

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Fertilitetsklinikken
IVF-klinikken, Brædstrup
Hospitalenheden Horsens**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	270
Besvarelser fra afsnittets patienter:	169
Afsnittets svarprocent:	63%

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 afsnittets 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.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

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.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

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.

Husk kommentarsamlingen

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

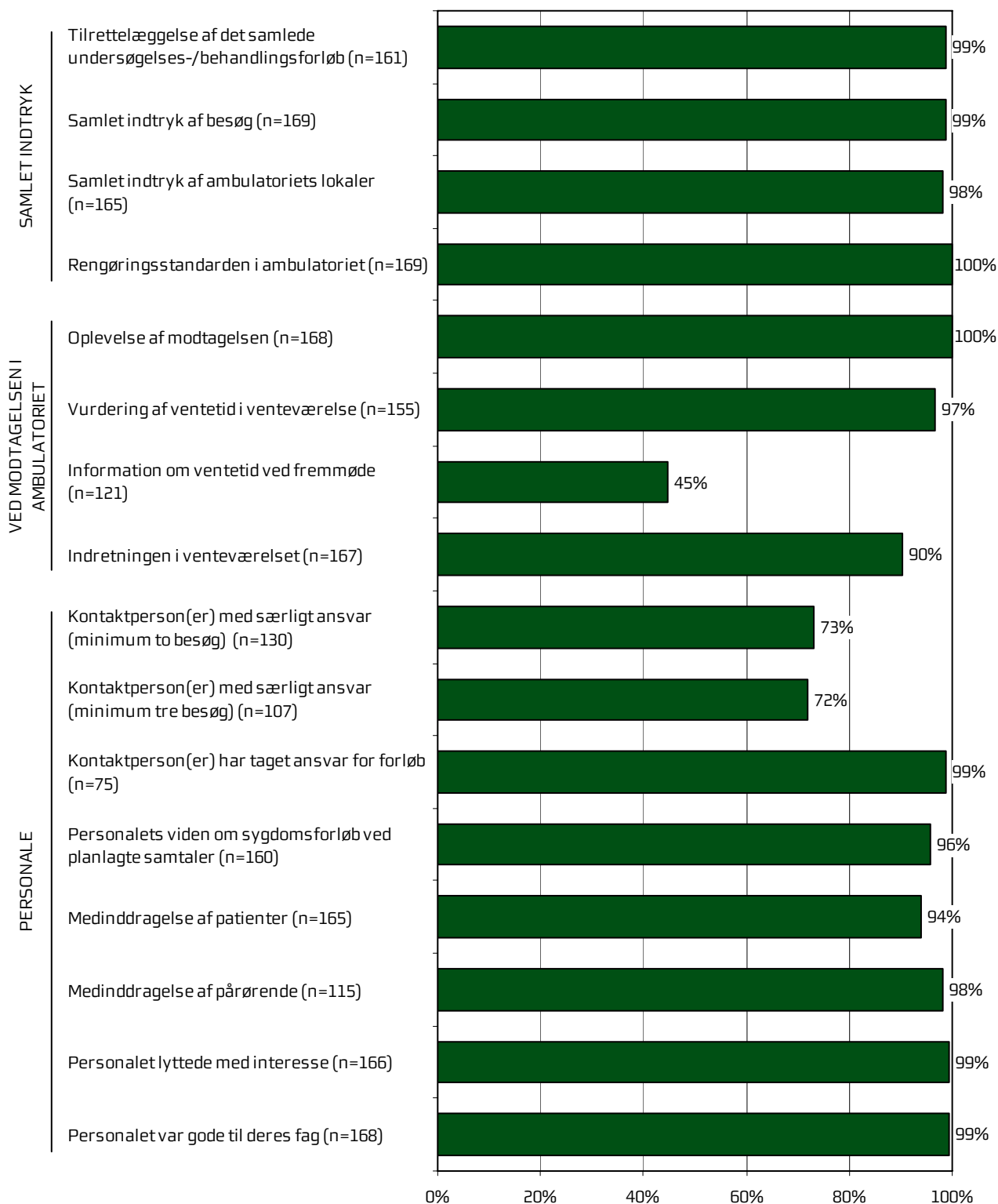
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

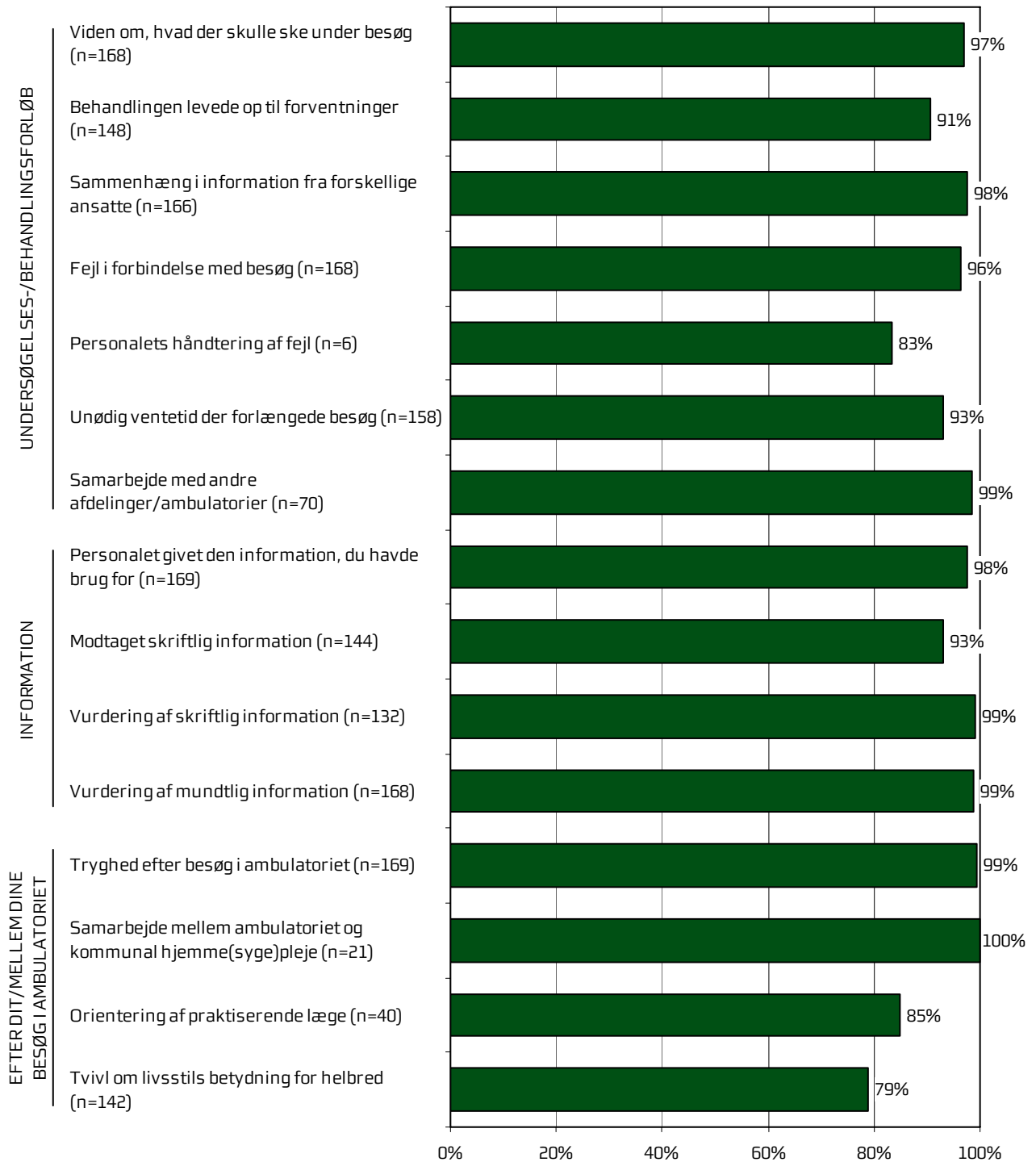
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets 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 afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

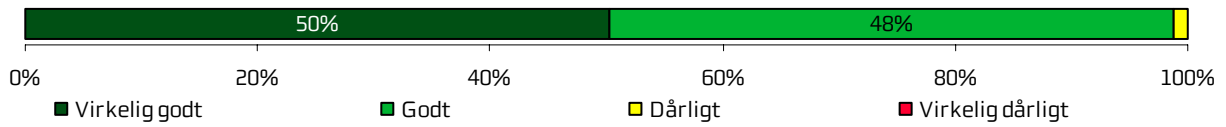
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

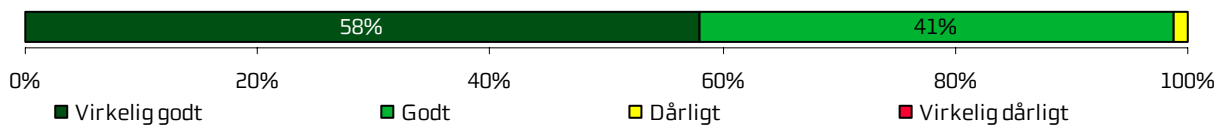
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

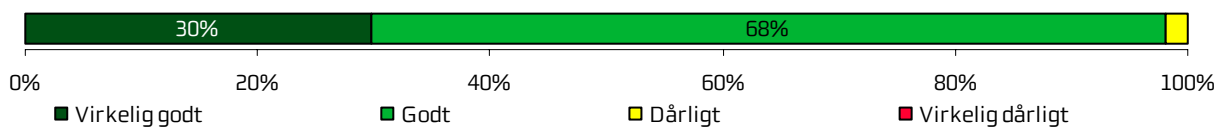
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=161)



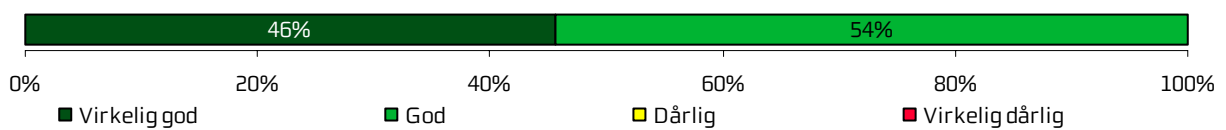
Samlet indtryk af besøg (n=169)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=165)



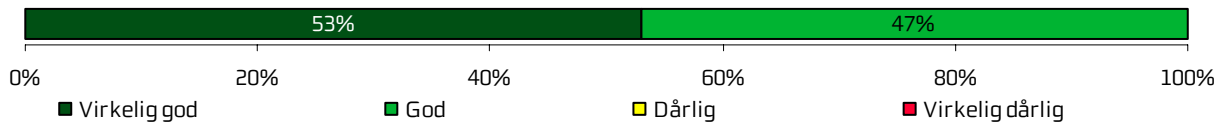
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=169)



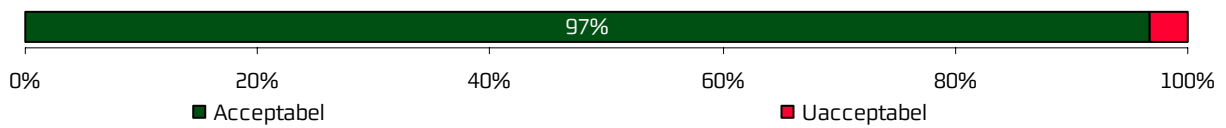
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	98 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	95 %	89 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	99 %	95 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

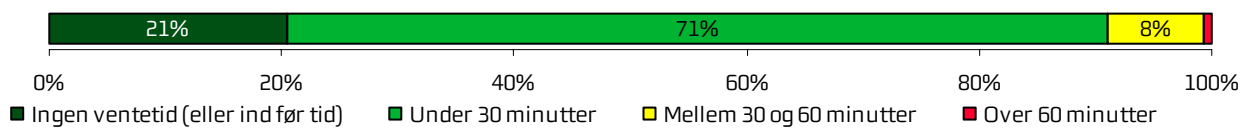
Oplevelse af modtagelsen (n=168)



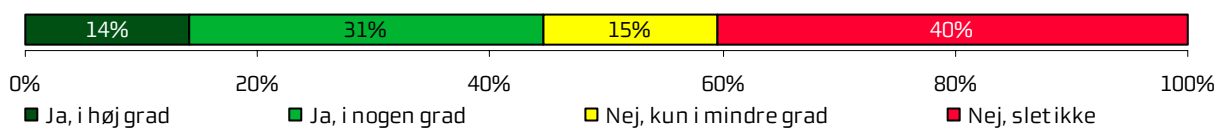
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=155)



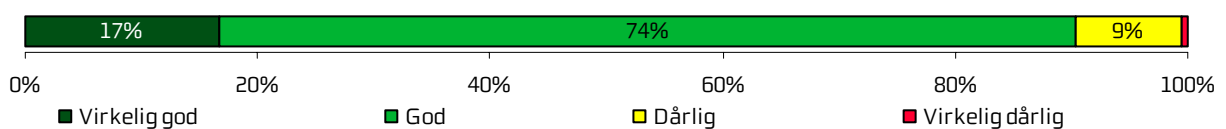
Længde af ventetid i venteværelse (n=156)



Information om ventetid ved fremmøde (n=121)



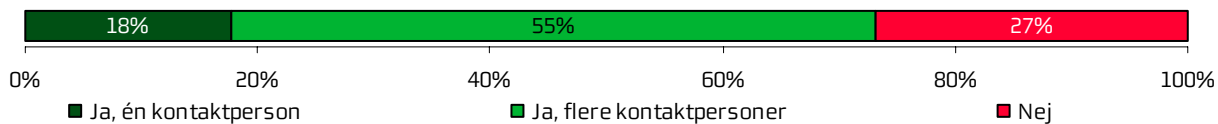
Indretningen i venteværelset (n=167)



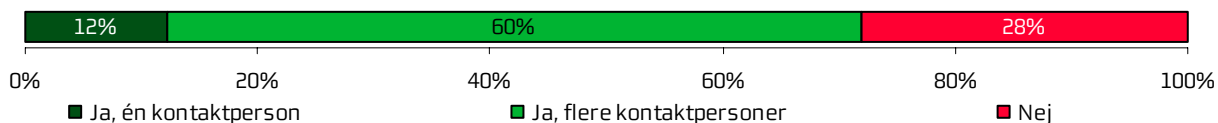
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	-	-	97 %	92 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45 %	-	-	62 % *	38 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	-	-	85 %	77 % *	82 % *

Personale

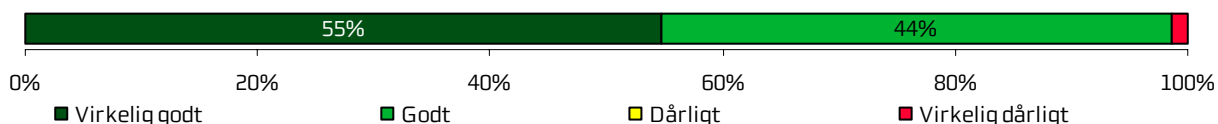
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



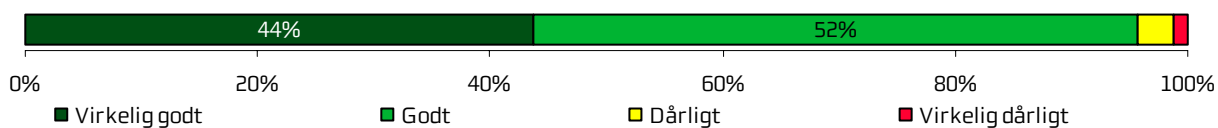
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=107)



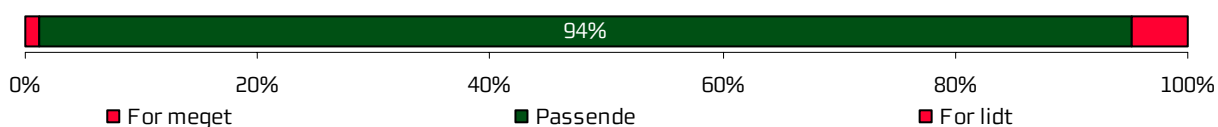
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=75)



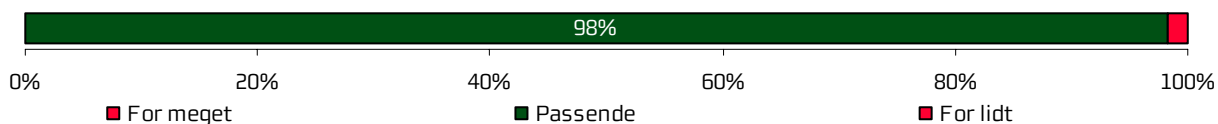
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



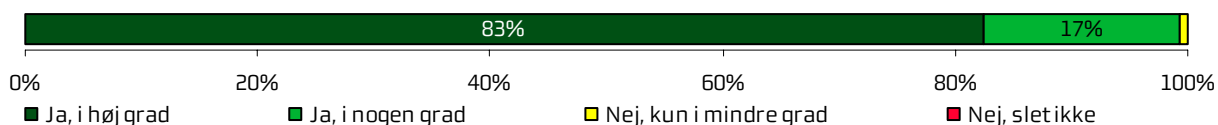
Medinddragelse af patienter (n=165)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



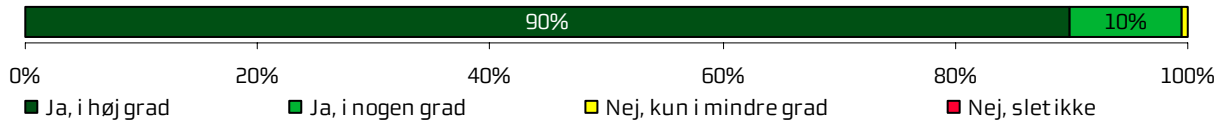
Personalet lyttede med interesse (n=166)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	73 %	-	-	86 % *	63 %	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	72 %	-	-	89 %	66 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	-	-	97 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	97 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	96 %	85 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	-	-	99 %	95 % *	96 % *

Personale (fortsat)

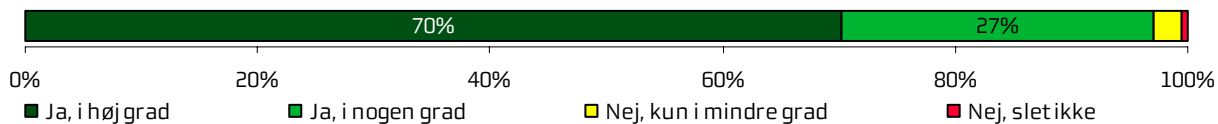
Personalet var gode til deres fag (n=168)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	97 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

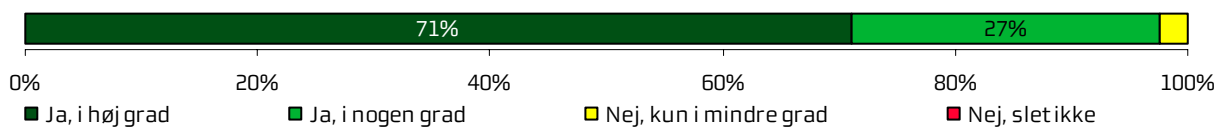
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=168)



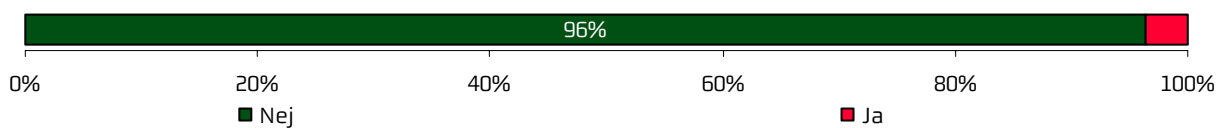
Behandlingen levede op til forventninger (n=148)



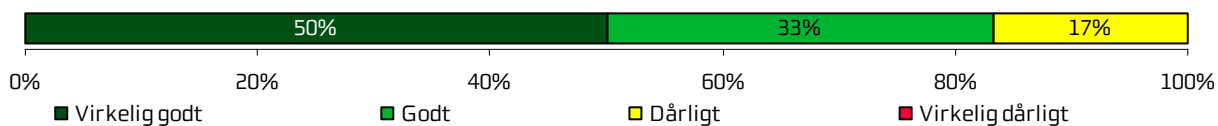
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=166)



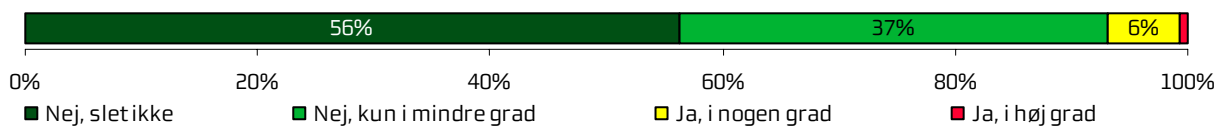
Fejl i forbindelse med besøg (n=168)



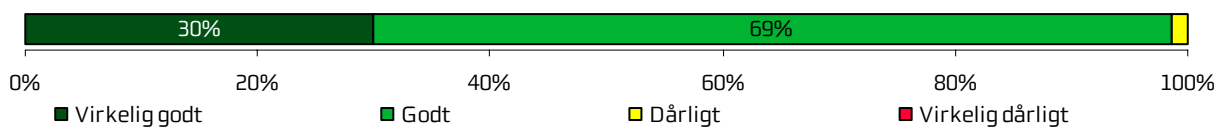
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=158)



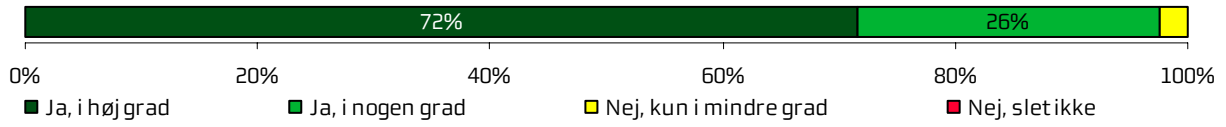
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=70)



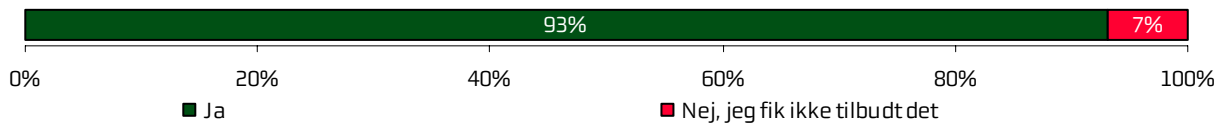
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	85 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	95 %	91 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	-	-	98 %	94 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	-	-	-	-	79 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	-	-	93 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	99 %	-	-	97 %	89 % *	93 % *

Information

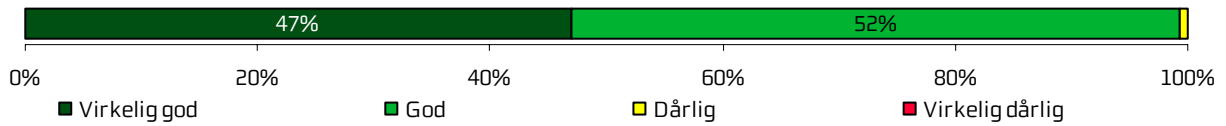
Personalet givet den information, du havde brug for (n=169)



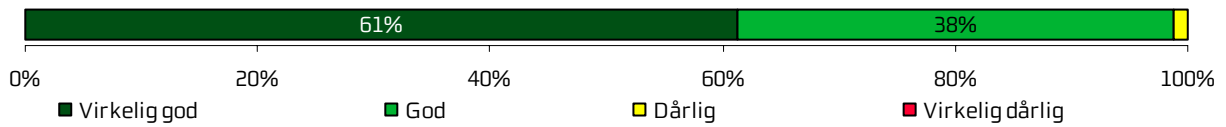
Modtaget skriftlig information (n=144)



Vurdering af skriftlig information (n=132)



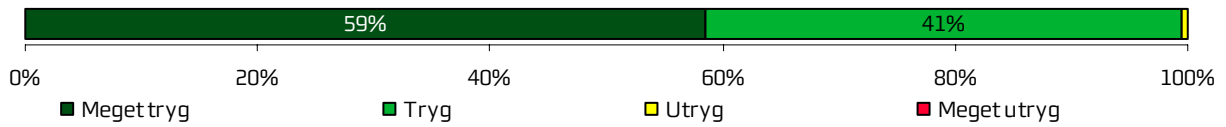
Vurdering af mundtlig information (n=168)



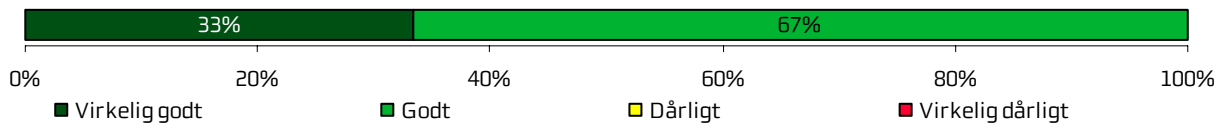
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	93 %	-	-	90 %	65 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	98 %	95 % *	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

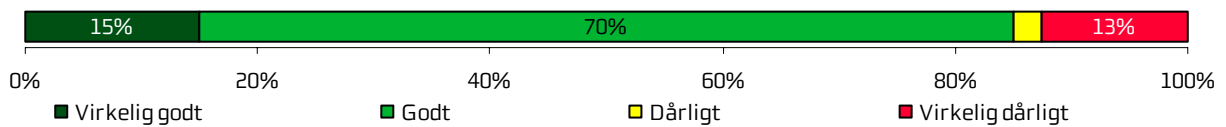
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=169)



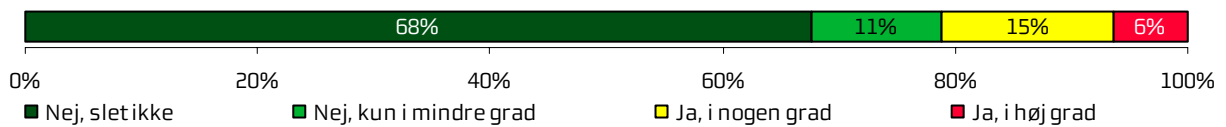
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=142)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	97 %	92 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	99 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	-	-	97 %	85 %	92 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	-	-	80 %	68 % *	72 % *

Bilag 1: 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Fertilitetsklinikken

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Modtagelsen
1	Mødes af et smilende personale, der altid er klar til at hjælpe.	Virkelig god
2	Vi oplevede modtagelsen som meget venlig, smilende, nærværende og personlig.	Virkelig god
6	Altid smilende og glade sygeplejersker og læger m.m. Føler sig ALDRIG som et nummer i rækken, men personlig, positiv og smilende modtagelse.	Virkelig god
14	Venlig og imødekommende personale, der fik os til at føle, at det var os, det drejede sig om, forstået på den måde, at vi ikke bare følte os som et nummer i venteværelset, der hurtigt skulle igennem.	Virkelig god
15	Dejligt personale, altid imødekommende og åbne! TAK.	Virkelig god
18	Det kunne være rart, hvis det var samme sygeplejerske, der fulgte hele forløbet.	God
20	Hurtig tilbagemelding. Personale er søde og hjælpsomme.	Virkelig god
22	Alt personale er søde og imødekommende.	Virkelig god
23	I al kommunikation har personalet været positivt og lyttende.	Virkelig god
24	Det er dejligt med venlige fagfolk. I denne proces betyder bare et lille smil rigtig meget :-)	Virkelig god
25	Venlig betjening.	Virkelig god
30	Vi har skiftet fra et andet sygehus til Brædstrup pga. af nogle dårlige oplevelser, som vi har haft på det andet sygehus. Vi har været glad for den modtagelse, som vi har fået på Brædstrup. Vi har først fået indledende samtale, hvor vores tidligere behandlinger blev gennemgået. Vores journaler blev gennemgået, og vi kunne starte en ny behandling.	Virkelig god
31	Personalet stod straks klar til at tage imod os, og vi blev budt velkommen med et smil.	Virkelig god
32	Flinke og imødekommende, man følte sig meget velkommen.	God
33	Man bliver altid modtaget med et smil på læben. Man føler sig velkommen.	Virkelig god
36	To til tre gange har vi oplevet LANG ventetid. En af gangene er vi IKKE blevet informeret omkring ventetiden.	God
37	Altid rart at komme der.	Virkelig god
40	Altid smilende personale. Vi har følt os godt tilpas under hele forløbet.	Virkelig god
41	Venlig modtagelse.	God
42	Super modtagelse :)	Virkelig god
44	Blev altid høfligt modtaget og henvist til venteværelset.	God
47	På travle dage ville det være rart at blive orienteret om dette og evt. ca. ventetid!	God
49	Lidt sjovt at der hænger et skilt om, at man skal melde sin ankomst, inden man sætter sig i venteværelset, mens der på sekretærens bord står et skilt om, at hun ikke er der, så man skal vente i værelset.	God
53	Serviceniveau, professionalismisme samt empati er det bedste vi nogensinde har oplevet! Var resten af det danske sundhedsvæsen sådan, så vil jeg antage, at tilfredshedsprocenten ville ligge på 90+.	Virkelig god

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 54 Alle sygeplejersker og læger, man mødte, var søde, smilende og imødekommende. Man føler sig meget velkommen. | Virkelig god |
| ✎ | 55 Både [min pårørende] og jeg har været super glade for modtagelsen. I var alle rigtig søde, både læger, sygeplejersker, lægesekretærer og bioanalytikere. Vi er 100 procent tilfredse, og glæder os, til at vi skal i gang med nummer to nede hos jer. | Virkelig god |
| ✎ | 57 Hurtig og meget imødekommende. | Virkelig god |
| ✎ | 58 Altid venlig og smilende personale. | Virkelig god |
| ✎ | 59 Personalet er søde og imødekommende. I weekenden følte man sig lidt overladt til sig selv. Der er ingen i modtagelsen, og man ser ingen på gangen. Jeg blev helt i tvivl om, om jeg var kommet på det rette tidspunkt, og om de vidste, at jeg var der. | God |
| ✎ | 60 Søde og rare medarbejdere generelt! | God |
| ✎ | 61 Man føler sig velkommen, når man kommer. Der bliver taget godt imod en. | Virkelig god |
| ✎ | 63 Sødt og venligt personale. | Virkelig god |
| ✎ | 66 Bliver altid mødt med stor venlighed og smil. | Virkelig god |
| ✎ | 67 Synes, at der på én eller anden måde er en hjælpsom stemning. At de ved, det er svært og hårdt, og er der for én. Ved godt, at det i og for sig også er det, de er, men har andre steder oplevet, at man bare var endnu en patient, der skulle overstås. Her lytter de, smiler og griner, samtidig med at de er professionelle og hjælpsomme. | God |
| ✎ | 69 Personalet var flinke og forklarede, hvordan og hvorledes det ville foregå, så modtagelsen var rigtig fin. | Virkelig god |
| ✎ | 70 Vi fornemmede, at der var styr på, hvem vi var, og hvad vi skulle. | Virkelig god |
| ✎ | 71 Havde lidt svært ved at finde indgangen. | God |
| ✎ | 72 Der stod på hjemmesiden, at der ikke var ventetid, men det var der. | God |

Fertilitetsklinikken

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Fejlhåndtering
13	Synes, det er meget svært at forholde sig til, at det er en ny læge/sygeplejerske for hver gang. Ved godt, at I maver os ind, så det hele passer sammen, og at personalet også har fri, men det er det eneste, jeg har været lidt ked af, men fantastisk søde piger!	Intet svar
18	Efter [flere] forsøg finder lægerne ud af, at æggene er sat forkert op/ikke på det rigtige sted.	Godt
27	Ved udtagning af æg blev jeg spurgt - mens jeg var døsig - om læge NN [] måtte være med. Egentlig bryder jeg mig overhovedet ikke om, at der er flere end højst nødvendigt. Ikke sjovt at ligge der med spredte ben og slet ikke, når manden står lige bagved. Der skal spørges inden man kommer ind, og uden han står bagved.	Intet svar
28	Jeg talte i telefon med en sygeplejerske, der havde fået den forkerte journal af sekretæren, hvor den forkerte journal havde samme fornavn som mig. Sygeplejersken opdagede ikke fejlen, da vi talte, men ringede senere og indrømmede fejlen, hvilket var fint. Der burde blive tjekket cpr-nummer, i stedet for navne!	Virkelig godt
29	I forbindelse med [fertilitetsbehandling] havde jeg ondt i maven og feber. Var til kontrol flere dage i træk [] pga. dette. Blev set af flere forskellige læger, som ikke mente, at der var noget galt. De troede, at mine symptomer skyldtes forstoppelse og [en mindre infektion]. Det viste sig dog, at de havde overset, at jeg havde []. Jeg blev akut indlagt og opereret, da jeg var MEGET dårlig.	Godt
44	"Vores" æg blev blandet sammen med en anden patients.	Virkelig godt
65	Fejlinformation i forhold til aflevering af []prøve.	Virkelig godt
72	Fejlinformationer, bl.a. om åbningstider.	Dårligt

Fertilitetsklinikken



Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Føler mig i trygge hænder og føler, vi arbejder mod det samme mål. Der bliver lyttet til mig, når jeg ringer og er bekymret. Man kan ikke mærke på personalet, at der er meget at se til. De har altid tid til at lytte og snakke.	Virkelig godt
2	Jeg synes, at lægen, vi var hos, var meget informativ, og jeg/vi følte os taget meget alvorligt. Lægen havde en virkelig god og salig måde at formidle informationer på, også med en humoristisk vinkel.	Virkelig godt
3	Vi var følelsesmæssigt meget påvirkede af det at være i [behandling], med op- og nedture. Alt personale i afdelingen udviste overfor os stor professionalisme. Vi oplevede dem som yderst kompetente og så evnede de at være nærværende på en meget respektfuld måde. Det oplevede vi både, når der var gode og dårlige nyheder i forløbet. De formåede at få os til at slappe mere af.	Virkelig godt
6	Selvom udgangen af behandlingen ikke blev det, vi ønskede, er der ingen tvivl om, at forløbet har været godt. Kun positive ord til alle ansatte.	Virkelig godt
9	Da vi blev henvist til ICSI fra anden afdeling, hvorved vi ikke vil bebrejde Brædstrup for usammenhængende informationer. Andet sygehus var også årsagen til at, vi valgte at gennemføre behandlingens tredje forløb i Brædstrup alene.	Godt
10	Vi fik at vide fra starten, at vi havde en kontaktperson (NN). Det har vi ikke mærket noget til. Både læger og sygeplejerske har skiftet meget. Det er lidt ærgerligt.	Godt
16	Behandlingen positiv, resultatet negativt.	Virkelig godt
19	Jeg har indtryk af, at der i høj grad bliver sparret med andre afdelinger for at hjælpe patienten (mig) bedst muligt. Er utrolig dejligt.	Godt
21	Jeg har haft en rigtig god oplevelse på IVF-klinikken i Brædstrup. Jeg er kun blevet mødt af engagerede, dygtige, søde, venlige og professionelle mennesker med stor empati og interesse for mig. Det har været så dejligt at komme derop, fordi jeg har fået en rigtig god behandling. Lige fra modtagelsen til møder med læger, sygeplejersker, telefonopkald m.v. Jeg synes, de fortjener den største ros for deres gode arbejde inden for et felt, som er meget følsomt, og hvor man i den grad har brug for dygtige og professionelle mennesker omkring sig.	Virkelig godt
25	Selve forløbet har været fint, men når [indgrebet] ikke lykkes, og prøverne flere gange ikke er ok, kunne det være rart at vide om man var tæt på eller langt fra. Her et år efter, ved jeg stadig ikke hvor tæt jeg er på et vellykket [indgreb].	Godt
29	Har været i behandling i ca. et år. Har fået en lang behandling og mange korte behandlinger. Jeg har ikke haft særlig god effekt af de korte behandlinger, og undrer mig over, at det først er da, jeg selv foreslår, om jeg ikke skal have en lang behandling, at de skifter mig til det. Havde i forbindelse med mit sidste besøg i klinikken en samtale med en afdelingssygeplejerske, som ser min journal igennem og konstaterer, at jeg slet ikke egner mig til kort behandling. Det har jeg så brugt et år på at få. Føles utilfredsstillende, at jeg ikke har skiftet behandlingsmetode langt tidligere.	Godt
30	Det lykkedes ikke for os at opnå den ønskede graviditet. På trods af det har vi været godt tilfreds med selve behandlingsforløbet på Brædstrup. Der har været venlig og imødekommende tone. Personalet tog sig god tid til at svare på spørgsmålene. Vi har været [igennem flere behandlinger], og der har været lidt for mange forskellige kontaktpersoner. Jeg blev undersøgt af fem forskellige læger, og vi var nødt til at gentage nogle informationer gang på gang. Jeg ville have ønsket, at der var højst to læger/ kontaktpersoner under hele behandlingsforløb. Generelt set har vi været godt tilfreds med at være i behandlingen på Brædstrup.	Godt
31	Vi vidste i store træk, hvad der skulle ske, og personalet var så gode til at fortælle om detaljerne undervejs i forløbet.	Virkelig godt

Bilag 1

✎ 32	Nej, det virker som om, at de går op i deres arbejde og gør en indsats for, at tingene skal lykkes. Stor ros herfra!	Godt
✎ 34	Ventetiden var lang, samlet tre-fire timer. Men jeg har respekt for, at andre kan have mere akut behov end jeg. Der var ikke megen løbende information.	Virkelig godt
✎ 35	Vi havde en god samtale ved første henvisning med vores kontaktlæge i forløbet. Pludselig senere i forløbet er det en anden læge. Vi får at vide, at vores kontaktlæge er stoppet. Den information ville vi gerne have haft noget før. Vi oplevede ikke en sammenhæng med kontaktsygeplejerske. Blot et visitkort.	Godt
✎ 41	Jeg fik ved opstart en kontaktsygeplejerske og læge. Kontaktsygeplejersken har ikke været en del af mit forløb siden første samtale, og lægen er videre i sit uddannelsesforløb, så i praksis er denne ordning ikke-eksisterende. Jeg har set tre læger og fem til seks sygeplejersker i forløbet, søde og venlige, men mere end halvdelen uforberedte, og forløbene virker ikke individualiserede.	Dårligt
✎ 43	Jeg opnåede ikke graviditet, så behandlingerne medførte ikke det ønskede resultat. Antallet af personer, man er i kontakt med under behandlingsforløbene, kunne godt være lavere. Det ville medføre større tryk og kontinuitet.	Godt
✎ 47	NN har gjort et FANTASTISK arbejde både fagligt og menneskeligt, men det er hårdt og usikkert som patient at blive ved med at komme ind til nye (læger NN osv.) efter to års behandling på klinikken! Og savner NN :-)	Godt
✎ 49	Grunden til, at behandlingen ikke levede op til forventningerne var, at jeg ikke blev gravid (IVF). Ellers var jeg meget tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
✎ 50	Nej, hun blev gravid, så jeg er glad :-)	Virkelig godt
✎ 53	Serviceniveau, professionalismisme samt empati er det bedste, vi nogensinde har oplevet! Var resten af det danske sundhedsvæsen sådan, så vil jeg antage, at tilfredshedsprocenten vil ligge på 90 plus.	Virkelig godt
✎ 55	De vidste altid svar på spørgsmål, og vidste de det ikke på stående fod, blev der fundet ud af det ved at kontakte nogle af de andre afdelinger. Godt samarbejde, syntes vi.	Virkelig godt
✎ 58	Vi har i hele forløbet følt os trygge og i gode hænder.	Virkelig godt
✎ 59	Unødvendig ventetid: Først venter jeg måske 30 minutter på lægen, herefter i venteværelset og venter yderligere op til 30 minutter på sygeplejersken. Det virkede bedre på et andet sygehus, hvor læge- og samtaledelen foregik på én gang. Kommentarer: To gange oplevede jeg ved kontrol, at lægen udbrød: "Jeg er lige lidt i tvivl om, hvad jeg skal gøre ved dig". Det er helt fair at være i tvivl. I en sårbar situation er det bare lidt utrygt at få at vide. Måske hellere sætte mig i venteværelset, når opdelingen alligevel sker, og lade mig få endelig budskab ved sygeplejersken. Resultat: Vi havde fokus på, at jeg skulle lave få æg, og pludselig ender jeg i en overstimulation. Jeg kan stå lidt tilbage med fornemmelsen af, om der har været nok "skelen/kig" på mine tidligere behandlinger. Men en fejl, nej. Jeg reagerer måske anderledes uden [medicin]?	Godt
✎ 60	Der er mange scanninger (bede om fri fra job), når det faktisk hver gang er det samme resultat, der nås frem til. Jeg er klar over, at det er meget forskelligt fra patient til patient, men det ville hjælpe mig meget, hvis man kunne mindske dette, da jeg har [langt til] hospitalet.	Godt
✎ 61	Det har været et godt behandlingsforløb. Man føler ikke, man er overladt til sig selv bagefter.	Virkelig godt
✎ 62	Fik aldrig behandling, da [mit problem løste sig selv].	Virkelig godt
✎ 64	Grunden til, at behandlingen ikke levede op til mine forventninger, er, at jeg endnu ikke [har fået det ønskede resultat ud af behandlingen]!	Virkelig godt
✎ 67	Dejligt at komme til et sted, hvor de undersøger tingene ordentligt, i stedet for at få kommentaren: "Det er lidt underligt på skærmen, men vi satser på, at det er godt nok". Som jeg ellers fik et andet sted, og derfor brugte et halvt år i nytteløs behandling. Fantastisk at komme til folk, der lytter, undersøger og reagerer :)	Virkelig godt
✎ 70	Vi fik en meget flot behandling på IVF-klinikken. Personalet var gode til at forklare hvad der skulle ske og det gjorde os trygge. De havde tid til at besvare vores spørgsmål og bekymringer.	Virkelig godt




Jeg oplevede, at de var gode til at inddrage mig som mand i, hvad der skulle ske og ikke kun tale til min kæreste.

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 71 | Meget hurtigt talende læge, gjorde det lidt svært at følge med i, hvad der blev sagt. | Godt |
|  | 72 | Blev ikke undersøgt for at finde ud af, hvorfor æggene ikke sætter sig fast. Bare nyt forsøg indtil ikke flere æg. Samme behandling stort set. | Dårligt |

Fertilitetsklinikken

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Føler mig godt tilpas, og jeg er sikker på, at de ved, hvad de laver.	Virkelig godt
2	Informationen er meget reel og ærlig. Prøver ikke at love mere, end hvad de forventer at kunne holde. Professionel information, men med et glimt i øjet og med varme og forståelse.	Virkelig godt
3	Information kom løbende i forløbet efterhånden, som der var behov for det. Fra første besøg i klinikken og til andet besøg gik der lidt over et år, fordi vi skulle opnå et vægttab. I mellemtiden var der sket meget med hensyn til egenbetaling, telefonnumre m.m. Vi kunne godt have brugt en revideret udgave af startfolderen, da vi starter op efter et år. Denne folder indeholder meget vigtig information og har fungeret som vores overblik i forløbet.	Virkelig godt
5	Altid seriøsitet og tid til information og samtale, også selvom det var tredje gang, det blev gennemgået.	Virkelig godt
6	God, tydelig og forståelig information.	Virkelig godt
18	Der blev til tider sagt modstridende ting. F.eks. blev vi af en læge lovet, at der kunne sættes to æg op, mens en anden kun ville sætte et æg op.	Godt
29	Undrer mig over, at det først er da jeg selv efterspørger akupunktur, at de fortæller, at det kan en af sygeplejerskerne give. Den information kunne jeg godt have brugt for et år siden, da jeg gerne ville have suppleret mine behandlinger med dette.	Godt
33	De giver sig god tid til at lytte til én. God til at besvare, hvis man har spørgsmål.	Virkelig godt
34	Oplevede manglende kommunikation ved udskrivning, hvor sygeplejersken sagde, jeg ville blive kontaktet af opererende læge, hvilket ikke skete.	Virkelig godt
36	Da vi modtog svar på min mands TESA, var jeg ikke helt tilfreds, da jeg ikke kunne tyde svaret. Der var ord som "sløve i betrækket" og "nogenlunde".	Virkelig godt
40	Der er ingen dumme spørgsmål. Og de er gode til at opfordre til, at man kan ringe ind ved tvivl eller usikkerhed.	Virkelig godt
41	Informationen var lidt forskellig fra sygeplejerske til sygeplejerske, og lægerne var uforberedte.	Dårligt
46	Mere information om bivirkninger efter behandling (mindre smerter) op til lang tid efter behandling.	Godt
47	Mangler skriftligt omkring kort/lang IVF-behandling. Mundtlig information kan til tider virke lidt uklart pga. flere læger under samme behandling.	Godt
54	Generelt har informationen været god. Har fået lagt æg op [flere] gange. Første gang var informationen god, men de næste gange glemte de at fortælle, hvor meget motion man må dyrke. Og jeg gik bare ud fra, at mængden var ligesom første oplægning. Men fandt senere ud af, at jeg godt kunne have motioneret mere, end jeg gjorde. Derudover manglede jeg en lille smule information om, hvor meget og hvor lidt man kunne komme til at bløde under de forskellige behandlinger.	Virkelig godt
55	Før vores behandling, blev vi sat ind i alt, hvad der skulle ske. Under behandlingen vidste vi altid, hvad vi kom til, når vi skulle til undersøgelser. Og vi fik den dag også at vide, hvad der skulle ske næste gang. Efter vi havde fået lagt æg op, havde jeg lidt blødning, og både læge og sygeplejerske stod straks klar med råd og en ekstra scanning (inden den almindelige). Derefter fik vi en ny tid til den planlagte, og vi fik god information om, hvordan vi skulle forholde os bagefter angående de sedler, der skal udfyldes og bringes ned til jer igen. Vi ser frem til at komme ned og vise vores lille pige samme tid med, at vi aflevere sedlen :)	Virkelig godt
63	God og relevant information som forløbet skred frem med behandlingen.	Godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  68 | Synes personalet er super søde og har fået en super god behandling. Så er SUPER tilfreds. | Virkelig godt |
|  70 | Fra vores første tid i klinikken og til anden tid går der over [et år], fordi min kæreste skulle tabe sig. Jeg kunne godt have brugt en revideret udgave af den folder, som vi fik ved første besøg. Meget havde forandret sig på den tid f.eks. egenbetaling, telefonnumre mm. Folderen var med til at besvare mange spørgsmål i forløbet. | Virkelig godt |
|  72 | Forskellige svar fra sygeplejerskerne og lægerne. | Dårligt |

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Jeg ved, jeg til enhver tid kan ringe med mine spørgsmål, så man hele tiden føler sig tryk.	Virkelig godt
4	Det kunne være rart fra begyndelsen af behandlingsforløbet, hvis man havde vidst, at blodsukerniveau kan have betydning for graviditetschancer.	Virkelig godt
5	Det har ikke været aktuelt at inddrage min praktiserende læge.	Virkelig godt
17	Ernæring. Ved forsøget forsøgte jeg at leve efter bogen "Spis dig gravid".	Godt
26	Har haft telefonisk kontakt til sygeplejersken flere gange mellem besøgene. Oplever her en stor imødekommenhed. Fik også mulighed for at komme forbi ambulatoriet til en undersøgelse ud fra de symptomer, jeg ringede om. Det virker trygt og professionelt.	Godt
43	Godt at vi fik en afsluttende samtale. Det afrundede forløbet.	Godt
47	Finder sent ud af, at min læge intet har modtaget omkring min behandling. Der er mange teorier om/påstande omkring kost i forbindelse med PCO. Har intet hørt derom (har dog heller ikke spurgt, så også min fejl).	Godt
52	Jeg havde kun ÉN LILLE dårlig oplevelse ved en bioanalytiker, der skulle tage blodprøve. Hun manglede menneskeindsigt i situationen. Ærgerligt på denne post.	Virkelig godt
54	Jeg synes, at man føler sig tryk, uanset hvilken sygeplejerske man har snakket med. Dog har jeg i enkelte tilfælde været lidt i tvivl om, hvor meget motion jeg måtte dyrke i forhold til at få sat æg op, og det fandt jeg ud af én gang for sent, hvilket havde resulteret i, at jeg endda havde dyrket for lidt motion i forhold til det, jeg plejede.	Virkelig godt
55	Vi er blevet informeret om alt det, der var relevant, og det vi skulle vide og huske på.	Virkelig godt
69	Jeg har generelt været tilfreds med behandlingen. Der er dog én ting, som skuffede mig. Jeg skulle tabe mig før en behandling kom på tale, og det var helt ok. Men da vi så kom i gang, blev der ikke "kontrolleret" og behandlingen blev afbrudt efter første []forsøg, fordi jeg skulle tabe de sidste [] kilo. Dette slog mig helt ud, og jeg blev RIGTIG ked af det, da jeg havde fået det indtryk, at siden vi var kommet i gang, så var der ikke mere i det.	Godt
70	Personalet er fantastisk dygtige til deres arbejde. De har en naturlig venlighed, som er beroligende i en svær situation.	Virkelig godt

Fertilitetsklinikken

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
1	Er glad for, at vi har skiftet klinik.	Virkelig godt
2	Lidt flere nyere blade/aviser. Måske en sofa, en lidt hyggeligere indretning i venteværelset.	Virkelig godt
4	For nogle år siden var der flere episoder, hvor vi fik at vide, at vi ikke kunne blive afvist i behandling. Men trods det, skete dette flere gange. Det var virkelig hårdt.	Virkelig godt
5	Fuldt ud tilfreds. Kunne ikke ønske mig det bedre.	Virkelig godt
7	Jeg havde en [] sidste gang, jeg fik sat æg op. Da jeg så fik besked om, at jeg skulle starte op med piller til næste ægopsætning, kaldte de ikke til en ekstra scanning for at se, om [] var væk. Dette bad jeg selv om, og det viste sig, at [] skal opereres væk. Derfor stoppede vi en ny behandling, men kun fordi, jeg selv bad om denne ekstra scanning af []. Men ellers et fantastisk sødt personale.	Virkelig godt
8	Jeg kan ikke forstå, at man skal igennem den lange behandling, hvis den korte er lige så god.	Godt
11	Personalet er gode til at få én til at føle sig tryk, og de har været utrolig hjælpsomme igennem en ellers svær proces, hvor man altid har følt, man kunne få hjælp, støtte og information, hvis der har været behov for det.	Virkelig godt
12	Rart at være tilknyttet et sted, hvor personalet husker ens navn. Rart at personalet altid har tid til at besvare spørgsmål. Venteværelset er ikke stort nok.	Virkelig godt
19	Der bliver altid taget god tid til patienterne (lytte, samtale, venlighed), Jeg føler mig tryk og i gode hænder.	Godt
21	Helhedsindtrykket var rigtigt godt. Jeg synes, de gør det rigtigt godt hele vejen igennem.	Virkelig godt
26	Jeg havde både en kontaktsygeplejerske og en læge. Dem mødte jeg ved første ambulante tid. Havde lægen to gange efter og ellers en ny hver gang. Havde ikke kontaktsygeplejerske igen i det forløb. Det betød ikke så meget, da jeg oplevede, at de andre vidste, hvad der skulle ske. Men havde ofte forskellige sygeplejersker.	Godt
27	Synes, at man nogle gange hurtigt bliver fejlet af i telefonen, når man gang på gang får et negativt resultat. Synes godt, at de kan snakke med en om, hvad der f.eks. kan gøres anderledes. Det savner jeg. Føler, at man står lidt uvidende hen.	Godt
28	Vi har generelt været tilfredse. Forslag: det kunne være en hjælp, hvis afdelingen havde en psykiater/psykolog tilknyttet, som vidste besked om de psykologiske belastninger. Vi har søgt psykologhjælp andetsteds.	Godt
29	Altid søde og imødekommende personaler. De har altid god tid til at snakke. De kan huske en fra gang til gang.	Godt
31	Trappen ned til indgangen kunne holdes fri for våde blade, da den virkede glat, de gange vi var der pga. våde blade.	Virkelig godt
32	De har altid et smil på læben og meget imødekommende og har en positiv indstilling til, at det hele nok skal lykkes.	Godt
33	Man bliver taget godt imod, man føler sig velkommen.	Virkelig godt
35	Vi har været særligt glade for muligheden for at kunne ringe døgnet rundt enten til klinikken eller ansvarshavende læge.	Godt
38	Ros til personalet i Brædstrup. Professionelle og gode til at skabe trykke rammer. Jeg var faktisk ked af ikke at skulle fortsætte hos dem.	Virkelig godt

Bilag 1

- 39 Alt i alt har jeg været godt tilfreds og fået en god og venlig behandling. Dog synes jeg, at de benytter sig meget af standartbehandlinger. De får ikke kigget på den enkeltes symptomer. Har følt de gled meget let hen over det i mit tilfælde, selvom jeg har oplyst dem om det et par gange. Er ikke sikker på, at de har skrevet om mine symptomer i min journal, som jeg ellers synes er vigtigt. Godt
- 40 Personalet fik en til at føle sig som noget særligt og ikke blot som et nummer i køen. Stor ros til et fantastisk nærværende personale! Virkelig godt
- 41 Lokalerne er nedslidte, toiletterne flere gange ude af drift. Jeg oplevede at skulle korrigere personalet til mit forløb, da det afveg fra standarderne, det var ikke betryggende. Dårligt
- 42 jeg tror ikke, der er noget I/de kan gøre bedre. Det er topklasse i min verden :) Glædelig jul. Virkelig godt
- 43 Venligt og imødekommende personale. Godt, at man kunne få akupunktur ved ægoplægning! Personalet vil os det bedste. Godt
- 44 Jeg/vi blev altid utrolig godt behandlet og taget seriøst, når jeg/vi havde spørgsmål. Personalet tog sig altid tid til en snak, et held og lykke og et trøstende ord, når det var nødvendigt. Generel stor ros til personalet for deres nærvær. Virkelig godt
- 45 Skulle kun være, hvis man ikke var i kontakt med så mange forskellige, men er klar over, det er svært at få det til at passe med denne type behandling. Virkelig godt
- 47 Til tider manglede der plads i venteværelset. Være mere oplysende om, hvornår man cirka kommer ind, hvor længe man skal vente på sygeplejerske samt oplyse hvilken læge/sygeplejerske, der den dag vil tage imod en. Godt
- 48 Jeg synes, ambulatoriet er gode til at tage hånd om deres patienter, når de er kedede af det. Hvilket betyder rigtig meget i min/vores situation. Virkelig godt
- 49 Det kan være meget svært at komme igennem i sygeplejerskernes telefontid. En køfunktion kunne være en idé. Virkelig godt
- 51 Virkelig dejligt personale. Der er en god tryghed ved personalet, som gør forløbet så meget mere behageligt! Virkelig godt
- 52 Vi har haft en fantastisk oplevelse af et langt forløb på klinikken. Alle medarbejdere virker til at være glade og gå op i deres arbejde. Der hviler en dejlig ro over stedet/personalet med tid til klienterne. Det giver en FANTASTISK TRYGHED. De er rigtig gode til at informere og ikke tage for givet, "at det burde vi vide". Som klient er det rart at være i kompetente læge- såvel som plejehænder. Og det havde vi en stor overbevisning om at være! Medarbejderne møder deres klienter med stor åbenhed! Virkelig godt
- 53 Serviceniveau, professionalismisme samt empati er det bedste, vi nogensinde har oplevet! Var resten af det danske sundhedsvæsen sådan, så vil jeg antage at tilfredshedsprocenten ville ligge på 90+. Virkelig godt
- 56 Vores samlede indtryk af Brædstrup og deres personale er rigtig godt. Eneste kritikpunkt er, at ventetiden til en undersøgelse som kun varer ti til 15 minutter er helt uacceptabel. Når man i en fertilitetsbehandling har mange dage, man skal bruge i Brædstrup, er det utrolig frustrerende ikke at vide, om man skal afsætte en time eller to til besøget. Godt
- 59 Ønske om en mere fast kontaktperson og læge. Har haft [flere læger til flere kontrolbesøg og flere sygeplejersker]. Særlig godt: Der er et menneske bag. NN spørger, om vi kan holde til det. Det er første gang, vi har oplevet, at en læge spørger til det psykiske. Godt
- 60 Det kunne være rart, hvis der var mulighed for at få tider efter kl. 16.00, da det kan være meget stressende at skulle bede om fri til alle de scanninger. Især når tiderne i dag er til arbejdsgiverens fordel. Jeg kan få rigtig dårlig samvittighed over for min arbejdsplads, når jeg seks til otte gange i et forløb er nødt til at være væk tre timer. Det kunne måske mindske stressfaktoren for patienten, som i forvejen er under pres. Godt
- 61 De er lige gode til at tage sig af én uanset hvem man kommer ind til. Det gør, man føler sig mere tryk. Virkelig godt
- 66 Alt personale, jeg har haft kontakt med, har vist stor omsorg og nærvær under mine besøg. Virkelig godt

Føler mig meget tryk i deres hænder. Mærker stor kompetence. Jeg har kun ros til personale og sted. Er meget glad for at komme der.

- | | | |
|-------------|--|----------------------|
| <p>✎ 67</p> | <p>Dejligt sted at komme. Rigtig sur situation at være i, hårdt fysisk og psykisk, og derfor rigtig dejligt at komme et sted hen, hvor de forstår det. Dejligt, at de inddrager ens mand/pårørende og med et smil og et glimt i øjet spørger ind til de forskellige problemer i hjemmelivet, pga. hormoner osv. Er utrolig glad for at være tilknyttet Brædstrup, når nu det er nødvendigt, og håber bare på det gode resultat til slut.</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p>✎ 69</p> | <p>Selvfølgelig skal I kunne stole på jeres patienter, når de så siger, at de har tabt sig. Men jeg kunne ikke forstå, at det hele skulle sættes i bero/på pause, fordi jeg skulle tabe de sidste kilo. Det var virkelig hårdt, specielt fordi man har ventet længe nok i forvejen og fordi, de første [behandlinger] ikke lykkedes.</p> | <p>Godt</p> |
| <p>✎ 70</p> | <p>Nogle flere stole i venteværelset ville være okay. Man sidder lidt som sild i en tønde, når man har en morgentid.</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p>✎ 71</p> | <p>Lægen må gerne tale langsommere! Alt andet personale er meget omsorgsfuldt og støttende/forstående.</p> | <p>Godt</p> |
| <p>✎ 72</p> | <p>Søde ansatte. Men der bliver ikke gjort nok for at finde ud af, hvorfor man får stort set samme behandling hver gang, selvom det ikke virker. Man føler ikke, at de genkender en, man er bare ét par ud af mange. Alle får samme behandling, og nogle er heldige, andre ikke. Sådan virker det.</p> | <p>Dårligt</p> |