

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	80
Besvarelser fra afsnittets patienter:	48
Afsnittets svarprocent:	60%

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 tests 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).

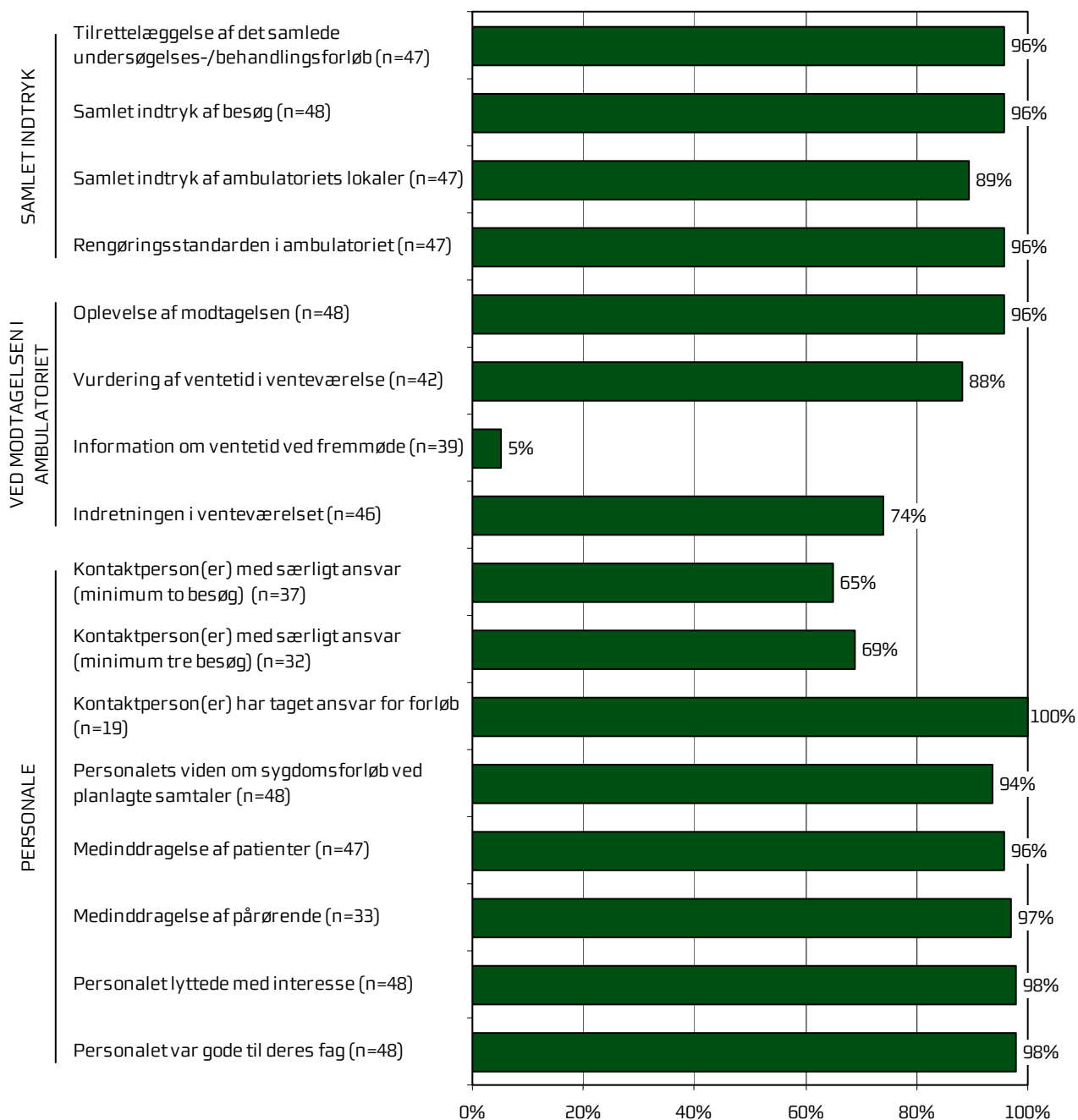
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

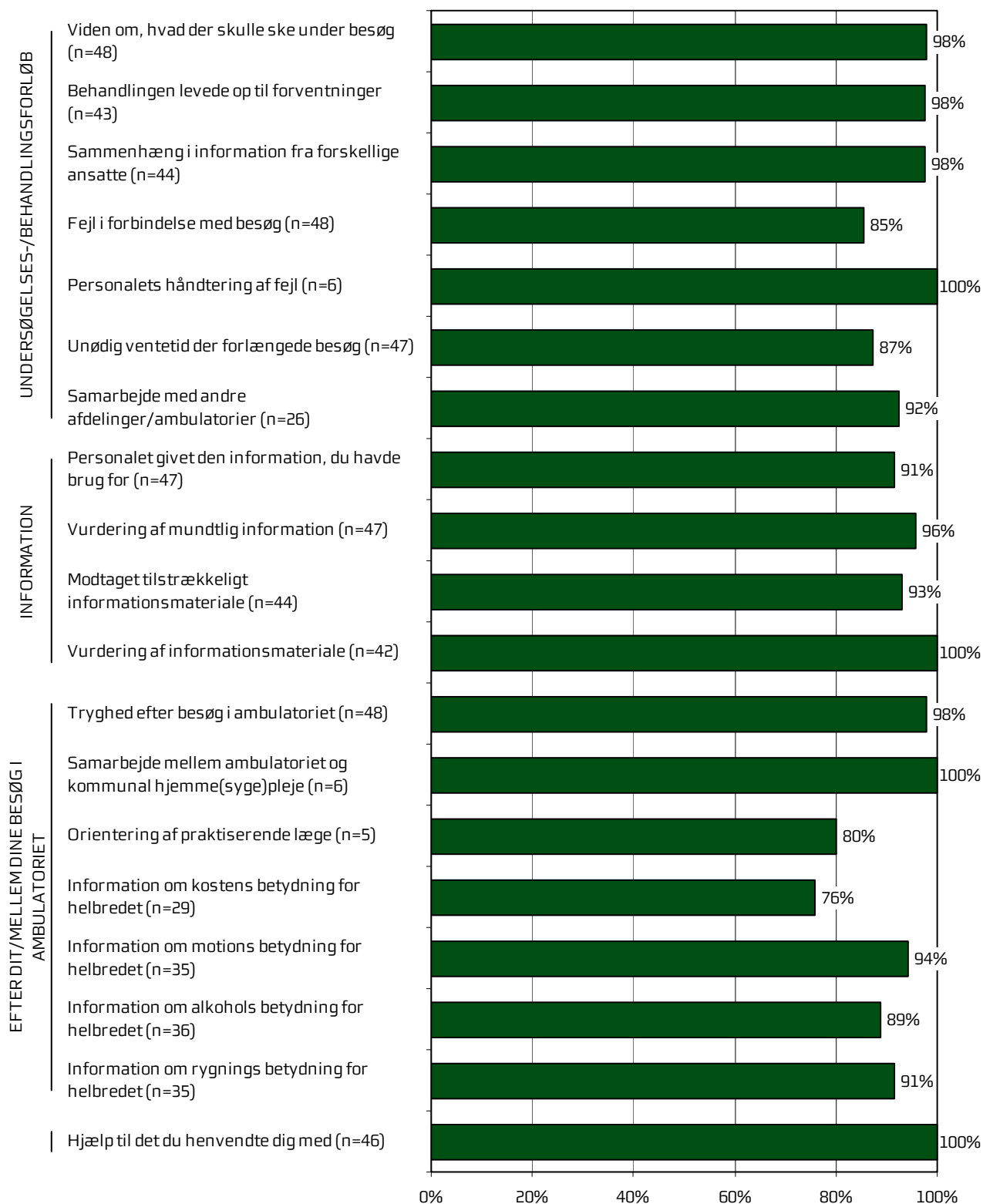
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

2011-tallet er for: FERTILITETSKLINIK

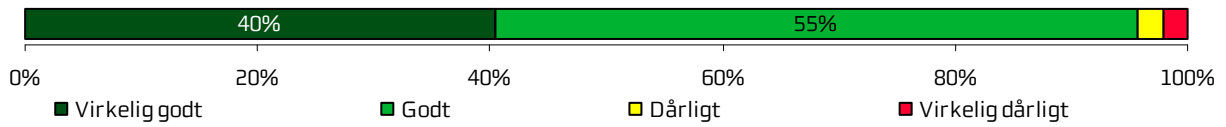
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

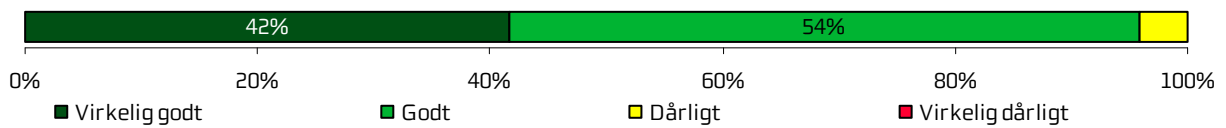
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

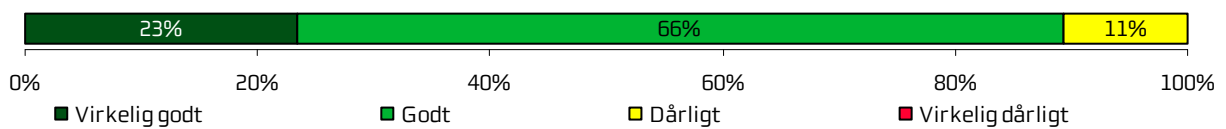
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=47)



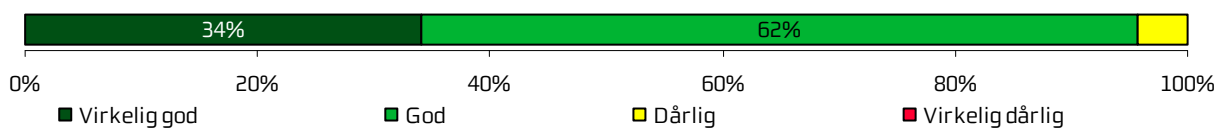
Samlet indtryk af besøg (n=48)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=47)



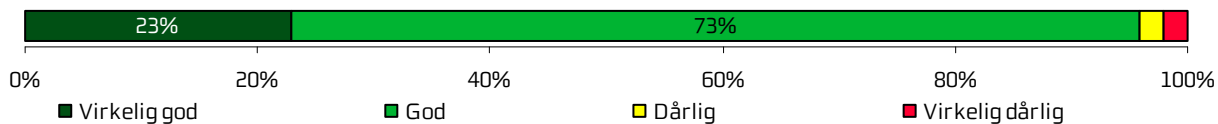
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=47)



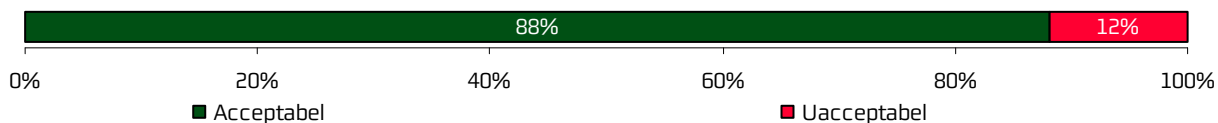
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	95 %	100 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	97 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	96 %	100 % *	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	100 %	100 %	100 %	85 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

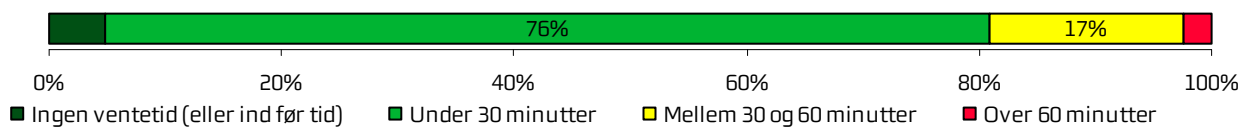
Oplevelse af modtagelsen (n=48)



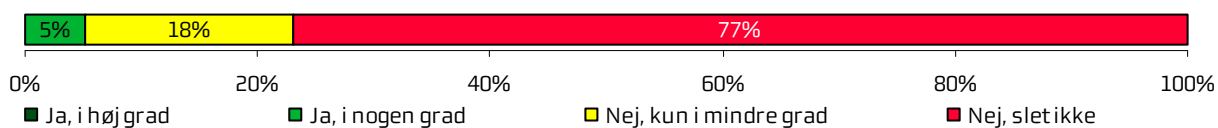
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=42)



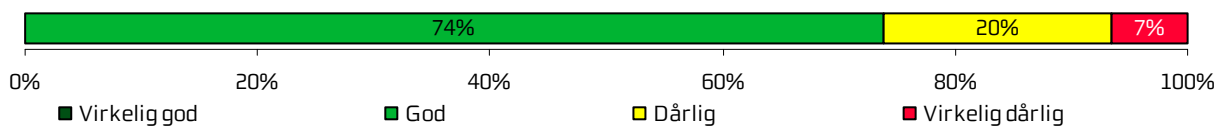
Længde af ventetid i venteværelse (n=42)



Information om ventetid ved fremmøde (n=39)



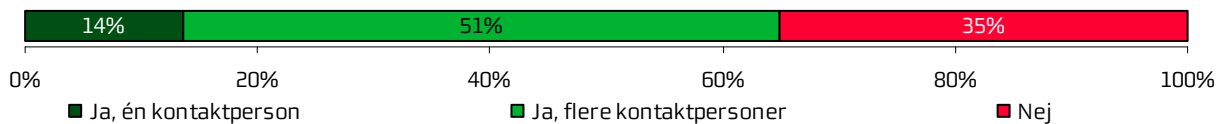
Indretningen i venteværelset (n=46)



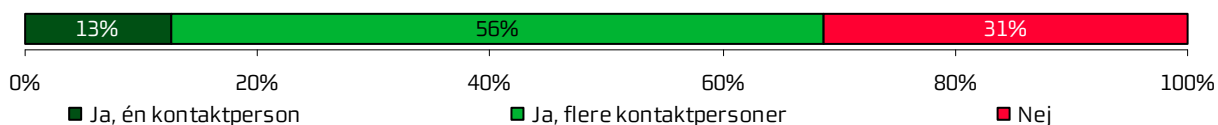
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	100 %	94 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	98 %	96 %	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	5 %	30 % *	22 %	71 % *	17 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74 %	74 %	87 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

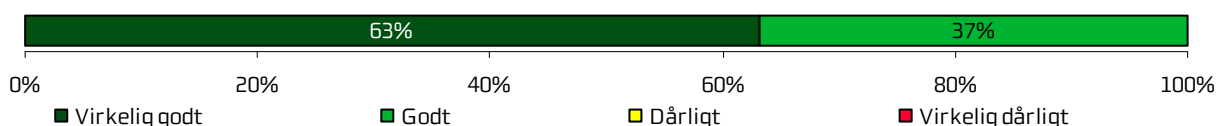
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=37)



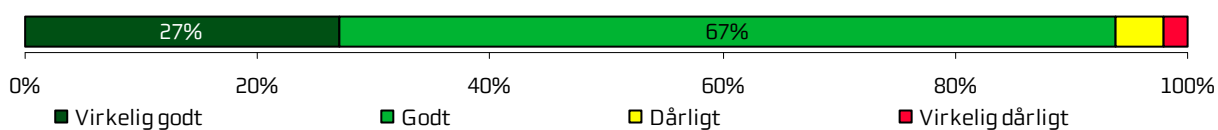
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



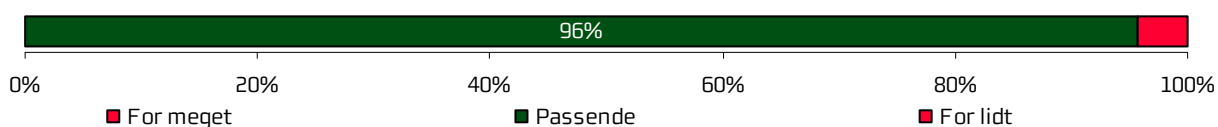
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



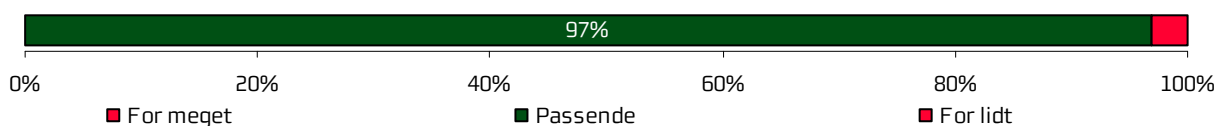
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=48)



Medinddragelse af patienter (n=47)



Medinddragelse af pårørende (n=33)



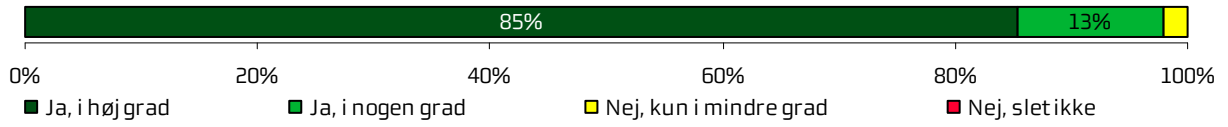
Personalet lyttede med interesse (n=48)



	2013	2012	2011	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)	65 %	62 %	63 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	69 %	65 %	61 %	100 % *	58 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	94 %	91 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	90 %	89 %	100 %	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	89 %	90 %	100 %	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	87 %	94 %	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	97 %	100 %	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

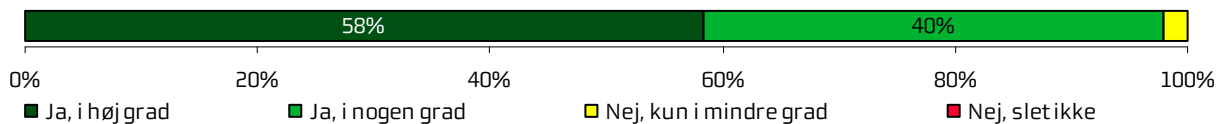
Personalet var gode til deres fag (n=48)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	97 %	100 %	91 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

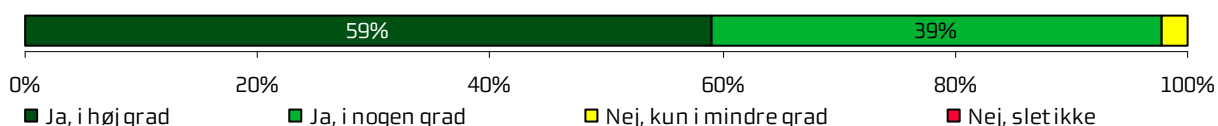
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=48)



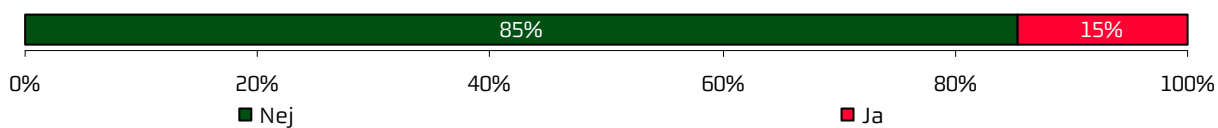
Behandlingen levede op til forventninger (n=43)



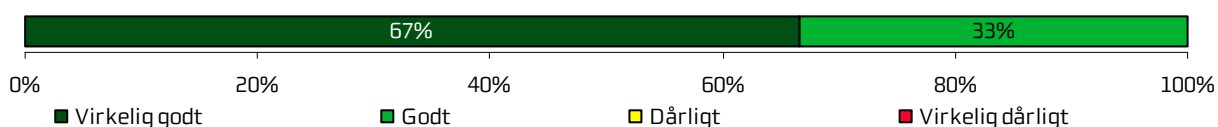
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=44)



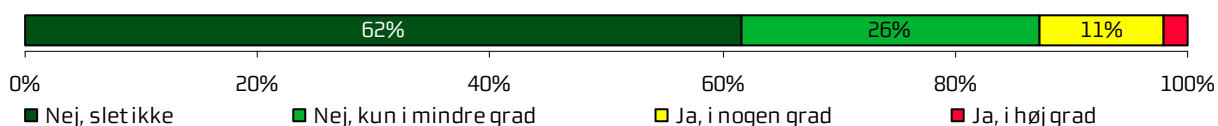
Fejl i forbindelse med besøg (n=48)



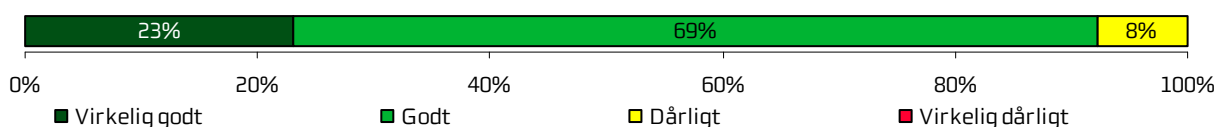
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=47)



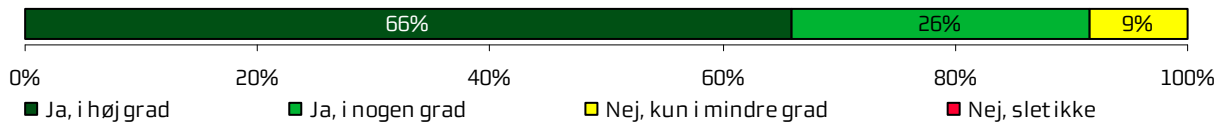
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=26)



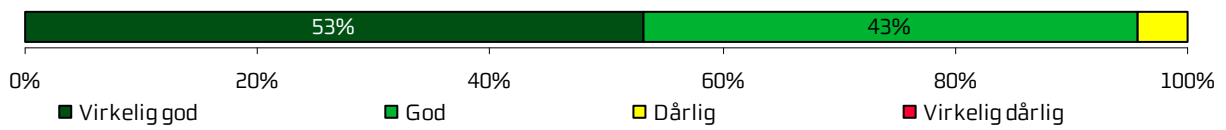
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	100 %	100 %	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	96 %	89 %	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	89 %	89 %	100 %	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	83 %	91 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	86 %	0 % *	94 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	93 %	93 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	83 %	95 %	100 %	77 %	93 % *

Information

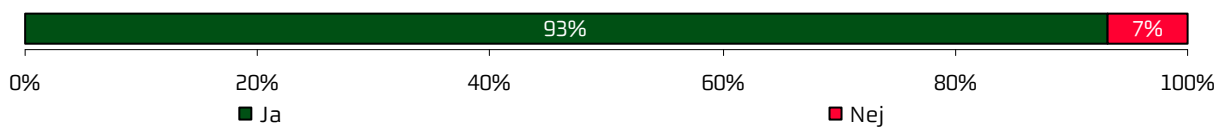
Personalet givet den information, du havde brug for (n=47)



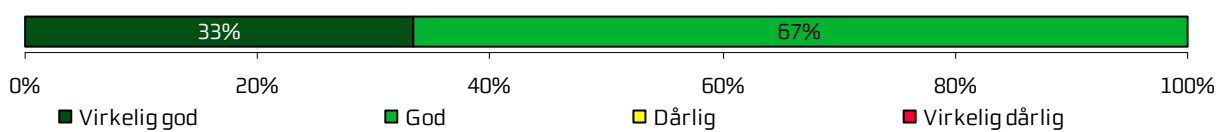
Vurdering af mundtlig information (n=47)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=44)



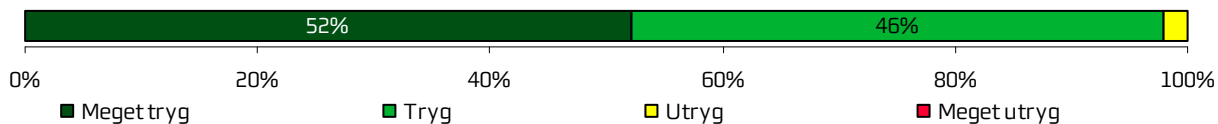
Vurdering af informationsmateriale (n=42)



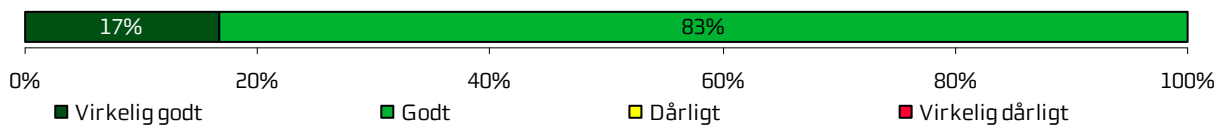
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	91 %	97 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	94 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	93 %	-	-	100 %	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	100 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

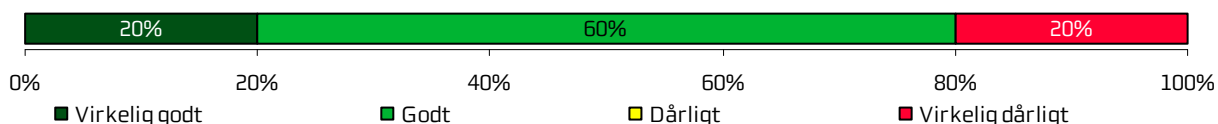
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=48)



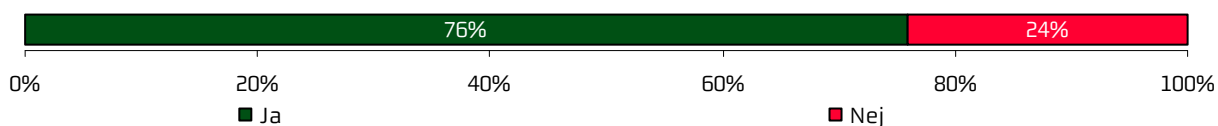
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



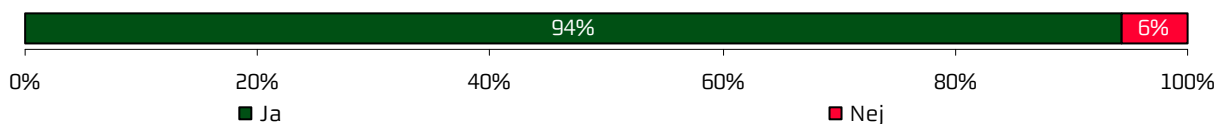
Orientering af praktiserende læge (n=5)



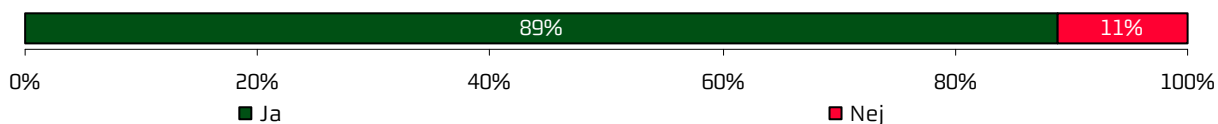
Information om kostens betydning for helbredet (n=29)



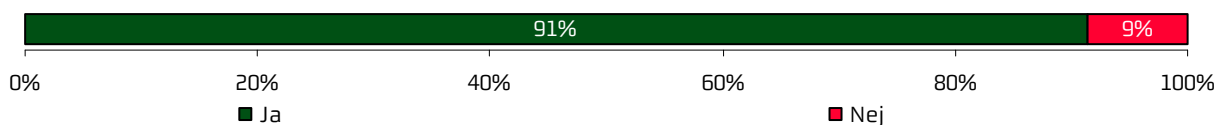
Information om motions betydning for helbredet (n=35)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=36)



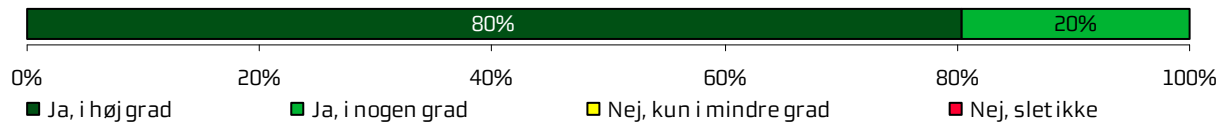
Information om rygningens betydning for helbredet (n=35)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	88 %	88 %	100 %	53 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	76 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	94 %	-	-	100 %	27 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	89 %	-	-	93 %	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	91 %	-	-	98 %	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=46)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	100 %	98 %	93 %	100 %	75 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	5
Kommunikation og information	7
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	2
Pleje	0
Relationer til personale	3
Ventetid	5

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Modtagelsen
4	Der er ingen modtagelse, før sygeplejerske kommer og henter en. Lugen har været lukket alle de gange, jeg har været der.	Virkelig dårlig
6	Vi kunne godt mærke, at der var travlt på ambulatoriet. Vi kunne godt have haft brug for mere tid til samtaler evt. i forhold til mislykkede forsøg.	God
8	Jeg synes, det var lidt forvirrende at finde ud af, hvor vi skulle være, og det var ret langt at gå, når man har smerter (spontan abort).	God
11	Ingen kontakt. Man går bare ind og venter. Men har dog heller ikke behov for kontakt/modtagelse, så derfor god.	God
12	Første gang vidste jeg ikke, om jeg skulle henvende mig ved sekretæren eller blot tage plads i venteværelset. Det er ikke synligt, at man skal melde sig der (vindue lukket).	God
13	Meget flinke og venlige og vant til kvinder, der er uligevægtige pga. hormoner. Desværre er de det ikke i receptionen.	God
14	Der var ingen i receptionen, men læge NN tog godt imod os.	God
15	Der mangler folk til at modtage os, og indtil videre duer scanneren ikke til sygesikringsbevis.	God
17	1. Følte mig tryk. 2. Trods travlhed oplever jeg, der er tid til patienten. 3. God og positiv atmosfære. 4. Professionelt personale.	Virkelig god
20	Vi er altid blevet taget rigtig godt imod af diverse sygeplejersker. Vi har aldrig følt os som 'et nummer i rækken'.	Virkelig god
22	Hver gang en positiv modtagelse og guidning til, hvor man lige skulle gå hen.	Virkelig god
24	Der var ikke rigtigt tale om en modtagelse ud over, at der stod et skilt på skranken om, at jeg skulle tage plads i venteværelset, og at jeg ville blive modtaget der, når sekretæren var tilbage. Men jeg så hende aldrig.	Dårlig

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Fejlhåndtering
2	At en sygeplejerske sagde, at jeg producerede lidt æg, men jeg producerer mange. Hun ringede hurtigt og rettede fejloplysningen.	Virkelig godt
6	Uoverensstemmelser i forhold til printet informationsmateriale, og det materiale, som findes på nettet. Alt for lav hormondosis fra start (i første forsøg).	Virkelig godt
7	Jeg blev ikke kontaktet efter at have ringet ind og lagt besked om, at der skulle ringes tilbage. Fejlen blev dog rettet. Blev ikke kontaktet med blodprøvesvar.	Godt
18	Fik ikke svar på blodprøve per telefon som lovet. Det var vigtigt i forhold til om min dosis medicin skulle ændres. Måtte selv ringe til [] vagtlæge, da det var [weekend]. Fik ændret min dosis en dag senere end ellers planlagt.	Virkelig godt
19	Glemte at udskrive medicin til apoteket.	Godt
25	Fik svar om graviditet, hvor der blev givet udtryk for, at begge blodprøver var positive, hvilket viste sig at være fejlskøn, hvor tre blodprøver var negative!	Uoplyst

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
1	Fik forskellige beskeder fra sekretærerne angående tilmelding til kort protokol. Én sagde, jeg fint kunne tilmelde mig i weekenden, hvilket passede mig bedre i forhold til adgang til telefon. Mandag fik jeg besked om ingen plads pga. "forkert" tilmelding (og der var ikke flere pladser).	Godt
2	Sygeplejerskepersonalet er søde og forstående.	Godt
3	1. En laborant blev hurtigt tilkaldt, da en blodprøve ikke kunne bruges. Let for mig, ingen ventetid og nyt besøg til blodprøve ikke nødvendigt. 2. Fik fremrykket tid til moderkageprøve. Kortere tids bekymring.	Virkelig godt
6	Travlheden prægede behandlingen. Særligt med hensyn til ventetid imellem behandlinger. Vi oplevede flere gange at blive afvist, da der var for mange tilmeldte til kort protokol.	Godt
8	Jeg synes, at man lige så godt kunne have foretaget blodprøven under selve undersøgelsen i stedet for, at man skulle helt ned til indgang 3. Det er meget langt at gå med smerter (min kæreste måtte køre mig i kørestol til sidst). Og det er heller ikke rart at blive udstillet igennem hele hospitalet, når man i forvejen er i en ulykkelig situation.	Godt
9	Manglede information om forløbets varighed. Fik god information omkring det lægelige, men manglede viden om tidshorisont.	Dårligt
10	Der er en utilfredsstillende kontaktmulighed til sekretariatet.	Godt
12	[Mit forløb] drejer sig om fertilitetsbehandling. [] Jeg er ikke gravid endnu, men det regner jeg med at blive :-)	Godt
15	Jeg fik [efter en del] scanninger at vide, at jeg har [en lidelse]. Men det vidste de ikke de næste, der skulle [behandle mig]. Det administrative må glippe af og til.	Virkelig godt
20	Det eneste negative i forbindelse med min []behandling på Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y er deres telefonsystem. Jeg har flere gange ringet i over en time, før jeg kom igennem. Et køsystem ville være på sin plads.	Virkelig godt
21	Behandlingsforløbet set over et år: Jeg har ikke været ordenligt informeret om tilmelding til behandling og jeg har fået mange forskellige beskeder om, hvordan jeg skulle tilmelde mig. Dette har givet meget forvirring.	Godt
22	Rart at få tilknyttet læge og kontaktsygeplejerske, men synes det var lidt forvirrende, da jeg oplevede tre forskellige læger ved scanninger inden ægudtagelse. Kunne godt have brugt en, maksimum to forskellige.	Virkelig godt
23	Sødt og rart personale, meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
25	Systemet med at få taget blodprøver i anden by, som skal sendes, kunne være bedre.	Godt

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
1	Det er komplekst stof at sætte sig ind i som patient. Behandlingen er omfattende og stiller store krav. Det er frustrerende og hårdt, at ventetiden og usikkerheden om, om man får plads til behandling, bliver så stor en faktor. Personalet virker yderst kompetente, men pressede på ressourcer.	Godt
2	Det vil være rart at kunne tale med en sygeplejerske, når man ringer, eventuelt med spørgsmål til feber, i stedet for kontorphonale. Set ud fra, at de er uddannet sygeplejersker.	Godt
9	Godt skriftligt materiale, men mangler mere information om det praktiske forløb.	Dårligt
13	Altid flinke, uanset hvor meget man ringer og spørger.	Godt
17	Personalet har været gode og meget professionelle formidlere.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at jeg er blevet misinformeret angående ventetider i forbindelse med PGD. Blev først oplyst, at ventetiden var seks måneder. Det blev senere ændret til "næsten et år". Min aktuelle ventetid var 14 måneder. Derudover blev jeg ikke informeret om, at der kunne være ventetid mellem mine behandlinger. (Jeg kan først få min næste behandling i tredje periode efter min første behandling, dvs. en ventetid på seks måneder fra, at første behandling mislykkes).	Godt
20	Jeg har altid fået den nødvendige information i tide forud for nye faser i behandlingen.	Virkelig godt
22	Synes, at personalet, både i receptionen og sygeplejerskerne, var gode til at informere om det hele, behandlingsforløb, evt. bivirkninger osv.	Virkelig godt
25	Mangler information om specielt syndrom, meget sjældent, så sikkert derfor det ikke er tilgængeligt på dansk.	Godt

Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklínik

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklínik	Samlet indtryk
2	Jeg var tryk! []. Undtagen efter ægudtagning, hvor man har det dårligt og har småfeber og er påvirket af alle de hormoner, man har fået.	Godt
5	Intet information om det kommende forløb med hensyn til tidsfrister og tidspunkter.	Dårligt
6	Med hensyn til fokus på kost: det fik jeg først øjnene op for, da jeg selv kontaktede en diætist. Vi kunne godt have haft brug for en efterbehandling efter mislykket forsøg, evt. i form af en samtale, hvor forsøget blev rundet af, og der blev kigget frem mod næste forsøg. Vi oplevede både at være trygge og utrygge gennem behandlingsforløbet. Det er selvfølgelig en presset situation at stå i (helt naturligt), men travlheden gjorde af og til, at vi skulle være meget på mærkerne.	Godt
8	Jeg ville gerne have været bedre informeret om, hvor længe jeg kunne forvente at have smerter, hvor længe jeg kunne forvente at bløde, og om at der ville komme store klumper væv/blod ud, så man ikke bliver forskrækket over det.	Godt
9	Manglede en plan for forløbet. Tidspunkt for behandlingsstart. Hvornår man bliver indkaldt igen?	Dårligt
12	Meget lange ventetider mellem behandlinger. [].	Godt
15	Jeg kunne godt tænke mig yderligere fokus på mundtlig information om bivirkninger af det medicin, man får, så man ved, hvad der er normalt.	Virkelig godt
17	Positivt :-). Engagerede fagpersoner.	Virkelig godt
21	Der skal være mere styr på proceduren for at forhindre stor forvirring over, at man skal gøre det på en anden måde. Ændringerne skal meldes ud meget tydeligt og klart!	Godt
24	Svarene er på baggrund af et besøg.	Godt
25	Sekretær skal ikke udtale sig om behandling, da patienter er individer og ofte har forskellige behandlinger, hvilket har skabt forvirring omkring opstart af medicin.	Godt





Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk/obstetrisk Fertilitetsklinik	Samlet indtryk
1	Ventetiden på at komme i behandling og usikkerheden på, om man får en plads, er ekstremt belastende, men det er jo et ressourcspørgsmål, som ambulatoriet ikke har så meget indflydelse på. Men det er meget hårdt at blive afvist i forhold til plads til behandling... Men jeg kan dog ikke se, at der er en anden måde at gøre det på?? Det er bare meget uheldigt, at det påvirker en yderligere i en allerede svær situation, hvor man efterhånden mere har "brug for plads" end mere ventetid. Det er sikkert også forskelligt, hvor meget man påvirkes af det... [Ventetid]	Godt
2	Det kunne være godt, hvis det var muligt at ringe til en sygeplejerske, når man bliver utryg, eksempelvis efter udtagning/ægoplægning. Her skal man igennem kontorpersonale, og da man er påvirket af hormoner, er det rart at tale med en sygeplejerske. [Kommunikation og information]	Godt
7	Synes, at venteværelset er meget kedeligt, men det er jo en detalje, ikke vigtigt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Det ville have været rart at have været informeret om ventetiden. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
9	Ved modtagelsen: mundtlig information, evt. fra sygeplejerske, om, hvad besøget gik ud på og om, hvem vi skulle snakke med og evt. om videre prøver samme dag. Mangler mere viden om hvorfor henvisning (lægelig indsigt i journal) forberedt. For lang ventetid. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
10	Det ville være behageligt med drikkevand i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
12	Fertilitetsklinikken er super dygtige og MEGET omsorgsfulde. Det eneste er ventetider. Man kan reelt få udsat sin behandling seks måneder, da de kan give to gange afslag, plus der er lukket i sommeren og ved juletid. Det er meget hårdt at vente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
13	Venteværelset kunne godt trænge til en opfriskning og flere blade/magasiner/aviser. Det er jo af ældre dato alt i alt. [Fysiske rammer]	Godt
14	Adgang til drikkevand. Der var kander, men intet i dem. Derudover virkede det mærkeligt, at vi fik udleveret billeder af scanningen og bagefter blev informeret om, at de skulle betales i receptionen. Det ville have været mere passende, at de først informerede om dette og så spurgte, om man ville have dem. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
15	Personalet er altid rigtig søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Jeg kunne godt tænke mig, at venteværelset var indrettet anderledes. Som det er nu vender stole/sofaer ind mod hinanden i gruppe af ca. 46 siddepladser. I forbindelse med fertilitetsbehandling møder man en til to personer af gangen til en meget intim og privat behandling. Det kunne venteværelse afspejle/imødekomme ved at lave mindre stolegrupper, der var forsøgt afgrænsede fra hinanden (f.eks. ved hjælp af store planter eller lignende). [Fysiske rammer]	Godt
17	- Er i fertilitetsbehandling og finder det frustrerende, at man kan blive afvist to gange foruden ferielukket mellem jul og nytår. - Senere åbningstider, evt. weekend.	Virkelig godt
18	Den mundtlige information angående ventetid var misvisende. I må hellere oplyse længere ventetid og så få glade patienter, som kommer til før end forventet, end at oplyse en forholds-	Godt

vis kort ventetid, og så få frustrerede patienter, der får udskudt ventetiden flere gange. Jeres hjemmeside kunne godt være bedre. Der er links, der ikke virker, og det kan være ulogisk, hvor man skal finde den information man søger. Opdateringen med hensyn til behandlingsperioder og ferielukning kan også opdateres hurtigere/oftere. Generelt har jeg følt mig godt tilpas i jeres afdeling.

[Kommunikation og information, Ventetid]

- | | | |
|--|---|---------------|
|  20 | Jeg er meget tilfreds med mit forløb på AU Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y. Jeg har altid følt, at jeg er blevet behandlet af kompetente fagfolk, og selvom jeg sjældent har været hos den samme læge og den samme sygeplejerske to gange i streg, så har jeg altid oplevet, at den læge og den sygeplejerske, jeg kom ind til, virkelig havde sat sig grundigt ind i min journal. Jeg synes dog, det er frustrerende, at man kan blive afvist to gange ved tilmelding til behandling. | Virkelig godt |
|  21 | Rigtig søde personaler. | Godt |
|  22 | Synes, at det har været betryggende, at hver gang man ringere, svarede de altid pænt og forståeligt. | Virkelig godt |
|  25 | Ved, jeg har et sjældent syndrom, og mangler lidt information, hvilket jeg ved, er svært at skaffe. Og har givet lidt problemer med kommunikation om medicin, derfor lidt kritik. | Godt |

