

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Fertilitetsklinikken Skive
Kvindeafdelingen
Hospitalsenhed Midt
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:	136
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	53%

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).

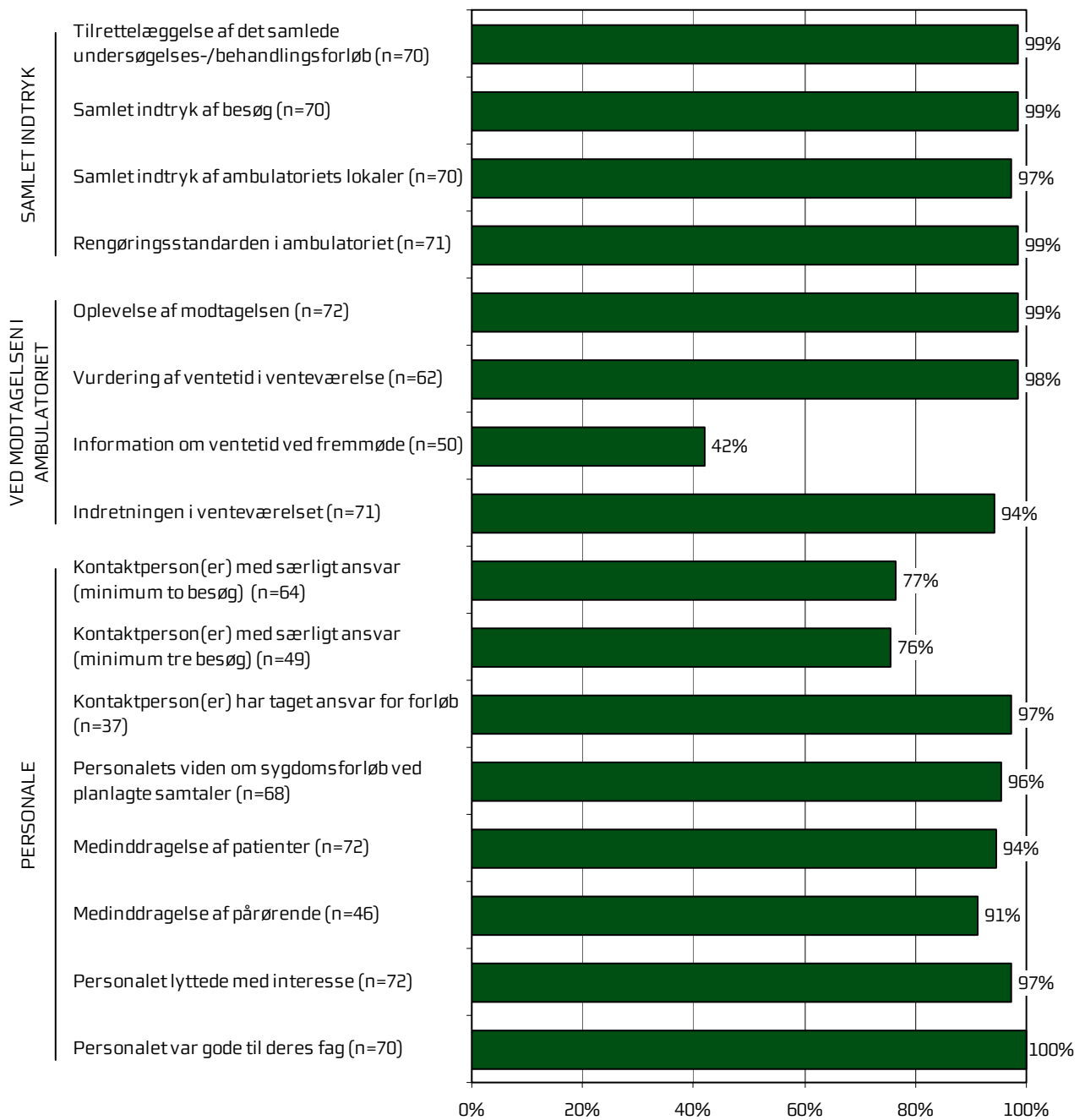
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

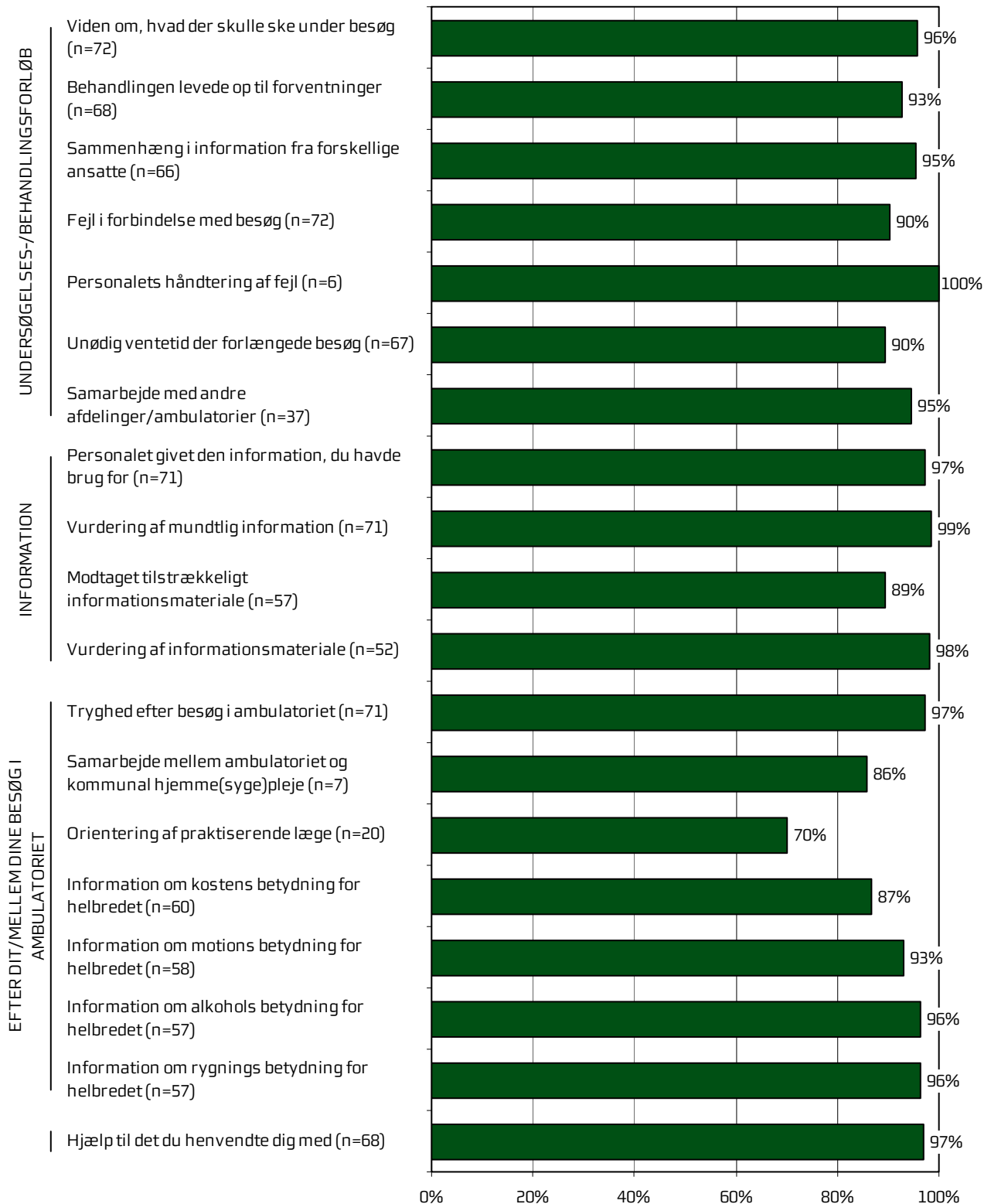
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Fertilitetsklinik Skive

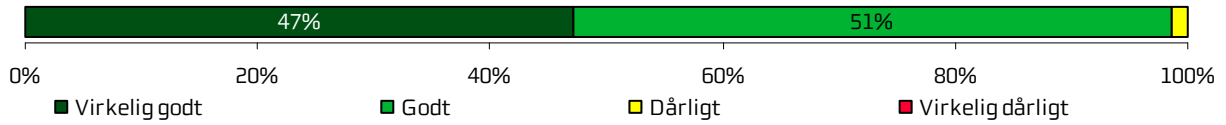
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

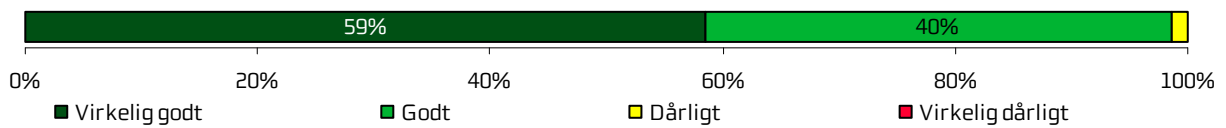
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

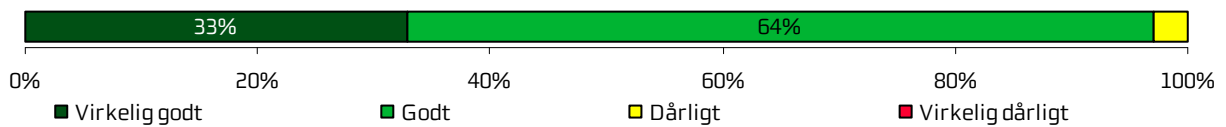
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=70)



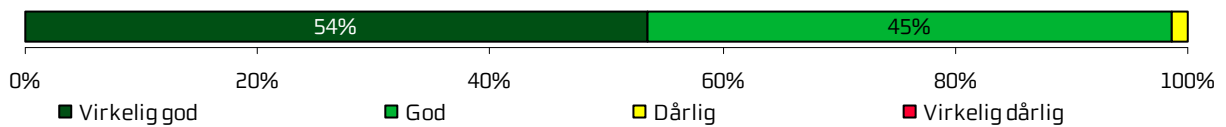
Samlet indtryk af besøg (n=70)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=70)



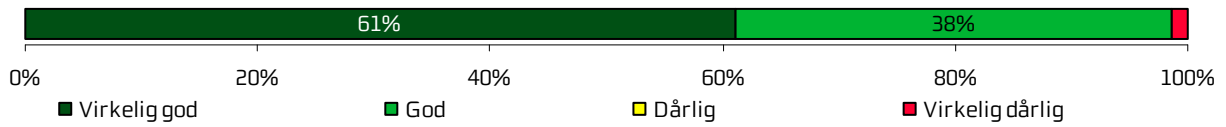
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=71)



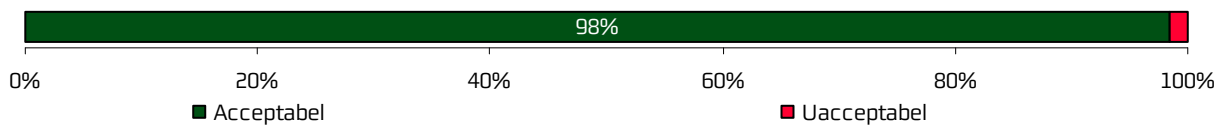
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	100 %	98 %	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	100 %	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=72)



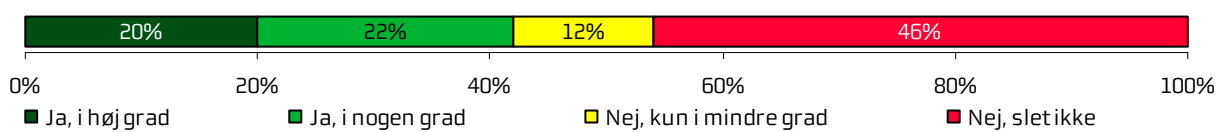
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=62)



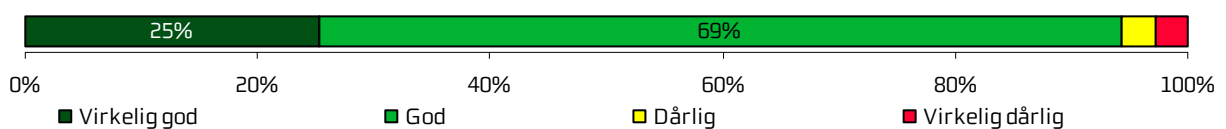
Længde af ventetid i venteværelse (n=59)



Information om ventetid ved fremmøde (n=50)



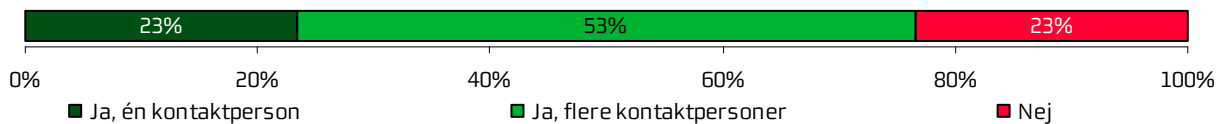
Indretningen i venteværelset (n=71)



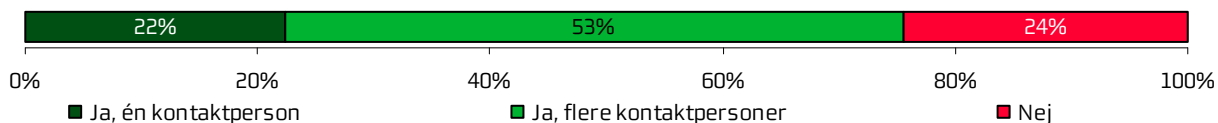
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	100 %	98 %	100 %	82 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	42 %	51 %	39 %	86 % *	23 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	99 %	99 %	100 % *	68 % *	87 % *

Personale

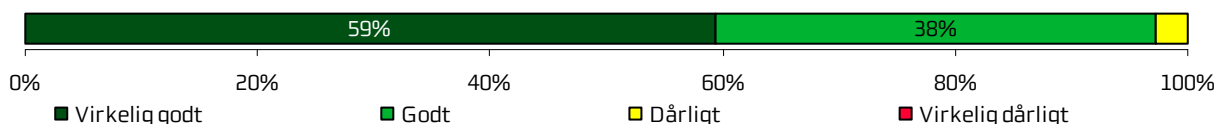
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=64)



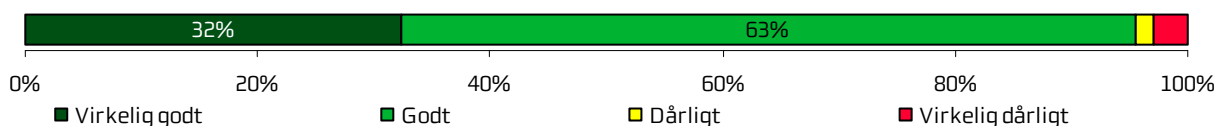
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=49)



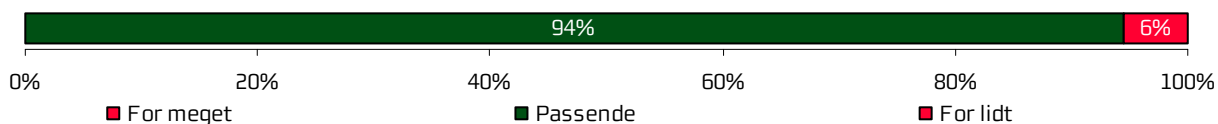
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



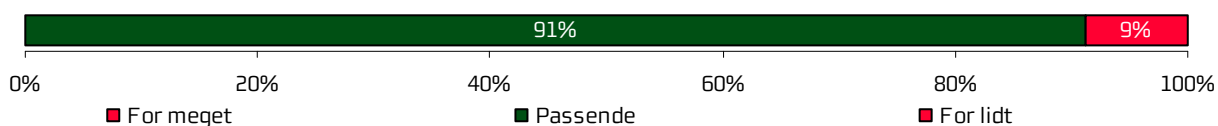
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=68)



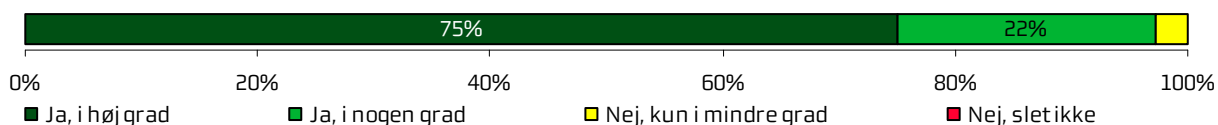
Medinddragelse af patienter (n=72)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



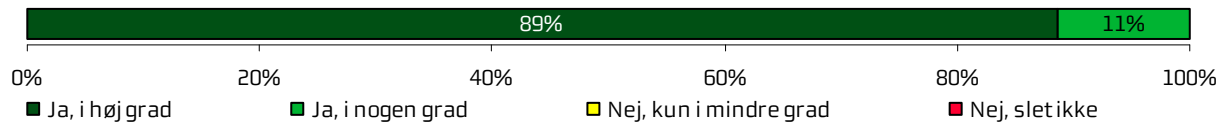
Personalet lyttede med interesse (n=72)



	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)	77 %	85 %	81 %	97 % *	61 %	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	87 %	79 %	100 % *	65 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	98 %	99 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	99 %	98 %	100 %	79 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	95 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	94 %	93 %	100 % *	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	100 %	98 %	100 %	84 % *	95 % *

Personale (fortsat)

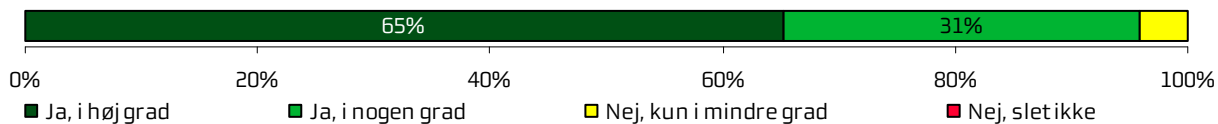
Personalet var gode til deres fag (n=70)



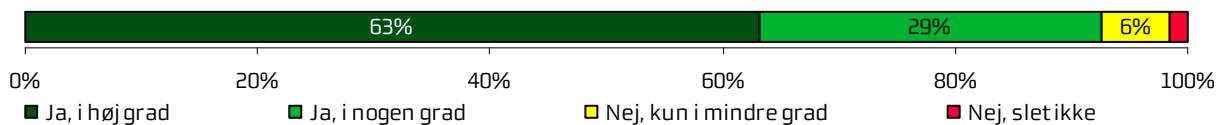
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	99 %	100 %	90 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=72)



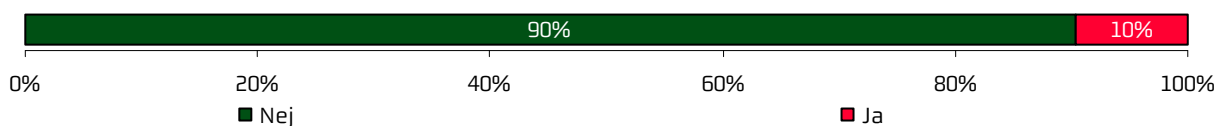
Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



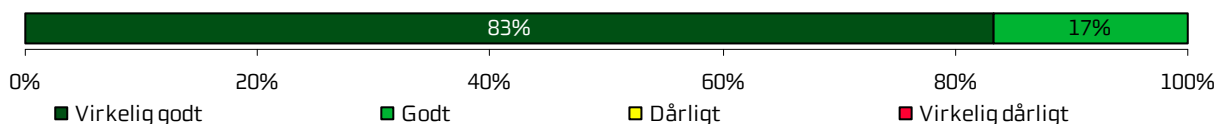
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=66)



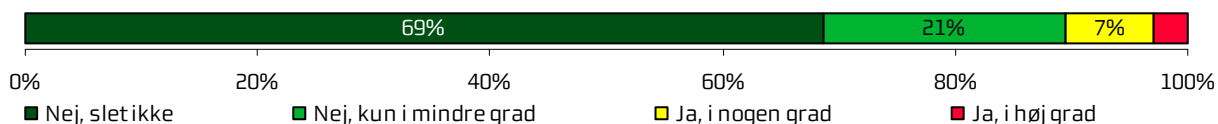
Fejl i forbindelse med besøg (n=72)



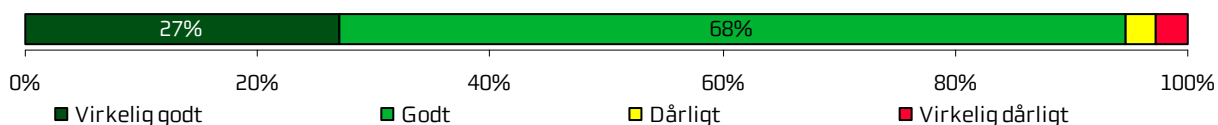
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=67)



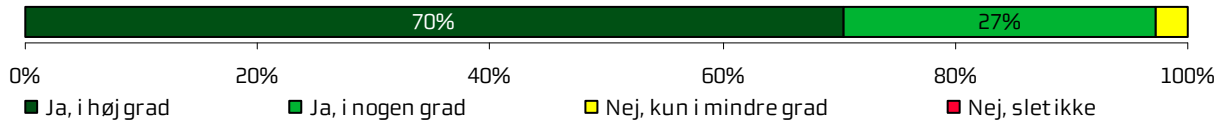
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=37)



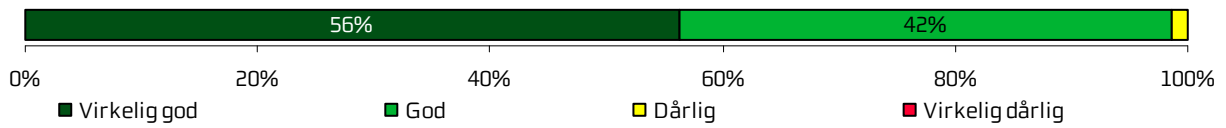
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	99 %	99 %	100 %	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	95 %	93 %	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	97 %	97 %	100 %	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	94 %	92 %	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	90 %	83 %	70 % *	50 % *	61 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	95 %	95 %	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	90 %	100 %	73 % *	92 % *

Information

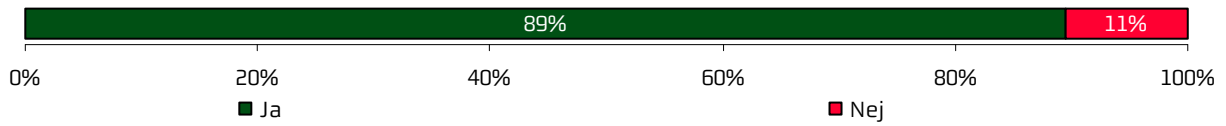
Personalet givet den information, du havde brug for (n=71)



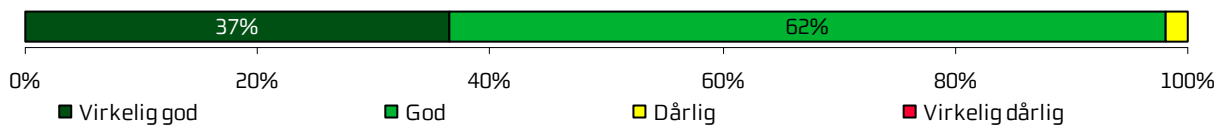
Vurdering af mundtlig information (n=71)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=57)



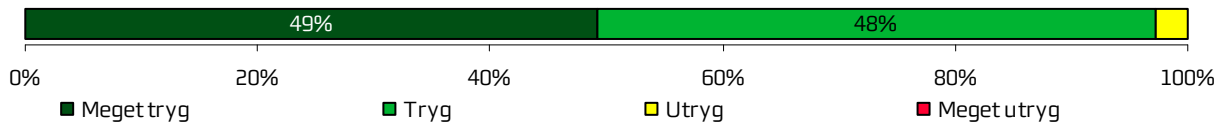
Vurdering af informationsmateriale (n=52)



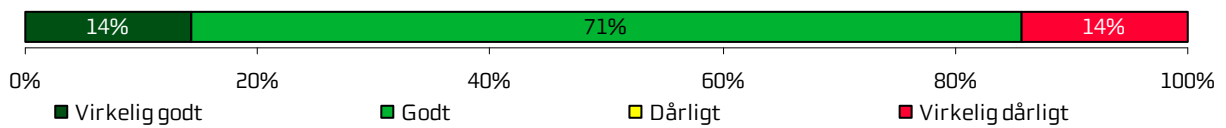
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	99 %	97 %	100 %	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	89 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	100 %	77 % *	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

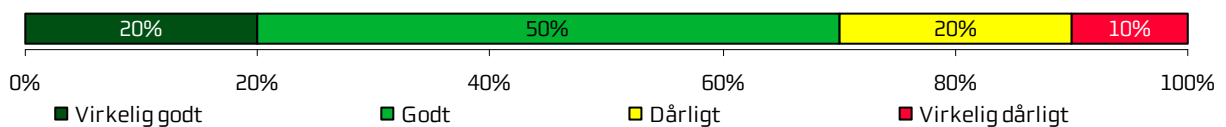
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=71)



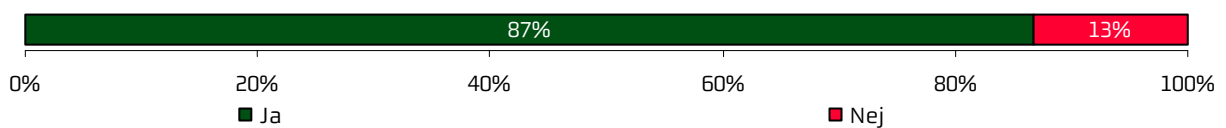
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



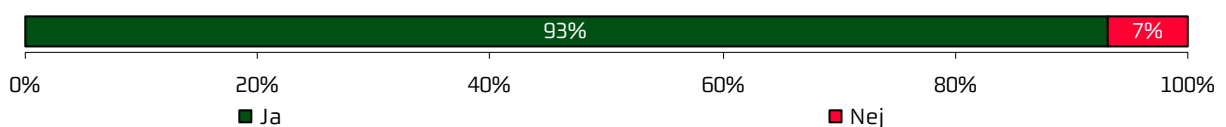
Orientering af praktiserende læge (n=20)



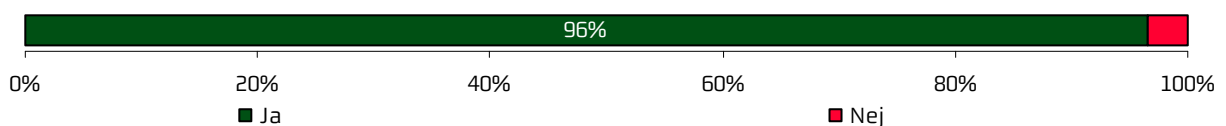
Information om kostens betydning for helbredet (n=60)



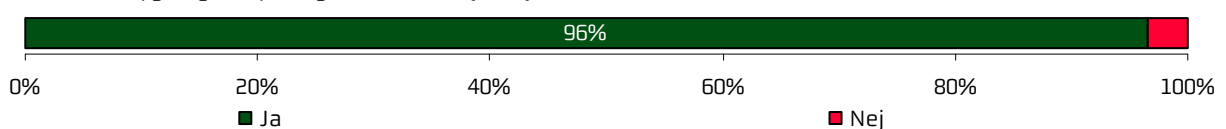
Information om motions betydning for helbredet (n=58)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=57)



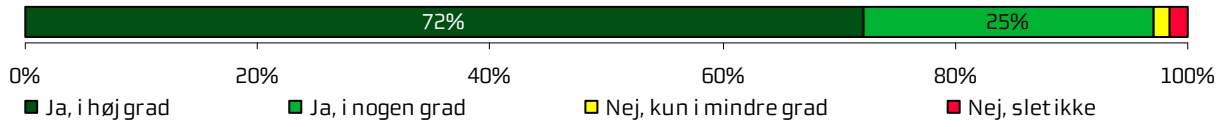
Information om rygningens betydning for helbredet (n=57)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	100 %	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	100 %	100 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	70 %	89 %	94 % *	100 % *	65 %	86 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	87 %	-	-	95 %	31 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	93 %	-	-	98 %	34 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	96 %	-	-	94 %	30 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	96 %	-	-	97 %	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=68)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	98 %	100 %	80 % *	94 % *

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	2
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	4
Pleje	2
Relationer til personale	6
Ventetid	1

Fertilitetsklinikken Skive

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Modtagelsen
3	ALTID hjælpsomt personale.	Virkelig god
5	En rigtig god og tryk stemning. God vejledning og meget venligt personale :-).	Virkelig god
6	Personalet virkede meget professionelt og imødekommende.	Virkelig god
11	Alle var meget venlige.	Virkelig god
13	Der var skiltet godt!	God
14	Meget personlig og individuel behandling.	Virkelig god
18	Imødekommende og positive.	Virkelig god
19	Venligt personale. Tid til at snakke og stille spørgsmål.	Virkelig god
20	Personalet var søde og imødekommende.	Virkelig god
22	Har ingen kommentar, andet end det var super godt.	Virkelig god
23	Sygeplejerskerne og sekretærerne er super søde, dog synes jeg ikke, det er optimalt, at der ved flere tilfælde ikke har været en sjæl i modtagelsen. Lyset har været slukket og der er ingen mennesker at se i miles omkreds. Der er et skilt med, at man skal melde sin ankomst ved skranken, men det er lidt svært, når der ingen mennesker er. Det er sket flere gange, at jeg/vi har siddet op til ti minutter efter, vi havde en tid, før der kom nogen, man kunne melde sin ankomst til....! Ikke optimalt. Men når der så er nogen i modtagelsen, så er de super søde.	God
27	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig god
28	At de læger, man snakker med, skal huske, at selv om deres arbejde er blevet rutine, er det aldrig rutine for patienten.	God
29	Fin modtagelse. Vanskeligt at finde indgangen.	God
31	Det var klart det rareste, når der sad en sygeplejerske lige ved disken i sekretariatet.	God
32	De var til middagspause.	God
33	Altid søde og smilende, men også diskrete på den gode måde.	Virkelig god
36	De var rigtig venlige og imødekommende.	Virkelig god
37	Venligt personale.	Virkelig god

Fertilitetsklinikken Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Fejlhåndtering
1	Det skal siges, at det kun var et enkelt tilfælde af overstimulation, som medførte en masse ubehagelighed, men er også klar over, at vi nok alle her en forskellig grænse for, hver meget hormon, vi kan tåle. Så også en uforskyldt "fejl".	Virkelig godt
2	Vi havde bedt om en ny tid til en samtale, men der kom ingen tid med posten. Der var sket en fejl. (Det gjorde ingenting :-)).	Virkelig godt
5	Misforstod datoen for ovtrelle pga., at sygeplejersken og jeg tog fejl af hinandens kommunikation. Vil opfordre kraftigt til at skemaføre det samt skrive det på papiret for "vejledning i forbindelse med ægudtagningen" (skemaet for lang-/korttidsbehandling).	Virkelig godt
7	To vidt forskellige vurderinger.	Uoplyst
23	At der blev sagt, at de ville indhente svar på nogle prøver, da jeg ikke selv ville kunne få dem udleveret. Men da jeg kom en måned efter, var de stadig ikke indhentet, og jeg blev spurgt, om jeg havde fået dem taget, og om jeg havde svarene med.	Virkelig godt
24	At man skal hente oplysninger omkring undersøgelser fra lægen, som de selv kunne have hentet:-/	Uoplyst
25	1. Først fik jeg ikke min indkaldelse til forundersøgelsen. 2. Der blev per telefon aftalt, at de ville sende en tid i forbindelse med opstart af behandling, men dette skete ikke. Jeg måtte selv ringe og fik at vide, at ingen tid var registreret, en tid blev nu aftalt per telefon, og jeg blev lovet en bekræftelse per telefon samt noget smertestillende, jeg skulle tage hjemmefra. Dette brev modtog jeg heller ikke. 3. En sygeplejerske troede jeg allerede var i gang med noget medicin, lægen ville starte mig op på, og kun fordi jeg selv var opmærksom, fik jeg recept og instruktioner på denne sammen med de andre recepter, jeg fik den dag. 4. Jeg blev spurgt, om jeg ville have akupunktur [], men da dagen kom, var der ingen, der nævnte det, og personalet virkede til at have meget travlt, så jeg nævnte det heller ikke selv (hvilket jo selvfølgelig er min fejl).	Godt
38	Fik at vide, at jeg skulle stikke mig med 80 enheder, og da jeg skulle stikke mig om aftenen kunne man slet ikke vælge 80. Det gjorde mig ret utilpas.	Virkelig godt

Fertilitetsklinikken Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?






ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Samlet indtryk
5	Generelt godt forløb, informativt og opløftende. Tog altid derfra med nyt håb, det har jeg følt, var rigtigt i sådan et langt og udfordrende forløb.	Virkelig godt
10	Nej.	Virkelig godt
20	Følte, at de havde tid til os, på trods af at jeg tog noget tid pga. angst for nåle. SÅ TILFREDS!	Virkelig godt
25	Det er ikke første gang, jeg har været i behandling på denne afdeling og i modsætning til de andre forløb, hvor jeg var fuldt ud tryk, har jeg været lidt utryk denne gang. Både på grund af de beskrevne fejl, men også fordi personalet har virket mere fortravlet. Jeg spekulerer på, om de måske også har været ramt af de besparelser, som man læser så meget om. I så fald er det virkelig en skam!	Godt
27	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
29	Det var en nakkefoldsscanning. Alt gik fint.	Godt
33	Har været yderst tilfreds, synes de er meget dygtige og kompetente, altid gode til at lytte og forklare. Føler også, at der er rigtig godt samarbejde i afdelingen.	Virkelig godt
34	Da det netop var blevet indført, at man kunne vælge en ikke-anonym donor til insemination, virkede personalet ikke så bekendt med dette koncept. Flere gik ud fra, at det var meget vigtigt for mig at udvælge en specifik ikke-anonym donor. For mit vedkommende har jeg valgt ikke-anonym donor for at give barnet mulighed for at vide noget om og evt. møde donor, og ikke for at vælge en specifik og særlig donor.	Virkelig godt
35	Vi synes det er rart, at vide hvad der skal ske til næste behandling, men vi synes det er lidt træls og lidt spild af tid, at skal køre så langt for et møde som omhandler en forklaring om behandlingen, medicin mm. hvilket vi synes kunne klares når vi starter på behandling og alligevel er på klinikken, der kunne samtalen tages i stedet. Vi føler altid det er lidt spild af tid for vores vedkommende der har været gennem mange behandlinger.	Virkelig godt
37	Der blev ikke taget forbehold for vaccine for røde hunde.	Godt
38	Har hørt, at Skive er det bedste sted, så føler helt bestemt, at jeg er i de bedste hænder.	Virkelig godt

Fertilitetsklinikken Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Samlet indtryk
5	Før forløbet, perfekt. Under forløbet, perfekt information. Men i perioden efter mislykket æg-/sædudvikling og mislykket opsætning var der en følelse af tomrum. Der kunne jeg opfordre til mere information.	Virkelig godt
8	Information på engelsk.	Virkelig godt
9	Information var ikke med i det første brev, jeg fik, så måtte selv ringe og spørge efter det	Godt
13	Jeg kunne godt have brugt lidt mere information i starten af mødet om forskellen på den lange og korte behandling.	Godt
22	De informationer, man fik, var passende og hjælpsomme til at forstå, hvordan det hele kommer til at foregå.	Godt
23	Godt informationsmøde angående IUI. Dog var der rigtig, rigtig mange gentagelser, og det tog lang tid. Det virkede lidt som om, at de ikke helt havde styr på, hvem der skulle sige hvad.	Virkelig godt
26	Vi har oplevet et par gange at få forskellig information, alt efter hvem vi snakkede med. Det var lidt svært for os at forholde os til.	Godt
27	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
29	Nej.	Godt

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Samlet indtryk
 12	Synes, at der er dårlig hjælp, når man er afsluttet, og man skal have kontakt til læge eller sygeplejerske. Så bliver der ikke ringet tilbage, eller der bliver sagt 'kontakt din læge', selv om de selv har sagt, man skal ringe til dem.	Godt
 18	Nemt at komme i kontakt med afdelingen og stor villighed til at hjælpe ved henvendelser.	Virkelig godt
 22	Har ikke noget at sige.	Godt
 27	Nej, det har jeg ikke.	Virkelig godt
 35	Vi synes, det er rart at vide, hvad der skal ske til næste behandling, men vi synes, det er lidt træls og lidt spild af tid at skulle køre så langt for et møde, som omhandler en forklaring om behandlingen, medicin m.m., hvilket vi synes kunne klares, når vi starter på behandling og alligevel er på klinikken. Der kunne samtalen tages i stedet. Vi føler altid, det er lidt spild af tid for vores vedkommende, [da vi] har været igennem mange behandlinger.	Virkelig godt

Fertilitetsklinikken Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Samlet indtryk
4	Læsestof og blade/aviser i venteværelset kunne godt være lidt mere blandet, så der også var noget for min mand at kigge i, når man venter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Da jeg skiftede læge fra én læge til en anden, vendte bøtten, og jeg følte mig taget seriøst. Følte, at læge nummer to var mere oprigtig og rent faktisk satte sig ind i min situation. Sygeplejerskerne kunne indimellem være mere nærværende i forbindelse med blodtageprøvning m.v. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
9	Lave venteværelset mere indbydende, sørge for at få sendt alt materiale og information ud med selve indkaldelsen. Ligge venteværelset i forlængelse af skranken. [Fysiske rammer]	Godt
10	Ambulatoriet gør noget godt. ALT er virkelig godt. Personalet er venligt og professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Jeg synes, at der var en god og afslappende atmosfære! :-).	Godt
15	Alle personaler er meget venlige og hilser på os. De yder et yderst professionelt arbejde, og de har altid tid til vores spørgsmål. Selvom der er travlt, opleves det ikke, når man er inde til undersøgelse mv. Der er tid til det hele. Det har været rigtig godt! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Vi er rigtig glade for at være tilknyttet Skive Klinik :-).	Virkelig godt
17	Når man kommer som patient, kommer man til at føle sig som medlem af én stor familie, og alle forstår én. Utroligt godt personale (dygtige, rare). [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	I oplyser hele tiden om, at ægtefællen også er en del af behandlingsforløbet. Min mand synes derfor, at der mangler punkter i spørgeskemaet, der omhandler mænds oplevelse af forløbet.	Godt
22	Har intet at sige, alt var i orden.	Godt
23	Super, super søde mennesker. Det skal de virkelig have ros for! [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	- At være bedre til at indhente oplysninger fra lægen! - Fik en god snak med min kontaktlæge om forløbet. - Træls ventetid på sygeplejerskens telefon, når man først må ringe kl. 13.00. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
28	Jeg henvendte mig for at blive gravid, men er ikke blevet det. Og det er nok ikke klinikken skyld.	Godt
30	Fantastisk gode til, at møde én som person og ikke patient, så man ikke bare føler sig som endnu en patient i rækken. Vi har fået en fantastisk behandling af alle i vores behandlingsforløb :-). [Pleje]	Virkelig godt
32	Meget venlige og dygtige personaler. [Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Jeg synes, at det kunne være smart med en nemmere måde at få tider til scanninger på, så man ikke behøver at skulle ringe til sygeplejerskerne, idet det kan være meget svært at komme igennem. Så der tænker jeg, at det måske kunne spare tid, hvis man kunne få en mail eller sms	Virkelig godt

med tidspunkt. Evt. kan det være noget man kan tilmelde sig, så dem der måske ikke kan på alle tidspunkter stadig kan ringe.
[Kommunikation og information]

