

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Fertilitetsklinik Skive  
Fertilitetsklinik  
Hospitalsenheden Midt



09-05-2012

## **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](mailto: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
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 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:	272
Besvarelser fra afsnittets patienter:	150
Afsnittets svarprocent:	55%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



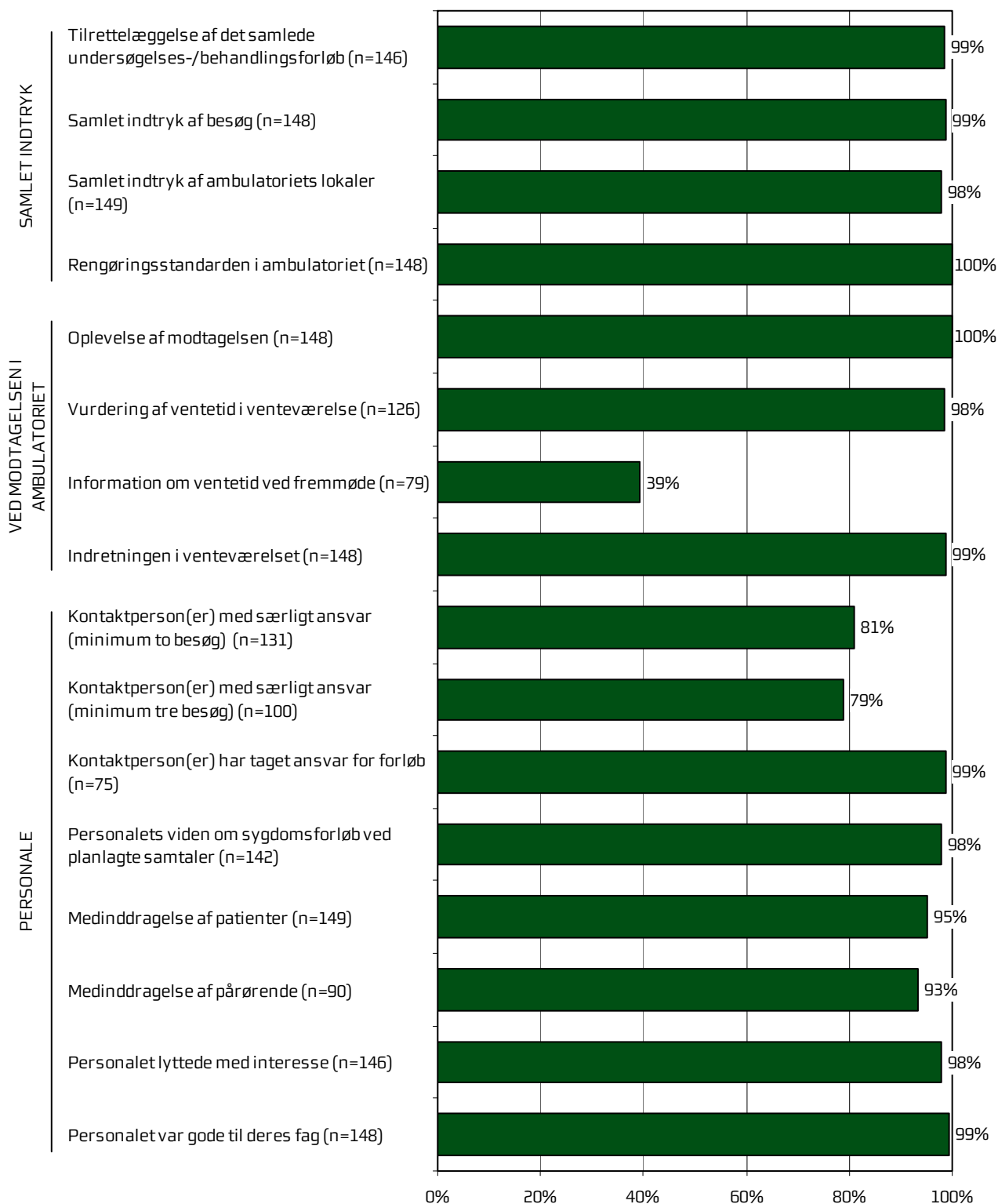


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

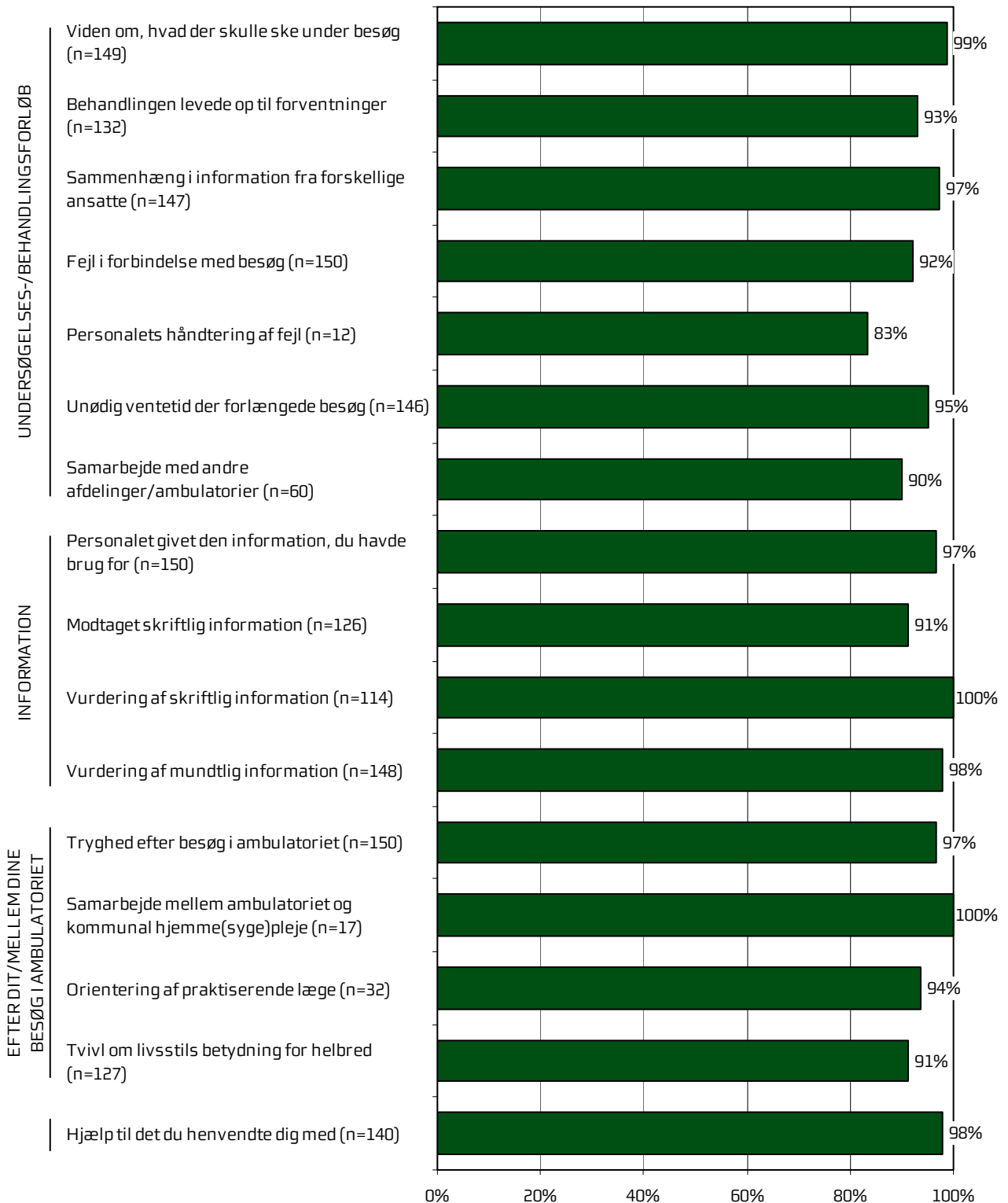
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Fertilitetsklinik, Skive

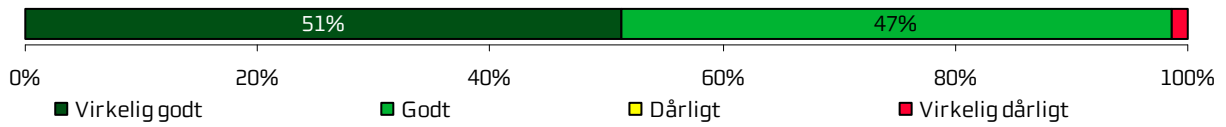
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

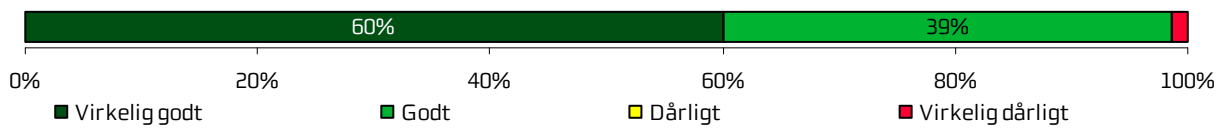
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

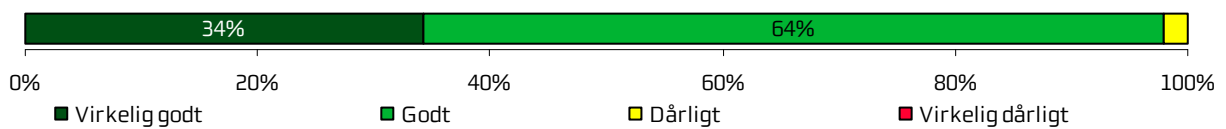
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=146)



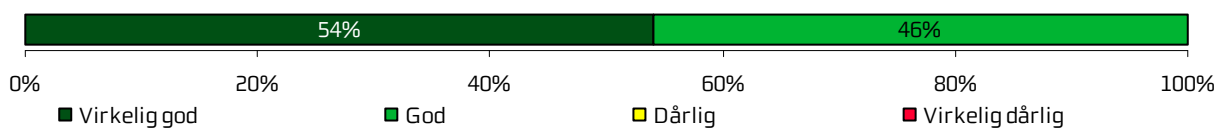
Samlet indtryk af besøg (n=148)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=149)



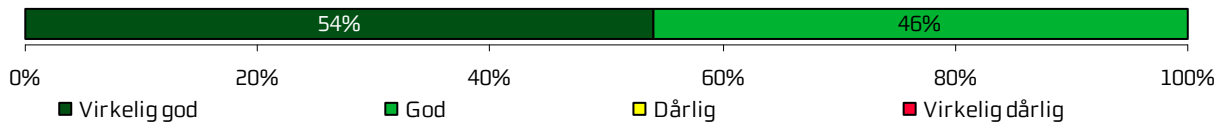
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=148)



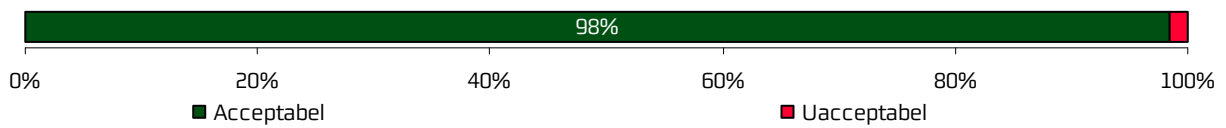
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	98 %	98 %	100 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	89 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 %	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	96 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=148)



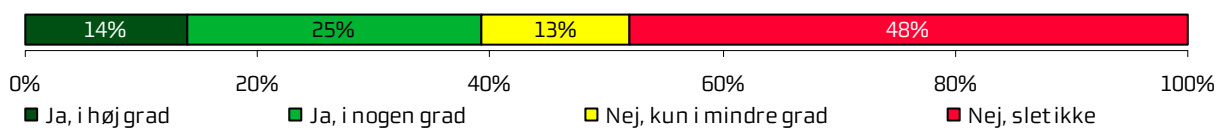
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=126)



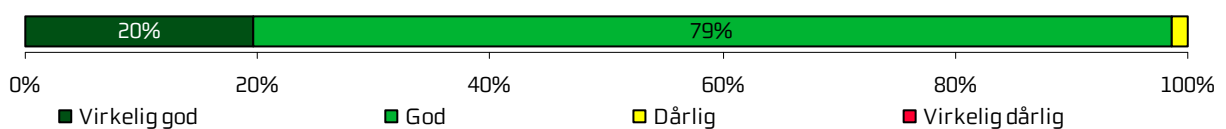
Længde af ventetid i venteværelse (n=145)



Information om ventetid ved fremmøde (n=79)



Indretningen i venteværelset (n=148)

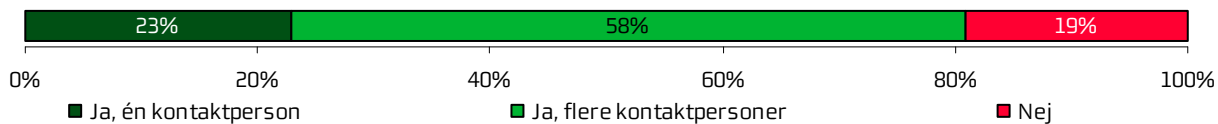




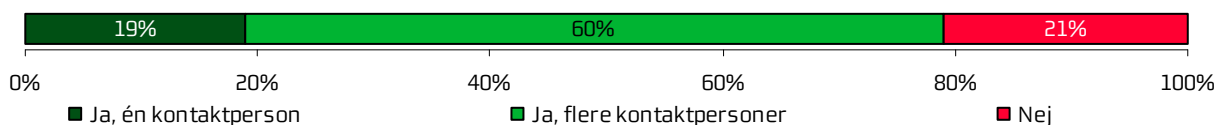
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 % *	98 % *	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	99 %	-	100 %	80 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	60 % *	34 %	77 % *	24 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	99 %	98 %	97 %	98 %	58 % *	83 % *

## Personale

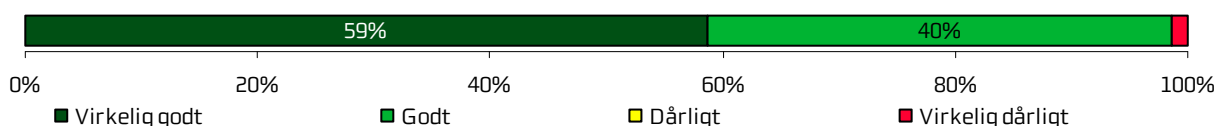
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=131)



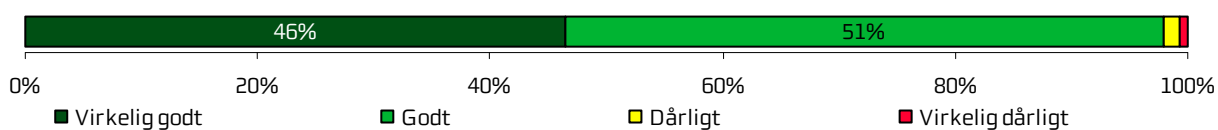
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=100)



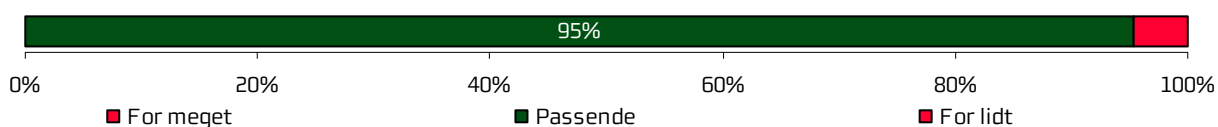
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=75)



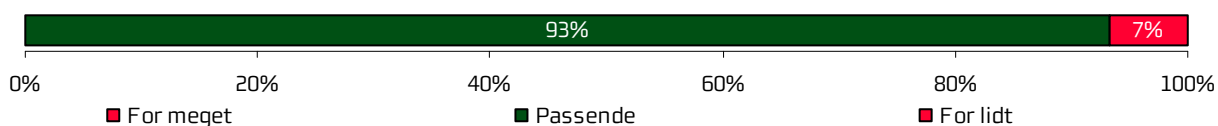
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=142)



Medinddragelse af patienter (n=149)



Medinddragelse af pårørende (n=90)



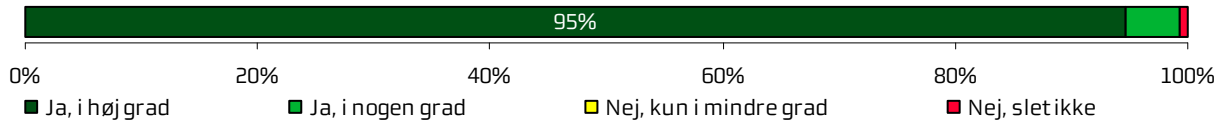
Personalet lyttede med interesse (n=146)



	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)	81 %	79 %	81 %	95 % *	54 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	75 %	-	93 % *	66 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	97 %	96 %	100 %	77 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	95 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	97 %	95 %	100 % *	73 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	96 %	100 %	85 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

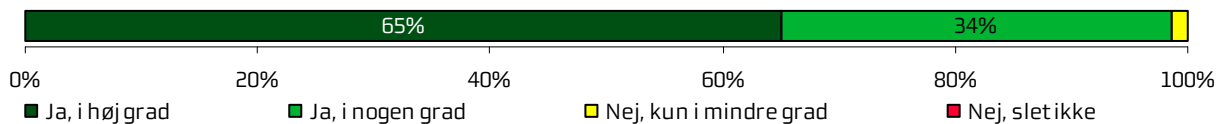
Personalet var gode til deres fag (n=148)



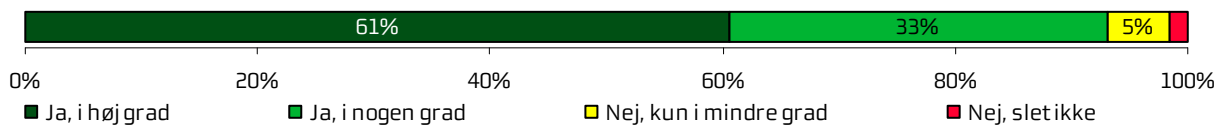
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=149)



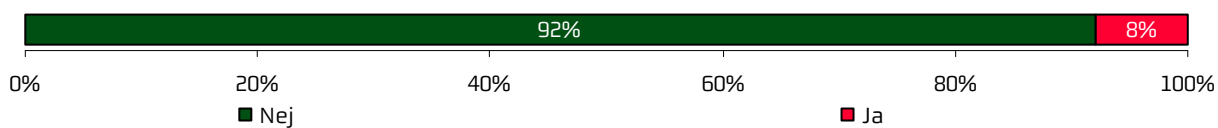
Behandlingen levede op til forventninger (n=132)



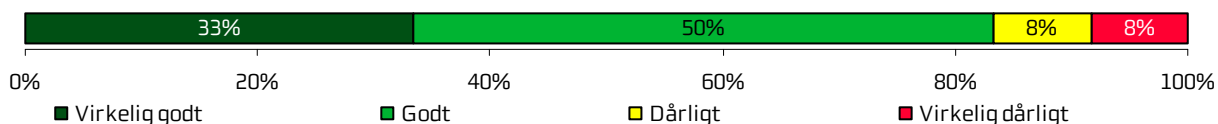
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=147)



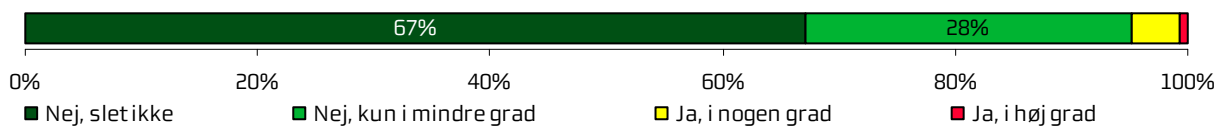
Fejl i forbindelse med besøg (n=150)



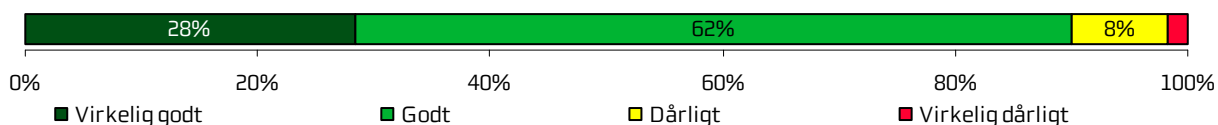
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=146)



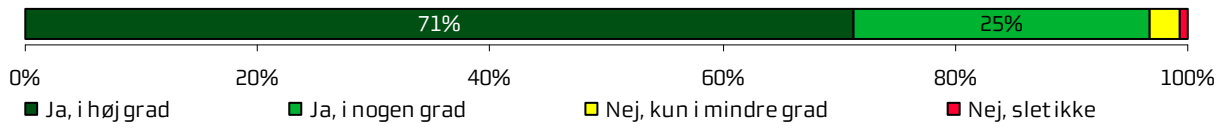
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=60)



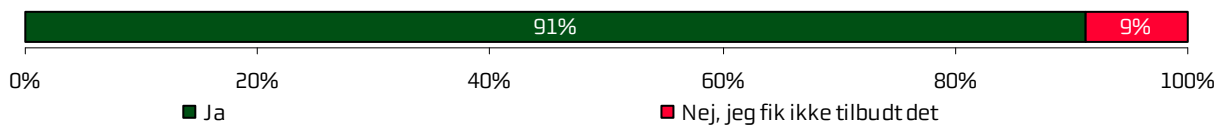
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	96 % *	100 %	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	97 %	89 %	100 % *	79 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	98 %	94 % *	100 % *	74 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	-	100 % *	83 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	100 %	-	83 %	45 % *	59 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	97 %	89 % *	99 % *	78 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	92 %	88 %	100 % *	75 % *	91 % *

## Information

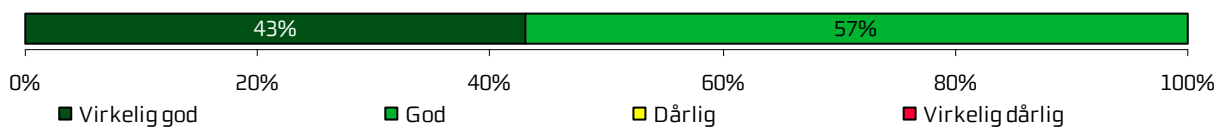
Personalet givet den information, du havde brug for (n=150)



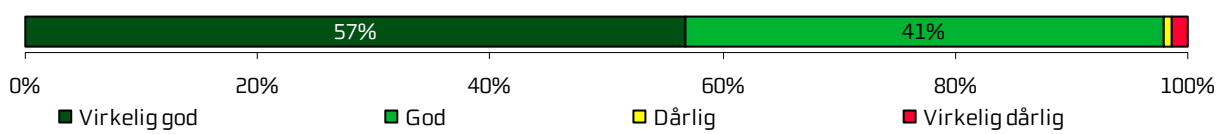
Modtaget skriftlig information (n=126)



Vurdering af skriftlig information (n=114)



Vurdering af mundtlig information (n=148)

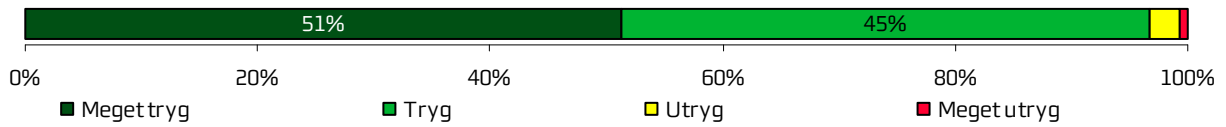




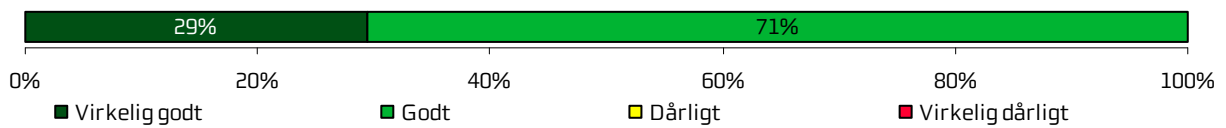
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 % *	83 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	97 %	-	95 %	48 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 % *	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	87 % *	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

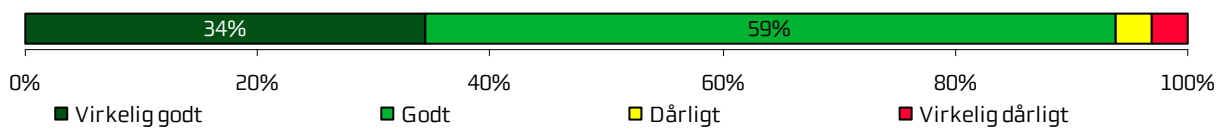
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=150)



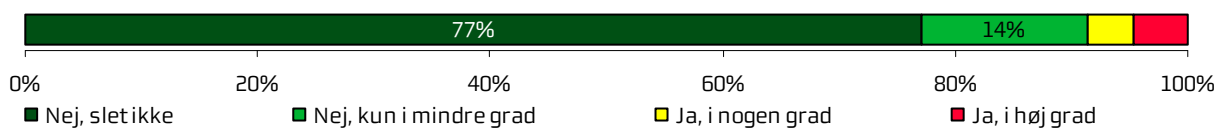
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



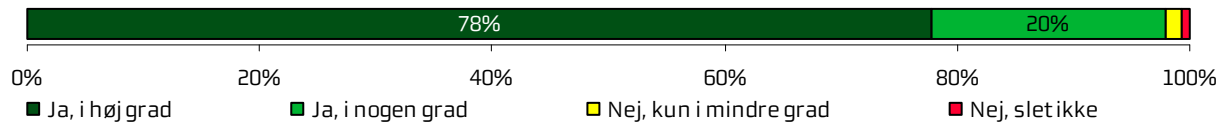
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	95 %	100 % *	85 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	93 %	75 % *	100 %	70 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	91 %	90 %	86 % *	91 %	55 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=140)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	99 %	98 %	100 %	84 % *	95 % *



## 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.

## Fertilitetsklinik Skive

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Modtagelsen
5	Der er en rigtig god atmosfære på klinikken. Der er altid smil på læben, og det er rigtig rart at komme der.	Virkelig god
9	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
10	Altid glad og smilende personale. Vi har følt os rigtigt velkomne.	Virkelig god
15	Det er rigtig fint, at der er god tid første gang, hvorefter de følgende behandlinger er mere effektive.	Virkelig god
16	Med undtagelse af én gang, hvor vi blev glemt, indtil vi efter [ca. en halv time] spurgte i informationen, om vi var glemt.	Virkelig god
25	Det var fint.	God
29	En læge NN fremhævede, at der kun var to til tre læger, og at vi derfor næsten altid ville møde den samme, men vi så hende bare aldrig igen :-)	God
32	Personalet må gerne informere om evt. ventetid, når man "melder sig" hos dem. I hvert fald hvis man skal vente længere end 15 minutter.	God
33	De var meget venlige.	Virkelig god
36	ALLE ansatte på Fertilitetsklinikken i Skive har helt fra start vist en utrolig imødekommenhed. Det har også hele vejen igennem været tydeligt, at vi også rent fagligt har fået en rigtig god behandling.	Virkelig god
38	Det at arbejde med mennesker, og i særdeleshed på en fertilitetsklinik, er krævende, følsomt og hårdt. Men måden, vi er blevet mødt på af alle på afdelingen, har været helt utrolig. Der findes stort set ikke ord for måden, personalet er på, men den måde, personalet har taget imod os på følelsesmæssigt og fagligt, har været uvurderlig. Tak.	Virkelig god
44	Generelt et rart sted at komme, trods den ubehagelig grund dertil - vi ville jo helst have undgået et hjælpen. Men søde og villige personer/medarbejdere.	God
45	Utrolig flinkt personale. Vi følte os straks velkomne/hjemme.	Virkelig god
47	Et større og mere privat venteværelse.	God
49	Mødet var godt. Vi blev fint informeret og lægen virkede kompetent og ansvarsbevidst. Jeg følte mig i gode hænder. Der blev lagt vægt på, at jeg havde en kontaktperson, og at behandlingsforløbet var meget individuelt. Godt!	Virkelig god
55	Meget søde og imødekommende.	God
56	Fantastisk personale. De udstrålede stor professionalisme, men samtidig var de meget venlige og nemme at snakke med.	Virkelig god
59	Jeg kom som regel i gang med behandlingen på det fastsatte tidspunkt, men en eller to gange måtte jeg vente lidt på at komme til. Det var ikke noget problem.	God
61	Trygt.	Virkelig god
62	Personalet må godt informere om eventuel ventetid, når man melder sig hos dem. I hvert fald hvis man skal vente mere end 15 minutter.	God
63	Det er hyggeligt. Mødt med smil.	God



## Fertilitetsklinik Skive

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Fejlhåndtering
16	At vi blev glemte. Men ingen fejl vedrørende behandling.	Godt
17	Forskellige informationer om vurderinger af antal behandlinger til rådighed.	Intet svar
20	Jeg var ikke smertedækket under [indgrebet].	Virkelig dårligt
28	Indlæggelse på sygehuset da der var mistanke om indre blødning efter IVF.	Virkelig godt
29	En læge fortalte til en samtale tidligt på morgenen, at jeg ikke skulle forvente noget positivt resultat af behandlingen. Jeg havde netop fået taget en blodprøve som først senere på dagen ville kunne be/afkræfte lægens ord. Senere på dagen blev jeg derfor ringet op, om at behandlingen alligevel havde virket. Det må være en fejl at sidde og oplyse om noget så alvorligt, før resultatet foreligger. Jeg fik blodfortyndende medicin, hvilket havde "narret" prøverne, og det var lægen ikke opmærksom på.	Dårligt
31	Min samlever blev indlagt på sygehuset pga. komplikationer [].	Godt
34	Der var faktisk to: Jeg nævnte i flere sammenhænge, at jeg nogle gange har [problemer med kirtel]. Det indgik ikke i forløbet. Nu ([[]]) fik jeg at vide i Endokrinologis Ambulatorium, at man indstiller patienter før graviditeten. Desuden var der en anbefaling om medicin, jeg skulle have begyndt før behandlingen. Da det blev opdaget i forløbet, så skulle jeg begynde med det samme.	Godt
35	Der var lidt forvirring omkring min operation på det ene hospital. Ventede i lang tid på besked, ca. en måned. Lægen på det ene hospital sagde, at jeg ikke skulle foretaget mig noget. Efter en måneds ventetid ringede jeg til det andet sygehus for at høre, om der var skred i sagen. Men mine dataer kunne ikke findes, og der gik yderligere tid.	Intet svar
38	Min kone blev overstimuleret med hormoner.	Virkelig godt
41	Der var faktisk to: Vi henviste i flere sammenhænge til, at min kone har nogle gange underskud af skjoldbruskkirtlen. Det indgik ikke i forløbet. Nu i uge 15 fik vi at vide i anden afdeling, at man indstiller patienter før graviditeten. Desuden var der en anbefaling om medicin, som hun skulle have påbegyndt før behandlingen. Da det blev opdaget i forløbet, skulle hun begynde med det samme.	Godt
43	Den eneste "kritik", jeg kan komme med, er at jeg havde svært ved at forstå hende lægen, jeg var inde ved. Også da jeg snakkede med en læge til et telefonmøde, var det svært at forstå.	Intet svar
57	Ingen information om, at jeg skulle igennem nogle menstruationscyklusser før viderebehandling. Fik det at vide, efter jeg havde ringet til telefonsvareren og indtalt menstruation. Blev meget ked af dette.	Godt
60	Jeg fik et brev med forkert navn og cpr-nr. (forundersøgelse). Jeg fik et andet brev ([scanning]) med forkerte, inaktive telefonnumre og en [smertestillende pille] med overskredet holdbarhed.	Virkelig godt

## Fertilitetsklinik Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Samlet indtryk
1	Da vi skulle til opstart på anden fertilitetsbehandling, troede vi, at vi skulle snakke med en læge, så vi kunne få svar på nogle af vores spørgsmål vedrørende første behandling, og høre baggrunden for ændringerne i bl.a. medicin i forbindelse med vores andet forsøg. Kunne få lidt svar fra sygeplejersken, men talte ellers først med en læge ved første scanning i det nye forløb.	Virkelig godt
2	Rigtig ked af, at man selv finder ud af, efter to behandlinger, at der er en mulighed for at blive yderligere undersøgt af læge NN. Det burde de have fortalt til forundersøgelse, især når der ikke umiddelbart er andre faktorer, der har betydning.	Godt
3	Vi har kun ros til personalet.	Virkelig godt
6	Personalet gør et fantastisk stykke arbejde. Jeg er bare desværre ikke blevet gravid endnu.	Godt
8	Jeg var kun til én samtale, idet jeg flyttede fra ét hospital til et andet hospital. Rigtig god samtale med læge, og dejligt at der ikke var mere end lægen i rummet. Sygeplejersken var rigtig god til at give information.	Virkelig godt
10	Jeg syntes, at personalet på fertilitetsklinik i Skive er professionelle og gode til at vise omsorg. De er rigtigt gode til at forklare, hvad der skal ske og hjælpe en.	Virkelig godt
18	Synes, det er helt uacceptabelt den måde, vi blev mødt på af medarbejder NN, der formulerede sig meget uheldigt. Vi følte på ingen måde, vi blev hørt, eller at der var hjælp at hente. Vores læge har i stedet sendt os på privat fertilitetsklinik, hvorfor jeg nu er gravid.	Virkelig dårligt
19	Behandlingsforløbet levede fuldt ud op til mine forventninger. Det er kun resultatet, der ikke gjorde det, og dette var jo ikke personalets skyld!	Virkelig godt
21	Patienten skulle have [] en muskelknode væk. Hun var kaldt ind til operation. Læge NN var forsinket ca. en time, hvorefter hun mente, at en operation ikke var aktuel alligevel. Men denne knude [er stor], så det er da i hvert fald aktuelt. Meget dårlig håndtering af denne sag! Vi er endnu ikke blevet gravide.	Godt
23	Generelt meget høj tilfredshed med behandlingsforløbet. Det var fleksibelt i forhold til undersøgelsestidspunkter, og personalet var meget forstående og lydhøre.	Virkelig godt
29	Jeg vil gerne fremhæve læge NN på fertilitetsafdelingen Skive. Meget store menneskelige egenskaber og stor faglig kompetence, hun var fantastisk og fik os til at føle os hjemme.	Virkelig godt
36	Personalet på fertilitetsklinikken besidder en utrolig evne til at behandle patienterne, så man føler sig tryk og godt tilpas.	Virkelig godt
37	Synes, der var lang ventetid, fra jeg fik at vide på andet sygehus, at jeg skulle have en kikkertundersøgelse i Viborg, til jeg fik behandling.	Godt
39	Synes faktisk, at alt forløb rigtig fint. Har ikke noget at klage over. Rigtig god behandling.	Virkelig godt
40	Efter første besøg blev vi henvist til andet sygehus, hvor der ville gå op til otte uger. Det er for dårligt.	Intet svar
43	Jeg synes, det har været lidt misvisende med blodprøvetagninger og kan ikke forstå, at alle blodprøver ikke bliver taget på én gang.	Godt
46	Man får fra start at vide, at man er tilknyttet en særlig læge. Det var vi ikke. Vi havde flere forskellige i de første tre forsøg. Vi manglede en personlig involvering i vores forløb af en læge. Vi følte, vi fulgte strømmen i en standard behandling.	Godt
47	Behandlingen er der ikke noget i vejen med, men resultatet udeblev, da målet med behandlingen er, at jeg bliver gravid.	Godt

- ✎ 49 Jeg har været, og er skuffet over min behandling i Skive. Der er ingen ventetid inden start, men på et års behandling har jeg kun været igennem to [behandlinger] på grund af ferier. Lang ventetid på klar-parat kursus. Det synes jeg kunne være bedre. Jeg kan dog leve med ventetid. Jeg ved, vi er mange som ønsker behandling. Jeg er dog meget utilfreds med forløbet: Gang på gang har lægerne set det samme "symptom" i min livmoder, men hver gang er det en overraskelse. Trods det, at der er taget billeder og noter, som ligger i journalen. Det er tydeligt, at journalen ikke læses inden, og at den læge som har "ansvaret" for mig ikke snakker sammen med de andre læger. Jeg føler IKKE, at behandlingen har været individuel, men at jeg blot har været et nummer, som er blevet tildelt fem minutters konsultation ved hvert besøg, hvor man har fulgt standard-procedurer uden at have taget stilling til journal og tidligere besøg. Konsekvens: Det har taget Skive Fertilitetsklinik 11 måneder at reagere på et "symptom" som blev spottet ved vandscanning for nu 11 måneder siden. Fordi lægerne ikke har talt sammen, og hver gang er blevet "overraskede" over det, de så på scanningerne. Jeg har ligefrem selv skulle spotte problemet på scanningerne, genfortælle min historik til dem, og minde dem om, at de måske skulle overveje om der kunne være et problem! Med andre ord: Jeg er skuffet over behandlingen. Der er for travlt. Lægerne taler tilsyneladende meget lidt sammen, og journalerne læses helt sikkert ikke, og som resultat bliver udredning af fertilitetsproblemet unødigt lang og opleves ikke som effektiv.
- ✎ 51 Jeg/vi har altid følt os trygge/godt tilpas, når vi er kommet på Fertilitetsklinikken. Vi er blevet mødt af utrolig søde og professionelle mennesker hele vejen igennem.
- ✎ 53 Man føler sig i meget trygge og kompetente hænder.
- ✎ 54 Stor respekt for hele personalets væremåde, indsigt og faglige kompetence.
- ✎ 55 De var meget professionelle.
- ✎ 58 Nej, men mange tak for den information vi har fået samt det gode resultat :-)
- ✎ 59 Der var en god stemning på gangen, hvor patienter også havde adgang til frisk frugt, brød og varme drikke. Det værdsatte jeg meget, da jeg havde meget transporttid til og hjem fra behandlingerne. Personalet var ALTID meget imødekommende.
- ✎ 60 På trods af de fejl, jeg har oplevet, synes jeg virkelig, man kan mærke, at Fertilitetsklinikken går meget op i at hjælpe alt, hvad de kan. Jeg følte mig meget velkommen og godt taget af.

## Fertilitetsklinik Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Samlet indtryk
1	Dejligt, det er så nemt at komme i kontakt med klinikken i forløbet, hvis man har spørgsmål mellem besøgene.	Virkelig godt
2	Synes, at jeg/vi fik en god information ved første ICSI-forsøg, men den var mangelfuld efter anden ægudtagning, meget!	Godt
28	Jeg synes, at I har været utrolig gode til at vejlede og informere. Jeg har være meget tilfreds.	Virkelig godt
34	Nogle gange var det ikke klart, hvornår jeg kan komme med mine spørgsmål, fordi det ikke var klart, om det er en undersøgelse og en planlagt samtale, eller kun en undersøgelse.	Godt
36	God og letforståelig information.	Virkelig godt
41	Nogle gange var det ikke klart om mødet indeholder en samtale og en undersøgelse, eller om det kun er en undersøgelse. Så var det ikke altid klart, hvornår vi kunne spørge.	Godt
44	Sygeplejerskerne var meget dygtige til at tage hånd om mig/os og dygtige til at forklare, hvad der videre skulle ske i behandlingen, og hvad jeg/vi skulle gøre hjemme.	Godt
46	Blev ringet op af en biokemiker med dårligt nyt ([flere] æg [beskadiget]), og herefter var vi overladt til os selv. Her forventer vi, en sygeplejerske ringer og følger op, det skete ikke. Vi måtte selv kontakte klinikken for at få uddybende information, hvorefter vi fik en rigtig god information.	Godt
48	Oplevede at det faglige og praksissen hang utrolig godt sammen. Har altid følt, at der var belæg for det, der blev gjort. Der var altid en forklaring bag praksissen.	Virkelig godt
49	Ikke tilfredsstillende.	Virkelig dårligt
51	Informationerne har generelt været rigtig gode. Det har været overskueligt, hvilket har medført, at vi har følt os trygge ved besøgene.	Virkelig godt
59	Jeg deltog på en "skole", hvor de væsentligste aspekter i forbindelse med behandlingen blev fremlagt. Indholdet og formen på skolen vurderer jeg som virkelig god! Man blev ligesom klædt på til behandlingsforløbet og fik sat ansigter på andre mennesker, der var i samme situation som én selv. Det virkede meget positivt.	Virkelig godt

## Fertilitetsklinik Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Samlet indtryk
8	Skive Fertilitetsklinik skal blive ved med at udvise den ro og respekt for deres patienters situation.	Virkelig godt
27	Vi blev forskrækket over, det vi fik at vide ud fra en enkelt sædprøve. Og så er ventetiden på svar fra alle prøverne lange.	Godt
46	Hvorfor bliver der ved mennesker med almindeligt BMI ikke vejledt i forhold til kost, fordi de ikke er overvægtige? Et manglende fokusområde.	Godt
52	Ikke andet end, at jeg er meget imponeret over, hvor meget styr der er på tingene, og vores behandlingsforløb. Vi har følt os trygge fra start til slut. Utroligt professionelt personale og meget hjælpsomme.	Virkelig godt





## Fertilitetsklinik Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinik Skive	Samlet indtryk
1	Ville rigtig gerne tale med nogen omkring den psykiske belastning, det er at være i behandling. En idé kunne være, at klinikken var behjælpelig med at danne støttegrupper med andre kvinder i behandling. Er svært at tale med andre, som ikke har prøvet det samme på egen krop.	Virkelig godt
3	Stor ros til personalet for den måde, de fik en til at føle sig tryk på.	Virkelig godt
4	Stor, stor ros til Fertilitetsklinikken i Skive. Dejligt, at det er en relativt lille klinik, hvor man træffer de samme læger, sygeplejersker og laboranter hver gang, man kommer. Personalet udstråler stor faglig ekspertise og udviser fin menneskelighed og humor. Der hviler en god og afslappet atmosfære i klinikken, som får én til at føle sig tryk. Et super godt sted!	Virkelig godt
5	Jeg synes, at de ansatte er særligt gode til at få én til at føle sig tryk. De er gode til deres job og optræder særdeles professionelt.	Virkelig godt
7	Der var lagt op til, at jeg skulle starte med den lange behandling. Jeg anmodede dog kraftigt om kun den korte. Tog lidt tid, inden de bed på krogen med den. Har lidt på fornemmelsen, de vælger lang behandling til de fleste for pengenes skyld. Tror langt flere kunne nøjes med den korte, som er langt hurtigere og nemmere for patienten. Ved [indgreb] valgte jeg INGEN smertestillende medicin kun akupunktur. Det prøvede de langt og længe at tale mig fra, dog uden held. Så lyt mere til patienten. Ikke alle er lige sølle. Det gik super godt, bare med akupunktur.	Virkelig godt
8	Måske lidt beroligende musik i venteværelset kunne være en idé.	Virkelig godt
10	Jeg synes, at de har et hyggeligt venteværelse.	Virkelig godt
11	Det eneste negative, der har været vedrørende min behandling i Skive, er ventetiden ved telefonen, når man skal i kontakt med dem.	Virkelig godt
12	Sygeplejersken var meget venlig og forstående. Det var rart.	Virkelig godt
13	Jeg synes godt rummet, hvor man blev scannet, kunne være lidt større.	Virkelig godt
14	Meget venligt og imødekommende personale. Alle spørgsmål var velkomne og blev behandlet seriøst. Alt i alt en rigtig god oplevelse til trods for, at behandlingen ikke lykkedes.	Virkelig godt
15	Afdelingen formår at fremstå meget kompetent, effektiv [og] professionel, SAMTIDIG med at alle er meget menneskelige og imødekommende. Jeg føler mig i MEGET trygge hænder.	Virkelig godt
18	Kunne lære NN at spørge ind og lytte, frem for at bebrejde og være meget anklagende i sin tale. En uheldig formulering, NN brugte flere gange var, om der var andet jeg havde glemt at fortælle []. Jeg forsøgte flere gange at fortælle, at jeg havde svaret på spørgsmålene, og NN måtte meget gerne stille spørgsmål udover. Når jeg svarede på dem, var det ikke, fordi jeg havde glemt at skrive det i spørgeskemaet, måske en sprogbarriere, men meget provokerende overfor mig i en svær situation med ønske om at få barn i [flere] år. Sygehuset har nogle BMI-krav man skal leve op til, da jeg spurgte, hvad der gjorde at jeg kunne tage til f.eks. andet sygehus, og de ingen krav havde, var svaret, at det kostede ressourcer, og I også tænkte på vores økonomi. Vi har på ingen måde behov for, at I tænker på vores økonomi. Sådan var der flere uheldige episoder. Jeg forsøgte også med forslag om, jeg kunne tabe mig[], og vi så kunne udrede mig i det mindste. Det kunne der ikke være tale om, jeg kunne tabe mig [flere] ud af de krævede [] kg. Så ville hun kigge på mig igen. Så alt i alt en meget utilfredsstillende behandling. Heldigvis kan vi glæde os over, at vi nu er gravide med hjælp fra privat fertilitetsklinik.	Virkelig dårligt
19	Efter endt behandling måtte jeg fortsætte i privat regi. Ambulatoriet fik i den forbindelse skriftlig tilladelse til at sende vores journal videre til privathospitalet []. Der ville det være rart, hvis svar på blodprøver blev sendt med. Men alt i alt: Virkelig god oplevelse!	Virkelig godt
22	En af lægerne var noget kort for hovedet og var ikke så god til at informere. Jeg kunne føle mig helt i vejen. Det er rigtig hårdt, at der ligger et fotoalbum med billeder af babyer, og at billederne hænger på væggene, men det er jo individuelt, hvad man mener om det. Forstår slet	Godt

- ikke, at der ikke er tilknyttet psykolog til afdelingen. Havde især brug for samtaler i de [uger], hvor jeg ventede på resultatet af ægoplægning. Vi måtte afbryde forløbet, og der manglede jeg også nogen at snakke med efterfølgende, som forstod.
- ✎ 24 Stor ros til personalet for dygtighed samt indsigt og forståelse for min situation. Det har været en absolut god oplevelse at komme på afdelingen. Virkelig godt
- ✎ 25 Venligt personale. Det er rigtig godt. Godt
- ✎ 26 Vi manglede sekretær ved behandling [i weekenden]. Sygeplejerskerne er rigtig dygtige og giver sig tid til at forklare og fortælle, hvad vi havde brug for, og hvad der videre skulle ske. Godt
- ✎ 28 I har været utrolig søde, og jeg har følt mig tryk ved jer. Virkelig godt
- ✎ 29 Lokalet, som man ligger i inden udtagning af æg, bør forbedres. Vi havde ingen problemer men kunne fornemme, hvordan folk sad og hviskede, fordi "naboen" ikke måtte høre noget. Det bør kunne laves bedre end med gardiner som vægge. Virkelig godt
- ✎ 30 Fedt, at der var juice og brød. Virkelig godt
- ✎ 33 Rigtig god information fra personalet. Smilende personale. Virkelig godt
- ✎ 34 Som ikke-dansker var jeg nogle gange i tvivl om, hvornår jeg skal henvende mig til hvem. Nogle spørgsmål eller henvisninger gentog jeg, men de indgik alligevel ikke i forløbet. Og jeg fik heller ingen hjælp til, hvem jeg kunne spørge. Om det skal være min egen læge, eller om det bliver aktuelt. og senere hos jordemor eller hvordan det forgår. Godt
- ✎ 36 Jeg giver Fertilitetsklinikken i Skive topkarakter. Især efter at være kommet videre til anden afdeling på et andet sygehus. Her savner jeg den grundige måde, personalet behandlede os på i Skive. Virkelig godt
- ✎ 40 Personalet er super. Ventetid i Viborg er dårlig. Intet svar
- ✎ 42 Med henblik på barn nummer to, kunne jeg godt have brugt bedre information om, hvad jeg skal gøre og hvordan. Det er igen blevet gratis, og kan vi gøre noget for at få pengene tilbage? Godt
- ✎ 44 En dygtig og kompetent afdeling. Godt
- ✎ 45 Rigtig god information fra personalet. Smilende personale. Dejligt at personalet KUN bruger fornavn og ikke efternavn. Virkelig godt
- ✎ 46 Svært at komme igennem telefonisk i telefontiden, mangler en venteliste på telefonen. Meget venligt og lyttende personale. Godt
- ✎ 47 Flere toiletter på klinikken. Det er især i forbindelse med ægudtagning. Efter indgrebet er det vigtigt, at man kommer på toilettet. Da skal man krydse gangen, hvor der både går personale, håndværkere og andre par, som er barnløse. Så et toilet inde i rummet ville være meget optimalt. Lav flere små venterum i venteværelset, da man er på fertilitetsklinikken af meget private årsager. Godt
- ✎ 49 Jeg synes, at sygeplejerskerne gør det rigtigt godt! De er altid meget, meget søde. Når man ringer, er de tålmodige og tager sig tid til at besvare spørgsmål mv. Ved vandscanning, ægudtagning mv. er de altid meget støttende og beroligende. Stor ros. Det er lægerne, jeg er utilfreds med. Jeg har følt mig som "et nummer" hele vejen igennem, hvor det generelt er forskellige læger, som tilser én. De har tydeligvis ikke talt sammen og har tilsyneladende ikke sat sig ind i journalen. De er ikke enige om behandlingsforløbet, så det opleves som meget tilfældigt, hvad næste skridt bliver. Man kan være "heldig", at en læge mener, at man bør sendes til IVF eller videre udredning på et lokalt hospital, eller "uheldig", at en anden læge mener, at man er helt ok, og at vi blot skal vente. Det opleves som meget uprofessionelt, at der ikke er enighed, og at ens udredning fuldstændigt afhænger af hvilken læge, man tilfældigvis ser den dag, man kommer. Virkelig dårligt
- ✎ 50 Mere plads omkring senge m.m. Det er ikke nemt for pårørende at være nær patienterne. Virkelig godt
- ✎ 51 Vi har kun ros til personalet på afdelingen. Vi er blevet mødt positivt og professionelt. Både den mundtlige og skriftlige information har været virkelig god, og vi har fået dem løbende, som de var relevante for forløbet. Vi har altid følt os imødekommet. Stor tak og ros til personalet. Virkelig godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 53 | Man føler sig ALTID velkommen. Og alt personale er meget imødekommende og kompetent.  | Virkelig godt |
|  | 54 | Stor respekt for afdelingens faglige indsats under hele behandlingen samt for deres store psykologiske/medmenneskelige "sans" (man føler sig umådeligt sårbar under en fertilitetsbehandling). Nogle få gange følte jeg måske, at personalet arbejdede under et vist tidspres, hvilket resulterede i, at jeg var tilbageholdende med spørgsmål. | Virkelig godt |
|  | 59 | Personalet var meget gode til at håndtere vanskelige situationer ved f.eks. at spørge ind til forhold, man som patient blev afslappet og glad for at tale om. Alt i alt en rigtig god behandling, der overgår niveau for andre steder, jeg har været.   | Virkelig godt |
|  | 64 | Altid imødekommende og venlige :)   | Virkelig godt |