere ventetid end på fertilitetsklinikken på andet hospital. Godt
-  118 Har tidligere svaret i skemaet, hvad vi synes var rigtig godt. Sygeplejerskerne var søde, lyttende, forstående og fik os til at føle, at netop vores sag var særlig. Lægerne var professionelle og menneskelige. Vi kunne ikke have ønsket et bedre forløb - igen også fordi der var positivt udfald første gang. Så vi er generelt glade og positive jo. Virkelig godt
-  119 Jeg synes personalet på IVF-klinikken på Brædstrup har været rigtig søde, forstående, og meget professionelle. Alt i alt et rigtig godt indtryk. Godt
-  120 Ventetid i venteværelset betyder ikke noget, da vi altid har fået god behandling på klinikken, de har altid haft god tid til at snakke, når vi har haft brug for det. God behandling. Godt
-  121 De skal have stor ros, for at tage sig tid til at forklare tingene. Det virker beroligende på os patienter. Virkelig godt

Bilag 5

	122	Tænkte af og til, at lægerne havde en smule travlt og derfor ikke altid fik spurgt til, hvordan vi (min mand og jeg) havde det. Det er en sårbar situation at være i []behandling, og det ville føles som en anerkendelse heraf, hvis lægerne tog sig tid til at spørge til vores velbefindende.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Rigtig dårlig indretning i venteværelset, alle sidder i hesteko og er tvunget til at kigge på hinanden. Alt for lang ventetid.	Godt
	2	De er rigtig gode til at håndtere patienters nedture i forbindelse med behandling.	Godt
	3	Nogle gange går lægeundersøgelserne lidt hurtigt, men så havde sygeplejersken til gengæld tid. De virker fagligt meget kompetente.	Godt
	4	Mere nærværende, samt overblik. Undgå at gamle patienter skal ind til reservelæger, da vi i forvejen har været rigtig mange forskellige igennem. Bedre information om ventetid. Bedre overblik over den medicin, man får/har fået tidligere på klinikken. Som tidligere nævnt så er der nogle, der fortjener stor ros på klinikken for behandling, overblik, tid og ro.	Det kan jeg ikke vurdere

IVF-klinikken, Brædstrup, Hospitalsenheden Horsens

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




















ID	Kommentarer - IVF-klinikken, Brædstrup	Samlet indtryk
6	Vi kom ind før beregnet, da ambulatoriet havde fået et afbud, hvilket var meget positivt.	Godt
8	Fik en rigtig god modtagelse, og vi følte os trygge fra starten!	Godt
9	Jeg er ikke blevet informeret om noget med ventetid, da der ikke var nogen. Jeg modtog et brev med dato for samtale og undersøgelse og hvilke forholdsregler, jeg skulle tage, inden at jeg skulle til samtale. Det var blandt andet blodprøver, [undersøgelse], pasfoto med mere.	Virkelig godt
12	Jeg troede ikke helt, der var så meget ventetid.	Godt
17	Virkelig god skriftlig information.	Virkelig godt
18	Jeg blev ikke informeret inden første besøg og modtog intet materiale.	Godt
25	Ventetiden var lang.	Godt
26	De tog rigtig flot hånd om mig, da jeg var rigtig meget nervøs.	Virkelig godt
30	Jeg var velinformeret via tilsendt materiale.	Godt
33	Der var rigtig god information både mundtligt og skriftligt.	Virkelig godt
35	Vi fik ingen information, da vi blev henvist af speciallæge.	Virkelig godt
38	Jeg har aldrig rigtig været klar over, hvor mange der blev afvist. Hvis jeg spurgte, fik jeg ikke rigtig svar. Er dog aldrig selv blevet afvist!	Godt
39	Alle var venlige og forklarede, hvis der var spørgsmål.	Godt
42	Høflig og behjælpelig betjening.	Godt
47	Vi blev IKKE informeret om selve ventetiden. Vi fik blot en tid fem uger efter henvisningen fra en gynækolog (privat praksis). Vi fik et meget fint velkomstbrev med gode og brugbare informationer om det, som ventede os på IVF-klinikken. Det var gennemskueligt, hvilke blodprøver vi skulle have taget hos vores egen læge, inden den første samtale på Brædstrup. Vi følte os klar til den første samtale.	Dårligt
51	Er jo ikke nået videre! Har ikke fået lavet nogen undersøgelser, da jeg skal tabe mig først, men ikke kan!	Det kan jeg ikke vurdere
55	Var utroligt gode og præcise i deres udmelding. Havde stor forståelse for vores følelsesmæssige situation. Fik kun de informationer, vi havde brug for dér, og ikke de langsigtede planer.	Virkelig godt

Bilag 5






















57	Godt. Altid en god atmosfære.	Virkelig godt
59	Det første besøg var en samtale uden noget videre. Alt, hvad der blev sagt, havde jeg læst mig til, så det møde følte jeg var spild af tid. Når man så bare kunne få at vide, at jeg skulle ringe, næste gang jeg fik min menstruation. Jeg mener selv, at min behandling kunne være fremskyndet halvdelen-to måneder, hvis jeg pr. brev havde modtaget en besked om at ringe, når min næste periode startede, og så tage første samtale der.	Godt
66	Da jeg første gang ringede til klinikken, blev jeg mødt af en meget venlig, forstående og smilende stemme i telefonen!	Godt
67	Ingen information om ventetid.	Virkelig godt
73	Det var svært at finde ud af, hvor fertilitetsbehandling foregår i Region Syd. Vi var først henvist til et sygehus, men ventetiden var lang, og det viste sig, at de KUN kan lave forundersøgelse. Systemet er svært at gennemskue, når man er nyttilflyttet fra en anden region.	Godt
75	Kort ventetid. Venlige og imødekomende sekretærer.	Virkelig godt
96	Vi synes, at vi fik en grundig gennemgang af, hvorledes man mente, at vores behandling skulle forløbe.	Virkelig godt
97	Inden jeg blev henvist til Brædstrup fra [et andet] sygehus, havde jeg/vi haft to måneders ventetid for at komme til samme undersøgelser og behandling på [det andet sygehus], hvor vi herefter mødte op og fik at vide, at måneden forinden var det besluttet, at [det andet sygehus] ikke længere kunne lave [de specifikke] behandlinger, så vores ventetid var forgæves, og vi skulle derfor henvises til Brædstrup [i sommeren] og kom så til her [i efteråret]. Altså FEM måneders ventetid i alt, inden forløbet kunne starte UDEN en besked fra [det andet sygehus] om, at vi ikke kunne komme til der!	Godt
98	Venligt personale, som tager sig tid til at svare på spørgsmål.	Godt
102	Godt og let forståeligt sat ind i tingene.	Godt
103	Det gik meget stærkt fra lægebesøg, til vi blev indkaldt	Godt
110	Selve materialet, der blev sendt ud sammen med indkaldelsen, var godt informerende.	Godt
118	Klinikken i Brædstrup var eminent gode/søde/hurtige til at tage os ind, da vi ønskede at flytte fra andet sygehus til Brædstrup [sommeren] 2010. Vi flyttede netop pga. information om mindre ventetid hos Brædstrup. Det opfyldte de til fulde på daværende tidspunkt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Vi blev afvist første gang, da de havde for mange tilmeldte patienter.	Godt
3	Fik et brev, hvori der stod, hvornår vi skulle komme, og at det var en forundersøgelse med samtale hos lægen.	Godt

IVF-klinikken, Brødstrup, Hospitalsenheden Horsens




Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - IVF-klinikken, Brødstrup	Samlet indtryk
	2	Virkelig flinkt personale.	Virkelig godt
	3	Personalet var ALTID venligt og imødekommende!	Godt
	8	Rigtig god modtagelse, hvor alting var meget uddybende. Det var rigtig rart.	Godt
	10	Sødt og flinkt personale :-)	Virkelig godt
	12	Rigtig søde ansatte.	Godt
	15	En utrolig hyggelig/rar stemning med smilende/venlige sygeplejersker!	Virkelig godt
	17	Venlig og empatisk, samt oplevelse af stor faglighed.	Virkelig godt
	20	Der er i klinikken en umiddelbar imødekommende fra sekretær, sygeplejerske og lægerne. Man er på ingen måde til "besvær" eller behandles som patient. Men meget utroligt og venligt. Hele vejen igennem en god energi i klinikken.	Virkelig godt
	22	God information og venlig og behagelig. Nemt at føle sig tryk.	Godt
	26	De var så søde og støttende. De fik mig til at slappe af.	Virkelig godt
	29	Dejlige, smilende ansatte. Altid energi til at være der for "patienterne".	Virkelig godt
	30	Fin velkomst af sekretæren, og dernæst positivt og imødekommende med håndtryk og øjenkontakt af lægen og sygeplejerskerne :-)	Godt
	32	Venligt og imødekommende personale.	Godt
	33	Meget venlig og empatisk - plus informativt!	Virkelig godt
	34	Alle var flinke i forbindelse med modtagelsen.	Virkelig godt
	36	Alle lige fra læger, sygeplejersker og bioanalytikere har altid mødt os med et stort smil og en dejlig varme.	Virkelig godt
	37	Venligt personale.	Godt
	39	Mødt af stor venlighed.	Godt
	41	Blev virkelig mødt med et glad ansigt. Følte sig virkelig velkommen der fra første gang. Men er ikke færdig med at være derude endnu. Er stadig i gang.	Godt

Bilag 5




	42	Venlige medarbejdere.	Godt
	47	Personalet er ALTID meget smilende og imødekommende, når vi ankommer på klinikken. Den første gang blev vi budt velkommen og vist tilrette i venteværelset. Det var en rar fornemmelse, vi fik ved modtagelsen til et ellers fremmet og ukendt område indenfor sygehusvæsenet (for vores vedkommende). Vi følte os meget velkommen på IVF-klinikken i Brædstrup - og det gør vi i øvrigt stadig!	Dårligt
	50	For helt nye kan det godt virke lidt forvirrende, hvis der ikke lige har siddet nogen ved modtagelsen. Når man har været der før, er det helt fint.	Virkelig godt
	51	Vi kom åbenbart til at gå ind på selve klinikken og måtte "vises" tilbage til modtagelse og venteværelse, da vi misforstod skiltene.	Det kan jeg ikke vurdere
	54	God modtagelse af åbne og imødekommende personaler.	Virkelig godt
	57	Imødekommende og professionelt.	Virkelig godt
	59	Personalet var venligt og lyttende, men synes ventetiden er lang. Især i starten inden man for alvor er kommet i gang.	Godt
	60	Meget venligt personale. Følte mig velkommen og afslappet.	Virkelig godt
	64	Vi oplevede personalet som søde og rare.	Det kan jeg ikke vurdere
	69	Personalet er altid smilende og imødekommende, når man kommer.	Virkelig godt
	73	Acceptabelt, hvis det er fordi, der forsøges med en meget effektiv modtagelse.	Godt
	78	God service.	Godt
	82	Meget sødt og imødekommende personale.	Virkelig godt
	88	Meget hjælpsomt personale.	Godt
	97	Det første professionelle sted jeg har været, hvor man følte sig i trygge hænder, og hvor man ikke bare blev behandlet som en i rækken! Gode til at forklare begge parter situation plus forløbet.	Godt
	98	Smilende og søde mennesker. Både læger og sygeplejersker.	Godt
	100	Altid søde, glade mennesker.	Virkelig godt
	101	Nej, de er alle flinke og venlige.	Virkelig godt
	103	Alle var meget søde og bød velkommen med et smil.	Godt
	106	Yderst behagelig. Vel modtaget. Meget velkommen.	Virkelig godt
	108	Da vi var til samtale med den første læge, blev vi meget overraskede over valg af behandlingsforløb. Undervejs synes vi slet ikke, at hun fornemmede, hvordan vi havde det. Hun blev blot ved med	Virkelig godt

at informere om den kommende behandling. Derfor gik vi derfra med en meget ubehagelig følelse, og der gik længere tid end nødvendigt, før vi meldte os til behandling.

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 109 Sødte og smilende personale, og vi følte os i gode hænder. Både hos sygeplejersken og lægen. | Virkelig godt |
|  | 118 Rigtig god. Vi følte, da vi kom første gang, at det mindede meget om et privathospital - dejligt med god modtagelse fra personalet, men også et venterum, der var hyggeligt og indbød til at føle sig hjemme, bl.a. selvbetjening af kaffe, te, frugt, fjernsyn. I modsætning til Skejby! | Virkelig godt |
|  | 123 Personalet er altid smilende og vi synes altid, vi får en varm modtagelse. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk


















- | | | |
|---|--|--------------------------|
|  | 2 Lægerne og sygeplejerskerne er virkelige gode til at håndtere patienter. | Godt |
|  | 3 Lægen tog sig god tid til at tale med os og til at svare på spørgsmål. | Godt |
|  | 4 Fint med en start samtale inden behandlingen startede op. | Det kan jeg ikke vurdere |

IVF-klinikken, Brødstrup, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - IVF-klinikken, Brødstrup	Håndtering af fejl
5	Jeg misforstod den vejledning, som sygeplejersken gav, hvilket betød, at jeg kom til at overdosere mig med follikelstimulerende hormon. Dette var sandsynligvis årsagen til, at behandlingen måtte stoppes. Fejlen var nok i høj grad min egen.	Godt
7	Fejl i journalskrivning. Fejl i dosering af medicin.	Godt
11	Et af vores befrugtede æg blev væk.	Virkelig godt
16	Der var ikke styr på mine blodprøver. Fik oplyst (i forbindelse med negative svar på undersøgelse), at ved næste menstruation skulle jeg bare ringe, så vi kunne få brugt vores sidste portion fryseæg. - Der var bare det ved det, at vi ikke havde flere fryseæg!	Dårligt
23	Fik at vide, at vi kunne ringe, men klinikken havde ferielukket.	Godt
30	Jeg fik besked på at skulle gå ned [i antal] piller, da jeg selv spurgte ind til pillerne. Senere ringede sygeplejersken til mig og sagde, at jeg stadig skulle tage [det oprindelige antal]. Det var dejligt at blive kontaktet og fulgt op på, selvom jeg var kørt hjem.	Virkelig godt
31	Blev meget overstimuleret efter ægudtagning. Fik for lidt info om, hvilket stort indgreb ægudtagningen var! Og hvilke bivirkninger og smerter det kunne medføre! Og gjorde hos mig.	Virkelig godt
38	Jeg kom jo ikke derfra gravid, så svært at være tilfreds.	Intet svar
43	Jeg skulle [opereres]. Ved første operation gik lægen i gang med arbejdet, inden der var lagt bedøvelse, hvilket gav kraftige smerter. Under hele operationen er jeg i en høj grad af smerte, selv efter at lokalbedøvelsen er lagt. Han opererede [to dele] fra venstre side, hvilket jeg efterfølgende kan se er fejlbeskrevet i journalen. Operationen virkede heller ikke, og jeg var nødt til at blive [opereret] en ekstra gang, før det lykkedes. Anden operation foregik under fuld narkose, efter en kyndig undersøgelse, hvor det vurderedes, at [der ikke kunne opereres] under lokalbedøvelse uden kraftigt ubehag, hvilket kan forklare smerterne under første operation.	Dårligt
44	Under opbevaring af æg blev æggene forurenede, og forsøget kunne derfor ikke gennemføres.	Virkelig godt
46	At man troede, at jeg var en anden person. De blander ofte patienterne sammen.	Dårligt
47	Under ægstimuleringsprocessen var det forskelligt fra læge til læge, hvor meget de ville stimulere mig med ægmodnende hormon. De var ikke enige om, hvor vidt jeg var i risiko for at blive overstimuleret, så det resulterede i, at jeg blev taget af hormonerne de sidste dage inden ægudtagningen, da det var en anden læge, der scannede mig sidst i forløbet. Æggene havde ved ægudtagningen fået for lidt hormon at leve af og var derfor for små, og de kunne derfor ikke bruges. IVF-forsøget blev afbrudt.	Godt
53	En enkelt gang blev jeg forvekslet med en anden patient. Lidt utrygt at lægen ikke vidste, hvem jeg	Intet svar
















var.

	68	Men glemte at udlevere ansøgningen for kroniker-tilskudet.	Godt
	70	Småfejl, hvor en sygeplejerske fejlinformerede os om medicin, fordi hun ikke havde sat sig ind i mit behandlingsforløb, men vi korrigerede hende selv.	Godt
	74	Ikke optimale fryser-forhold for udtagne æg i forbindelse med 2. fertilitetsbehandling. Dette blev dog passende kompenseret :-)) med en ekstra behandling!	Virkelig godt
	76	Ja, min [partner] blev meget overstimuleret, hvilket har forsinket behandlingen flere måneder.	Godt
	77	Ingen fejl.	Dårligt
	91	Engang havde man glemte, at vi kom til behandling. En gang fejlinformeret om dato, hvor vi skulle i behandling.	Godt
	92	Et mødetidspunkt var uoverensstemmende, men det blev der taget hånd om.	Godt
	93	IUI behandling. Skulle scannes på 12.dagen for at se, om der var æg klar. Ringede til klinikken for at forhøre mig, om det var korrekt, når min cyklus kunne have tendens til at være 25-26 dage. Fik at vide af sygeplejersken, at det var der styr på, hvilket der tilsyneladende ikke var, og jeg derfor mødte op med ægløsning (positiv ægløsningstest dagen før).	Virkelig godt
	94	Behandlingsforløb [] var påbegyndt, inden ambulatoriet havde sikret sig svar på [test].	Godt
	98	Min mands sædprøve blev ikke gemt. Var netop henvist til donorbehandling på grund af manglende sædproduktion. Laboratoriet burde have vidst, at det skulle gemmes, da der pludselig var liv!	Godt
	99	1) Mine blodprøver var blevet [for gamle], hvilket ikke blev tjekket ved den indledende samtale. Dette medførte, at jeg blev afvist i næste behandling. 2) Jeg ringede for at sige, at jeg kunne mærke [en forværring af min tilstand], og at det var ved at gå galt. Det blev ikke taget seriøst. Da jeg kom et par dage senere, kunne de konstatere, at jeg var blevet temmelig overstimuleret. 3) Jeg er tydeligt [patient med en speciel lidelse], men en læge satte spørgsmålstegn ved, om jeg nu også havde [denne lidelse] og satte mig i gang med en [anden behandling].	Dårligt
	105	Et af vores befrugtede æg, som skulle nedfryses, blev væk for personalet.	Virkelig godt
	106	Fik udleveret forkert recept.	Virkelig godt
	112	Jeg fik forkerte papirer med hjem vedrørende underskrivelse af samtykke.	Godt
	116	Under opbevaring af NN's æg, blev æggene forurenede og forsøget måtte derfor afbrydes.	Virkelig godt
	120	Forkert dosering af medicin. Fejl i fortolkning af journal.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
	1	Manglende blodprøve.	Virkelig dårligt


IVF-klinikken, Brædstrup, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - IVF-klinikken, Brædstrup	Samlet indtryk
3	Selv om der ikke var udpeget en kontaktperson, virkede det dog som om, forløbet var planlagt, så jeg i videst muligt omfang havde samme læge. Det gjorde mig tryk!	Godt
4	Vi stoppede efter første samtale, da vi fik mulighed for at prøve selv.	Godt
14	Fertilitetsbehandling.	Godt
15	Brædstrup fertilitetsklinik er et fantastisk sted at komme. Man er usikker og sårbar, når man er i fertilitetsbehandling, og de er usædvanlig gode og dygtige til at støtte en og få en til at føle sig rigtig godt tilpas!!	Virkelig godt
23	Meget søde og hjælpsomme ansatte generelt. Man føler sig velkommen.	Det kan jeg ikke vurdere
24	Der er stor forskel på personalet. Læge NN1 og sygeplejerske NN er rigtig gode, hvorimod at læge NN2 er meget svingende. Nogle gange sød, men oftest upersonlig og ikke empatisk.	Godt
26	God information fra læge NN og laboranten.	Virkelig godt
28	Lægerne er dygtige, men har ikke tid til at lytte med interesse. Det virker meget "samlebåndsgtigt" og uden ret meget tid til den enkelte patient.	Godt
38	Jeg har mistanke om, at min mands sædprøve blev forbyttet [idet prøvernes milliliter skiftede]. Burde ikke kunne lade sig gøre.	Godt
45	Blev henvist til undersøgelse fra et sygehus til et andet. Fik at vide på det første sygehus, at der kun var kort ventetid, men der var to måneder. Jeg fik først en tid fra det andet sygehus efter to uger, selvom jeg henvendte mig telefonisk.	Godt
47	I forhold til den fejl, der opstod under hormonstimuleringen, så var der jo ikke mulighed for at tage hånd om det pågældende problem, da fejlen jo var sket. Men vi fik blot snakket om, hvordan det næste forsøg skulle forløbe. Vi føler, at det har været et meget usammenhængende forløb med meget (unødig) ventetid på grund af sommerferielukket og troen på fra lægernes side, at jeg ville få en naturlig blødning af mig selv på trods af min [sygdom]. Blødningerne udeblev selvfølgelig de pågældende gange! Lægerne NN har i flere omgange været uenige om vores behandlingsforløb, og vi har derfor fået meget modsatrettede oplysninger, informationer og retningslinjer omkring vores behandlingsforløb. Det har skabt nogle unødige frustrationer hos os som patienter.	Dårligt
50	Især NN, som vi havde fornøjelsen af flere gange, fortjener stor ros! Han var eminent og lyttede med interesse og gav os ro og håb, når vi havde brug for det.	Virkelig godt
51	Jeg er jo ikke nået dertil, da jeg har PCO og problemer med at tabe de kilo, hvortil jeg føler mig lidt hjælpeløs.	Det kan jeg ikke vurdere



-  53 Vi er altid blevet virkelig godt behandlet. Vi har følt os trygge og i gode hænder (på nær en enkelt gang). Personalet har altid haft tid til at tale og lytte til os. Meget gode oplevelser. Især læge NN1 og NN2 samt sygeplejerske NN har været fantastiske. Virkelig godt
-  57 Har haft et super godt og professionelt forløb med personalet igennem hvad kan være en rigtig svær proces for os som brugere. Kun store roser fra os til personalet på Brædstrup. Hvis vi skal ned i den HELT lille detalje, så kunne det være rart med en udskiftning af køleskabet i venterummet. Det larmer frygtelig på nær når døren er åben, hvilket jo ikke er så praktisk:) Virkelig godt
-  58 Man kunne evt. godt informere lidt mere om eventuelle bivirkninger ved hormonbehandling. Godt
-  61 At skulle køre fra min bopæl til hospitalet, for at få taget en ekstra blodprøve. Det føltes som spild af tid og kræfter. Godt
-  63 Blodprøver: Dårligt samarbejde mellem [sygehus 1] og [sygehus 2]. Godt
-  66 Første gang, jeg blev undersøgt, blev jeg undersøgt af læge NN og en studerende, hvilket var fint. Der oplyste jeg, at jeg lider af [en kronisk sygdom]! Ved næste scanning var det den studerende, som stod alene for scanningen, og da havde jeg forventet, at hun havde læst min journal inden hun undersøgte mig. Det havde hun ikke, fordi hun sagde "Nå ja, det er dig", da jeg mindede hende om min sygdom, og jeg havde forventet, at hun nu havde fået læst, hvad sygdommen indebærer! Godt
-  74 Fik undersøgt [kropsdel] på Horsens Sygehus. Virkelig godt
-  80 Manglende oplysning ang., hvor lang tid det kan tage at blive erklæret steril. Det har taget et år fra startdato :(. Det kan jeg ikke vurdere
-  81 [Ønsker breve]. Ikke over PC. Dårligt
-  83 Ofte lang ventetid mellem lægeundersøgelsen og samtale med sygeplejerske. Kunne koordineres bedre. Virkelig godt
-  84 Det var en meget positiv oplevelse for mig. Personalet var meget professionelt samt smilende, venligt og kommunikationsvilligt, så alt det har givet mig en stor tillid til klinikken, og jeg har følt mig meget velkommen og tryk under min behandlingsforløb. Det var også meget vigtigt for mig at personalet var fleksibelt, så kunne jeg aftale mødetid på det tidspunkt om dagen der passede mig bedst. Virkelig godt
-  85 Men dette skyldes mit forhenværende behandlingssted []. Godt
-  86 Jeg blev henvist videre til andet sygehus på grund af en muligvis [komplikation]. Dette var en misstanke, som heldigvis ikke blev bekræftet. Godt, det blev taget alvorligt!! Godt
-  87 Vi har alt i alt været glade for at komme på klinikken, er altid blevet godt og venligt modtaget, og har oplevet en høj grad af tryk. Godt
-  90 Er virkelig tilfreds med mit behandlingsforløb! Jeg/vi har hele tiden følt, at vi var i gode hænder, og vi er blevet behandlet af et virkelig professionelt 'team'. Både af sygeplejerske, læge, administration osv. Virkelig godt

Bilag 5

	93	Lægen undersøgte i forbindelse med min ægløsning, om der var "tid" til at lave en "spontan" insemination. Hvilket der heldigvis var, så hormonsprøjterne ikke var taget forgæves.	Godt
	96	Det eneste, som kunne være lidt irriterende, var, at der jævnligt kunne gå ca. en halv time, en enkelt gang 45 minutter, fra jeg havde snakket med lægen, til at sygeplejersken havde tid til at komme med de sidste informationer og recepter. Men alt i alt synes min kæreste og jeg, at vi har fået en god behandling af både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	97	Jeg er blevet behandlet godt. De lytter og svarer på alle spørgsmål og forklarer. De prøver at gøre ventetiden minimal i forløbet, hvilket har stor betydning for os!	Godt
	100	Jeg har aldrig før oplevet så søde og professionelle mennesker. Man vidste altid hvad, der skulle ske, da personalet var fantastiske til at forklare herom. Det var en utrolig afdeling :) Kun ros herfra!	Virkelig godt
	104	Der har altid været meget ventetid i forbindelse med de forskellige kontroller, så det har man efterhånden vænnet sig til. Alligevel har personalet formået at være søde og professionelle, selvom det har været meget tydeligt, at de har haft travlt.	Godt
	108	Jeg har oplevet det meget positivt og betryggende i den sidste fase af forløbet stort set at være tilknyttet den samme læge og nogle af de samme sygeplejersker (til scanning, ægudtagning osv.).	Virkelig godt
	109	Vi var fuldt ud tilfredse. Synes, at der blev taget godt hånd om os, og personalet var meget søde og imødekommende og havde forståelse for, hvor ømfindelig en situation en fertilitetsbehandling er, både før, op til behandling og under. God stemning og altid velvillige til at besvare alle de spørgsmål, vi kunne have. Både personligt, per telefon eller mail. Hele vejen følte vi os i trygge hænder, og vi havde ikke på noget tidspunkt indtryk af, de ikke vidste, hvad de gjorde/hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	118	Det var generelt et rigtig godt forløb. Vi er MEGET glade for, at vi startede fertilitetsbehandling hos Brædstrup. At der var positivt udfald første gang, har selvfølgelig også en betydelig rolle.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk










	1	Synes, det meste af personalet er rigtig godt, men har haft nogle ubehagelige oplevelser, der trækker meget ned.	Godt
	4	Jeg har haft mange besøg og mange blandede oplevelser. Der har været stor forskel på, fra jeg startede i behandling og frem til nu. Der er mere ventetid, der har været mere forvirring omkring medicin osv., jeg er blevet "glemt" i venteværelset, har fået nogle usmarte kommentarer i pressede situationer fra ansatte m.m. Jeg har haft en stor oplevelse af, at der har været meget pres på den seneste tid, hvilket, jeg føler, er gået ud over mine besøg. Dette har været en rigtig ubehagelig oplevelse, når man efter to år i fertilitetsbehandling er meget følsom og påvirket. Dog skal det siges, at der har været nogle få læger NN og sygeplejersker, som virkelig har formået at levere en nærværende og høj faglig service.	Det kan jeg ikke vurdere

IVF-klinikken, Brødstrup, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - IVF-klinikken, Brødstrup	Samlet indtryk
1	Jeg kunne godt bruge information om kost og motion i forbindelse med behandling, hvis man selv kan gøre noget for at fremme processen.	Godt
19	Blev ved allerførste besøg sat på kur (skulle tabe over 10 kg) inden start på første forsøg. Det har hjulpet mig sidenhen.	Godt
24	Trygheden har været fin - vi har altid fået at vide, at vi bare kan ringe. Men igen må vi sige, at efter besøget ved person NN var vi ret forvirrede.	Godt
28	Personalet bør forsøge at sætte sig lidt bedre ind i den enkelte patients situation.	Godt
34	Rigtig god behandling!	Virkelig godt
42	Grunden til, at jeg synes, at det skriftlige informationsmateriale var "dårligt", er, at jeg synes, skemaerne var dårligt udformede. Vi havde til tider svært ved at gennemskue skemaerne for datoer. Dette var dog specielt aktuelt i starten af forløbet, da alt var nyt for os der. Men jeg vil anbefale at få set skemaerne (datoskemaer) igennem og få dem gjort mere "pædagogiske".	Godt
45	Forskellig holdning til motion, kost og alkohol.	Godt
47	Min/vores praktiserende læge er slet ikke blevet orienteret gennem forløbet. Det har jeg/vi selv gjort. De gange, vi har været utrygge ved behandlingsforløbet, er når, vi fra de forskellige overlæger har fået modsatrettede oplysninger omkring hvilket behandlingsforløb, der er det bedste for os.	Dårligt
51	Ved godt, hvad der "burde" virke, men der sker ingenting, og ved første møde fik jeg at vide, jeg ikke skulle tage [medicin] længere.	Det kan jeg ikke vurdere
68	Akupunktur har de haft stor erfaring med i Tyskland. Denne form for behandling er ikke blevet foreslået. Desuden har kvindens tarmflora også en stor indvirkning på slimhinden i underlivet. Dette er slet ikke blevet undersøgt. Måske man skulle kigge på dette, når man efter tre til fire forsøg stadig intet positivt resultat har fået.	Virkelig godt
73	Når det gælder ufrivillig barnløshed, kan det være svært at blive klog på alle de forskellige anbefalinger der er, når det gælder livsstil. Ambulatoriet informerer ikke selv, med mindre vi spørger.	Godt
77	Godt.	Godt
85	Ved mit sidste besøg (ægoplægning) var der meget travlt og forsinkelse. Her følte jeg, at jeg manglede information, da jeg gik derfra. Det hele gik alt for stærkt.	Godt
86	Jeg ville gerne vide, om der var mere, vi selv kunne gøre i forhold til vitaminer, kost, søvn, mængden af sex osv.	Godt

Bilag 5

	89	Dejligt, at man altid blev så godt modtaget i klinikken. Personalet meget søde og venlige!	Virkelig godt
	93	Fik skriftlig svar omkring svar på en blodprøve, der viste sig at være skæv. Denne form for kommunikation er ikke ok. En skæv prøve kan være meget skræmmende, da jeg af erfaring kender grimme resultater af skæve prøver. Derfor var det slemt at få sådan et brev uden yderligere forklaring. Og i forsøget på at kontakte for at få et svar fra klinikken, så kan man ikke bare lige komme igennem. Så man kan gå længe uden at vide, om man er købt eller solgt.	Godt
	95	Har været lidt i tvivl om, hvor fysisk aktiv man må være/hvor meget motion man må dyrke i mit behandlingsforløb. Fik efterfølgende afklaret vores tvivl.	Godt
	100	Kun ros.	Virkelig godt
	109	[] vi var helt igennem tilfredse.	Virkelig godt
	113	Vi har været yderst tilfredse, og vi er hele personalet taknemmelig. En speciel tak til NN, fordi han tog vores henvendelse alvorlig i sin sommerferie.	Virkelig godt
	118	Der er selvfølgelig en vis ængstelse hos barnløse par, når de er i gang med behandlingen, men Brædstrup gjorde, hvad de skulle, og resten skal man selv som barnløs bearbejde. Ved sidste besøg var lægen meget sød til at sige, at hvis der var noget som helst, var vi meget velkomne til at kontakte dem. Generelt har vi følt, at vi kunne kontakte dem til hver en tid mellem besøgene. Taget i betragtning at de sikkert har meget travlt på området, har vi intet mærket til det. Ved sidste besøg sagde sekretærerne/sygeplejerskerne, at vi var velkommen til at sende et lille billede af den lille, når den var født, hvilket, jeg synes, vidner om et utroligt og nænsomt overskud.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	For ringe at sygehus Kolding ikke automatisk kan kommunikere med andet sygehus med hensyn til journaler.	Godt
	4	Jeg er stadig i behandling og er derfor ikke afsluttet i Brædstrup. Det er svært at svare om noget er godt eller dårligt i spørgsmålene, når oplevelserne har været så varieret, som jeg har oplevet dem.	Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.