

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Ivf-klinikken - HEH
Fertilitetsklinikken
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	373
Besvarelser fra patienter:	270
afsnittets svarprocent:	72%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Fertilitetsklinikken

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

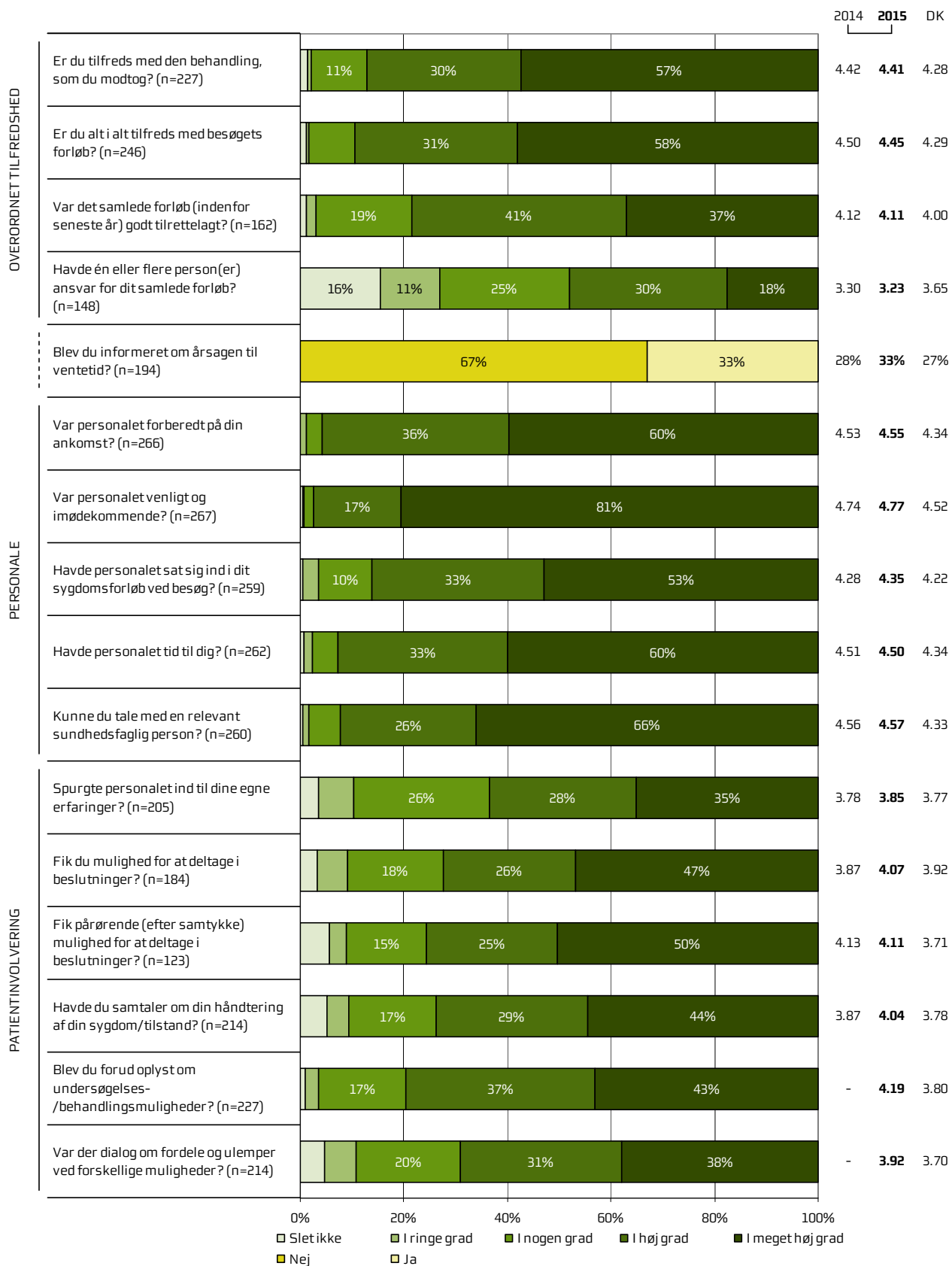
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

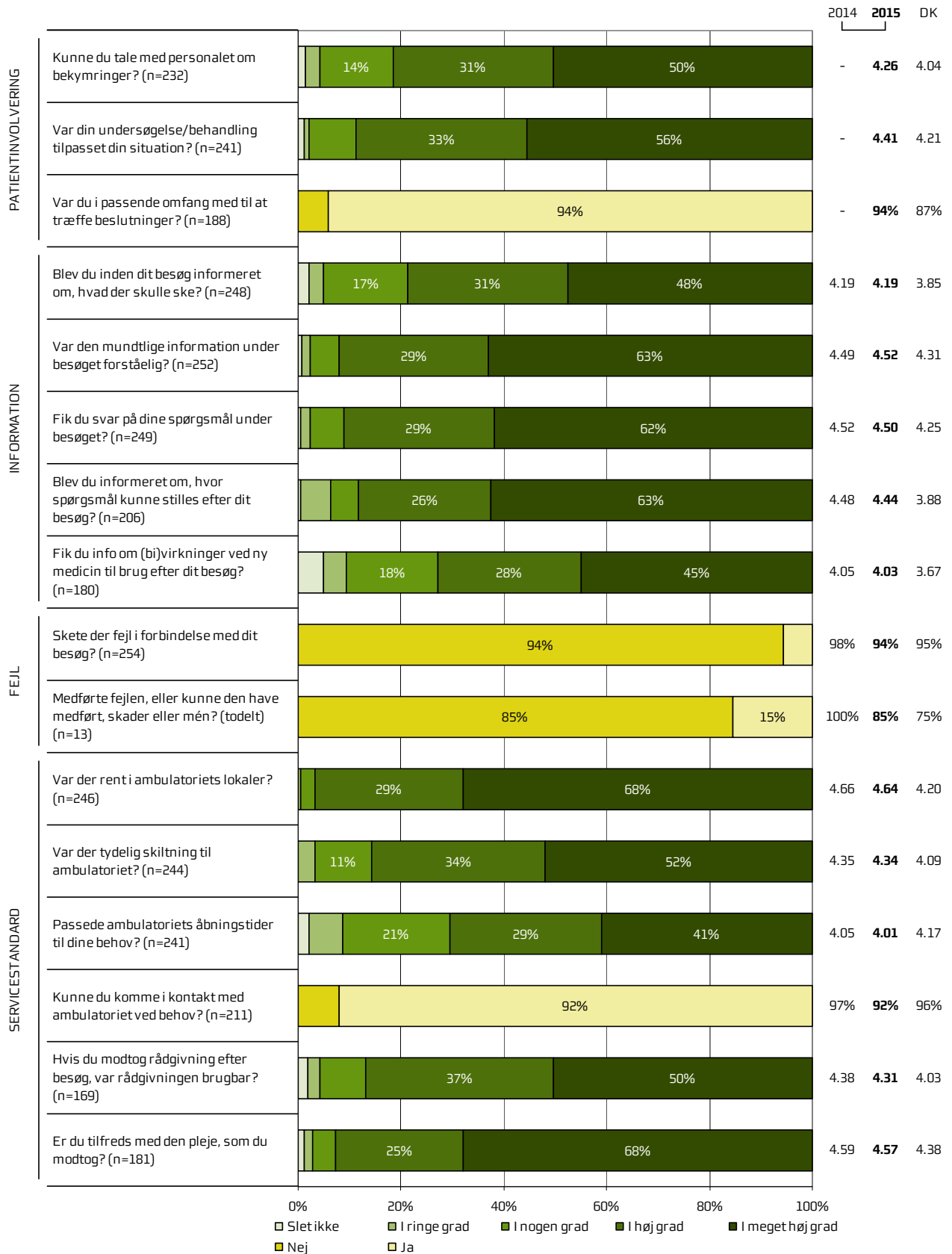
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

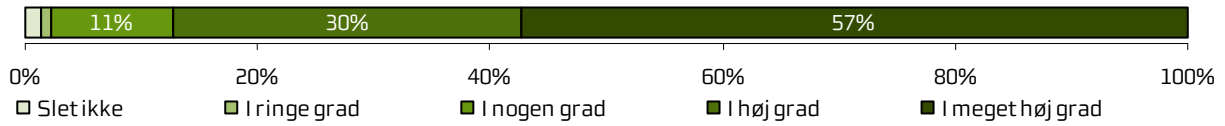
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

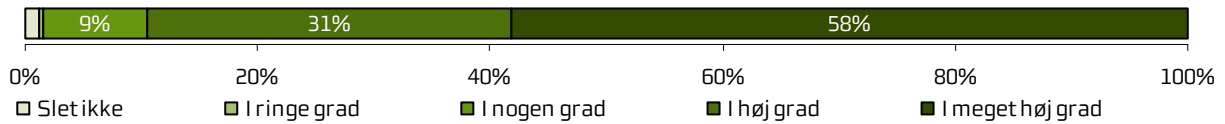
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

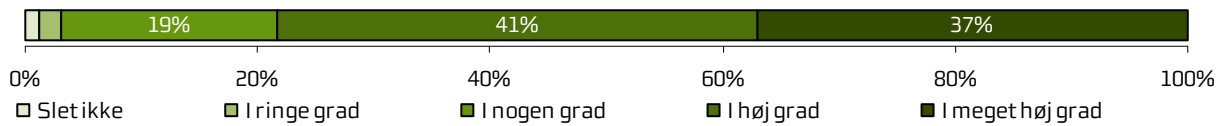
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=227)



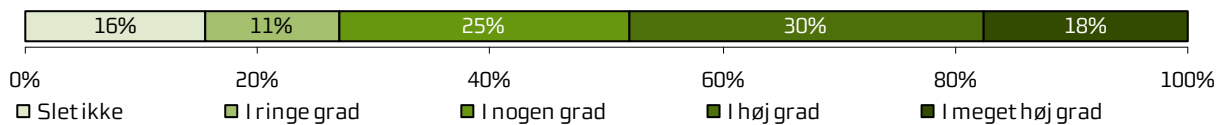
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=246)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=162)



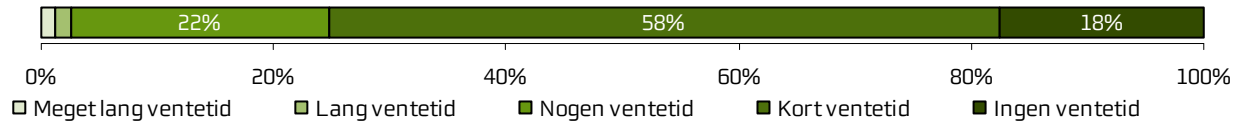
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=148)



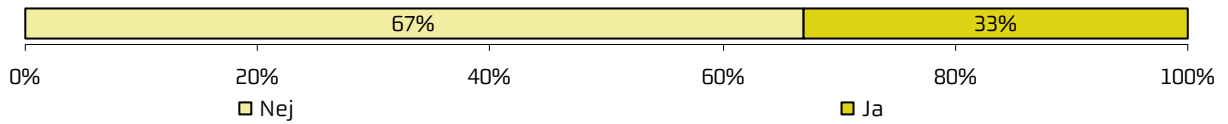
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,45		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,11		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,23		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=267)



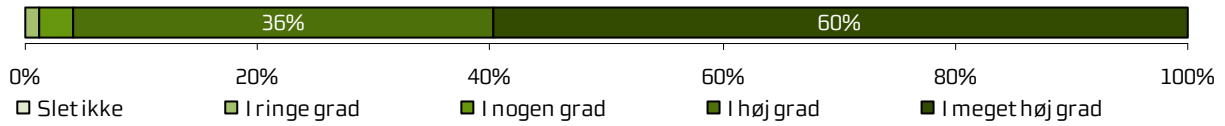
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=194)



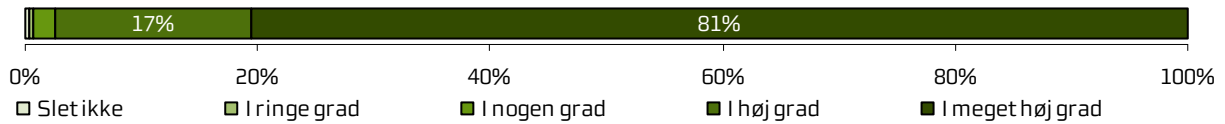
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,89		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		33 %	27 %	

Personale

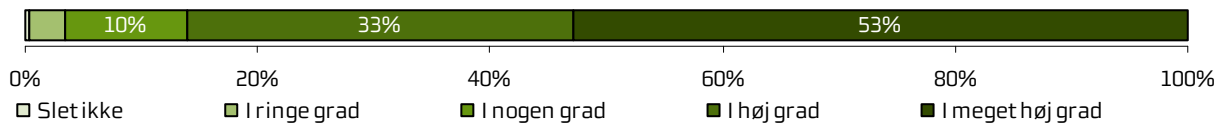
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=266)



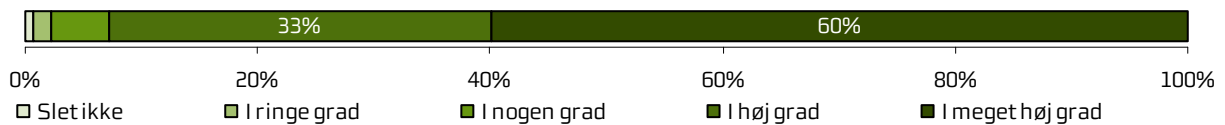
Var personalet venligt og imødekommende? (n=267)



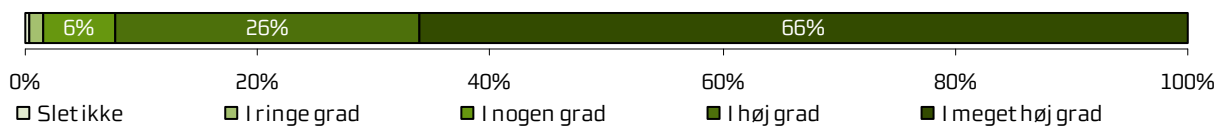
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=259)



Havde personalet tid til dig? (n=262)



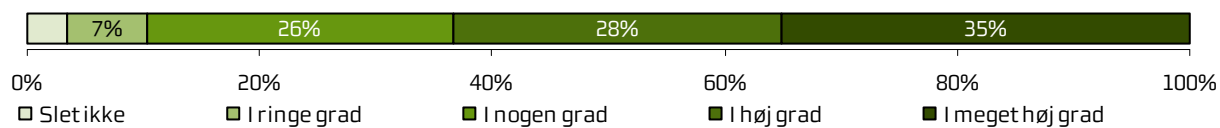
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=260)



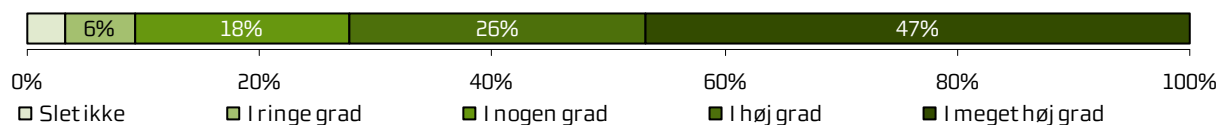
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,55		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,77		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,35		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,5		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,57		4,33	

Patientinvolvering

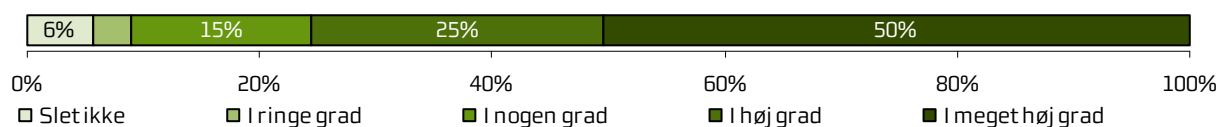
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=205)



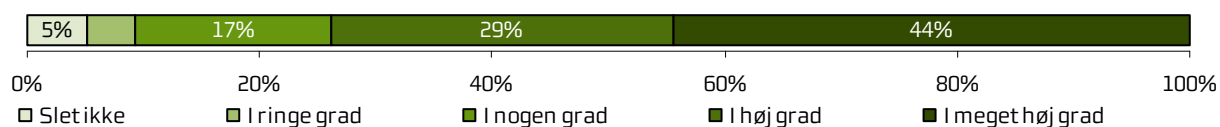
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=184)



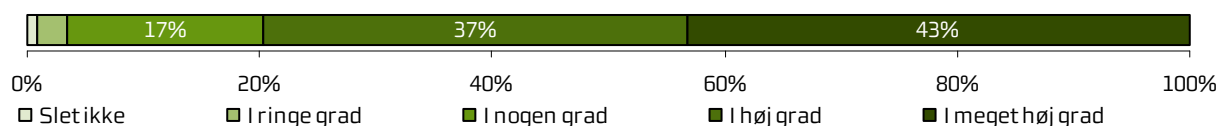
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=123)



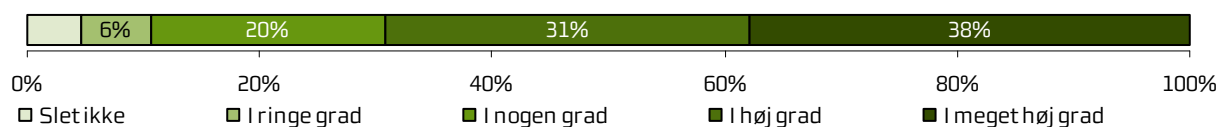
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=214)



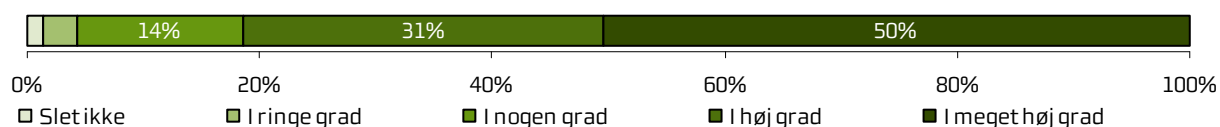
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=227)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=214)



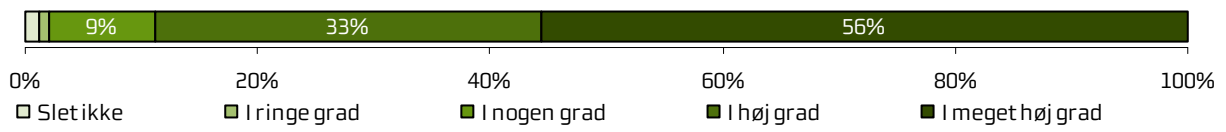
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=232)



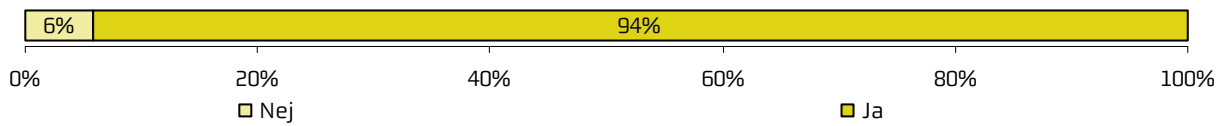
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,85		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,07		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,11		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,04		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,19		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,92		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,26		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=241)



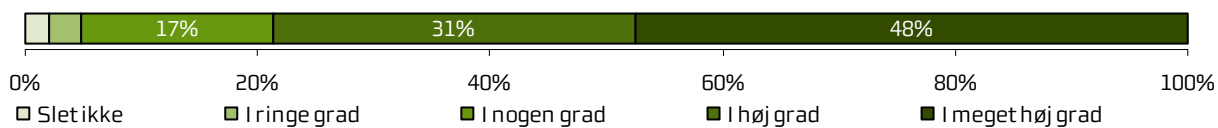
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=188)



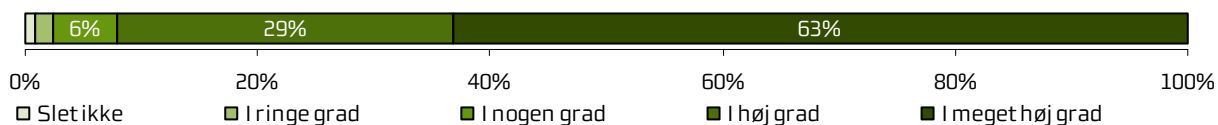
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,41		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		94 %	87 %	

Information

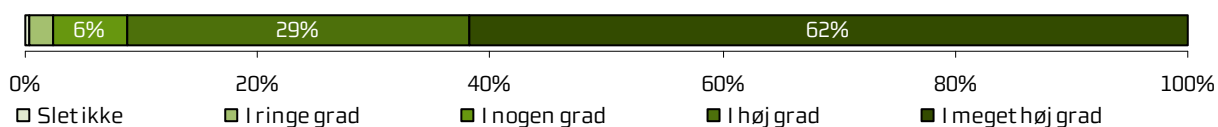
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=248)



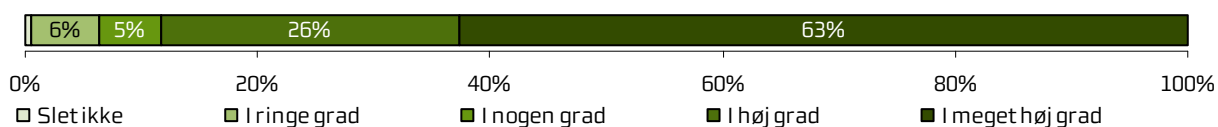
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=252)



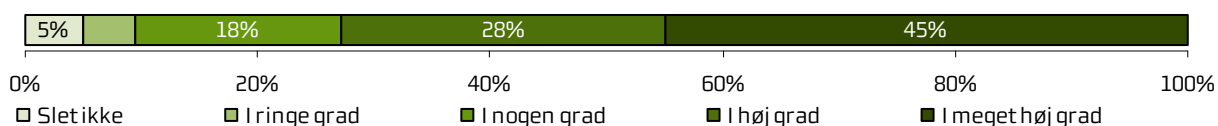
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=249)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=206)



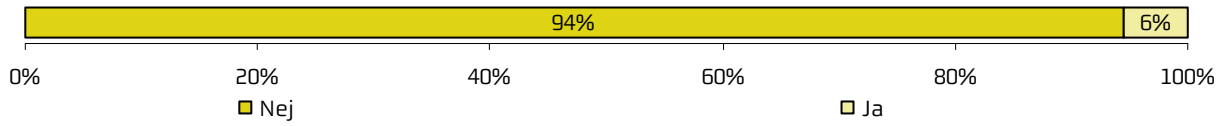
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=180)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,19		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,52		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,5		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,44		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,03		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=254)



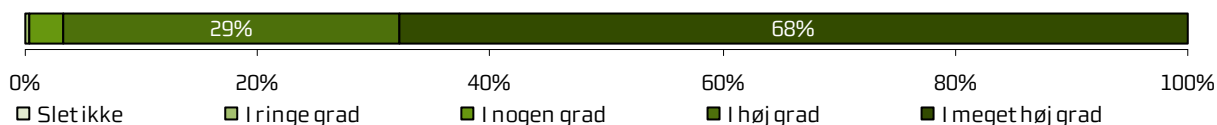
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=13)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	95 %	<p>A dot plot showing the distribution of scores for the question 'Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?'. The x-axis represents the percentage of positive responses, ranging from 0% to 100% in 25% increments. Numerous grey dots represent other sections in the region, clustered between approximately 75% and 100%. A single black dot, representing the current section's result, is positioned at 95%.</p>
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		85 %	75 %	<p>A dot plot showing the distribution of scores for the question 'Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)'. The x-axis represents the percentage of positive responses, ranging from 0% to 100% in 25% increments. Numerous grey dots represent other sections in the region, clustered between approximately 25% and 75%. A single black dot, representing the current section's result, is positioned at 75%.</p>

Servicestandard

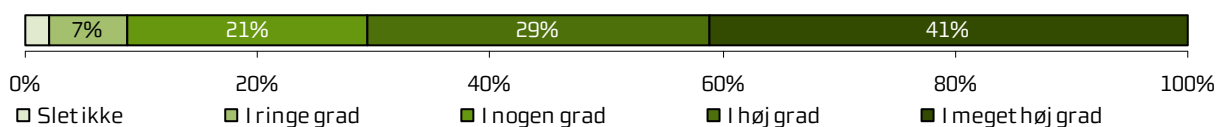
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=246)



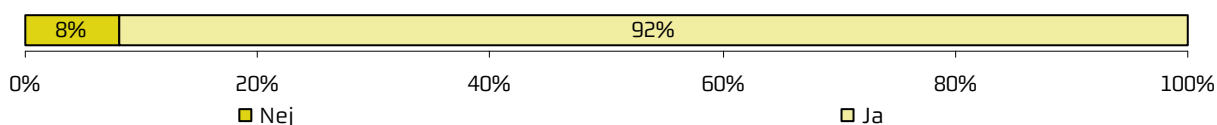
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=244)



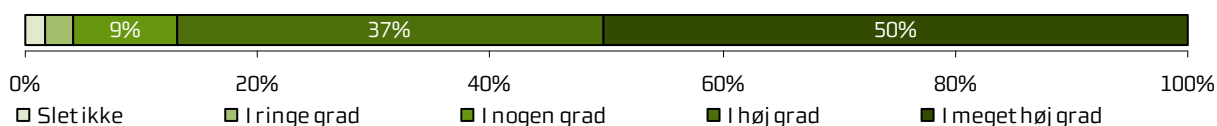
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=241)



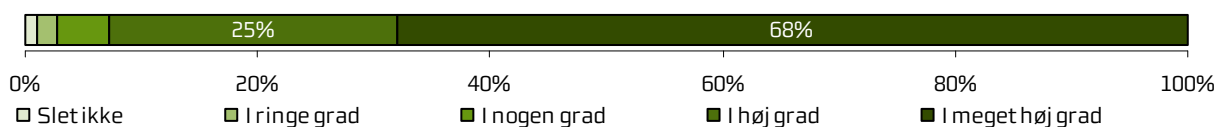
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=211)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=169)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=181)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,64		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,34		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,01		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		92 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,31		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,57		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

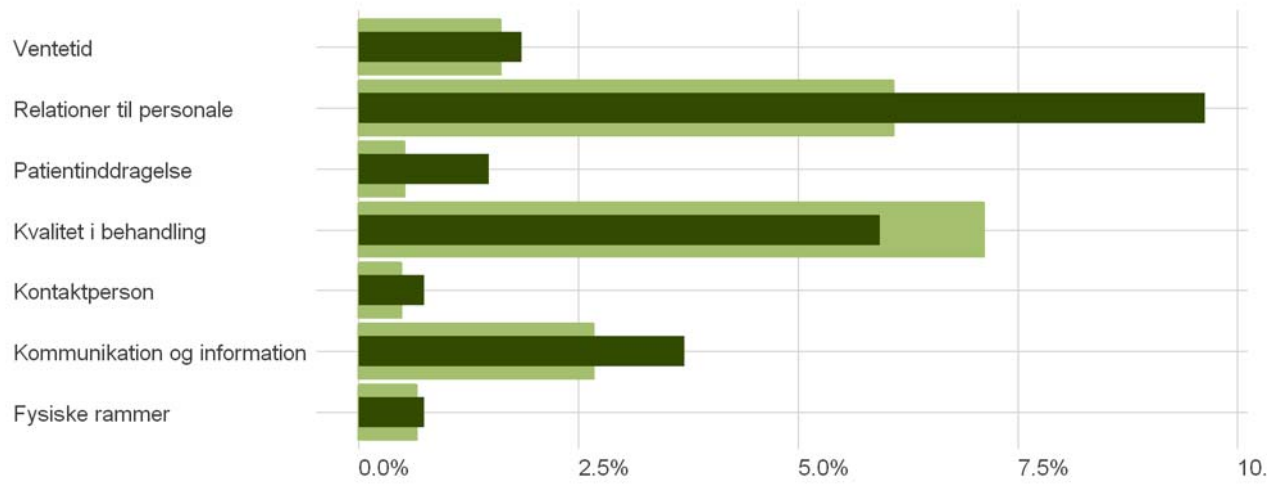
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Ivf-klinikken - HEH

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Ivf-klinikken - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
14	Professionelle, kompetente ansatte, der altid er venligtsindede og smilende. Der er altid tid til, at man som patient kan få en god forklaring på, hvad der skal ske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
32	Altid smilende og imødekommende uanset hvornår man mødte dem. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	I forhold til om jeg føler, der er en eller flere, der er "kontaktperson" eller har særligt ansvar for forløbet: Lægen vi mødte til første møde har jeg ikke mødt siden. Det er dog, for mig og os, intet problem, da vi har følt, at alle var kompetente og var velinformerede om forløbet. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
44	Det må godt være den samme læge hele vejen. [Ventetid]	I høj grad
51	Fertilitetsklinikken skal have stor ros for altid at være meget søde og venlige. Jeg har dog været der to gange til behandling [i weekenden], og her er mange af indgangsdørene låst, så man kan ikke komme ind, hvor man plejer at gå ind, men skal i stedet flytte bilen eller gå hele vejen rundt om sygehuset og ind af hovedindgangen. Så kommer man altså for sent :-[. [Fysiske rammer]	I høj grad
61	Åbningstiderne kunne være bedre. Evt. mellem 7 til 17 så besøg kan tilrettelægges bedre med job. [Kommunikation og information]	I høj grad
66	Det må godt være den samme læge under hele forløbet. [Kontaktperson]	I høj grad
78	Under ægudtagningen oplevede jeg stor smerte. Der var dog kompetente sygeplejesker og læger til stede. God omsorgsfuld stemning og pleje. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Det er altid rart at komme på klinikken. Der er en god stemning trods travlhed, og man føler sig altid velkommen og lyttet til. Alle spørgsmål bliver svaret på med stor tålmodighed. Vi føler os ikke som et nummer i rækken. Stor ros til personalet på afdelingen for deres måde at være på. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Vi kan kun give de varmeste anbefalinger af personalet på Fertilitetsklinikken på Horsens Sygehus. Yderst kompetente mennesker. Vi føler altid, at vi er i gode og trygge hænder. Selvom de har travlt, giver de sig god tid. Dette er et sted, mange andre afdelinger kunne lære noget af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Personalet er utroligt imødekommende og meget venlige, og det har de altid været :-). Det skal de have STOR ros for. Der er dog ventetid af og til, men tror ikke det er noget, der skal laves om på. Det betyder bare, at personalet tager sig den tid, som patienten nu har brug for. Har selv været i en situation, hvor jeg nok brugte mere tid end den planlagte, og det var rart, at personalet ikke skyndede på en, og bare var så venlige og hjælpsomme og ikke mindst forstående. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
13	Min mand og jeg er meget tilfredse med vores forløb. Personalet er smilende og imødekommende. De har været gode til og informere os om, hvad der skulle ske under undersøgelsen, og hvad jeg skulle gøre til næste besøg. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- 16 Vi er blevet mødt med en meget stor omsorg og professionel tilgang, og vi er yderst tilfredse med alle de mennesker, vi har mødt gennem vores forløb, og den behandling, vi har fået. Det betyder utrolig meget.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 25 Jeg var meget nervøs for, om de nu brugte det rigtige æg, efter alt det, der har været i medierne. Så de viste mig på skærmen alt med mit cpr. nummer som en ekstra service, og det gjorde, at jeg følte mig 100 procent tryk.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 36 Synes generelt, at afdelingen har klaret sig godt. Der er rart at komme efter omstændighederne. Måske læger skal være OBS på, at alle ikke kan deres fagudtryk. Jeg har altid mødt meget venlige sygeplejersker på afdelingen, og selvfølgelig er der nogen læger man ønsker frem for andre, men generelt har jeg følt mig tryk i behandling hvis man ser bort fra en enkelt misforståelse, som blev klaret.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 43 Jeg synes, at personalet skal have ros for at være imødekommende og venlige. De har alle været gode til at forklare og også "trøste" på en god måde, når det har været nødvendigt. Jeg kan kun anbefale afdelingen til andre (og gør det også).
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 45 Personalet på fertilitetsklinikken er, efter min optik, stort set alle sammen nogle helt særligt gode mennesker. De formår at gøre en potentielt meget ubehagelig oplevelse til noget godt og til noget man kan overskue at skulle igennem flere gange. De tager gerne individuelle hensyn, til os patienter, og de er meget empatiske! Virkelig stor ros til dem alle.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 48 Det er de samme (flere) personer som er på fertilitetsklinikken, og jeg føler mig tryk hos de forskellige, jeg har mødt
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 58 Personalet havde rigtig travlt, og der havde også været en større udskiftning i personalet. Selvom de har travlt, var de fortsat kompetente og engagerede.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 62 Ærgerligt med [ferielukket]. Vi kom heldigvis hurtigt til efter [ferien]. Frygter længere ventetid, når andet hospital [specifik afdeling] flyttes. Meget uheldigt. Ellers det sødeste personale, som virkelig tog sig tid til os! Tak for en god oplevelse. Vi følte os trygge hele vejen igennem.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I meget høj grad
- 73 De får én til at føle sig godt tilpas i en svær situation. De får én til at føle, at de kender én, hvilket skaber tryk. De havde rigtig travlt, men formåede at skabe ro og tid til mig.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 77 Fertilitetsklinikken har et helt utroligt højt serviceniveau. Personalet er så enormt behageligt, varmt og ikke mindst professionelt. Det har gjort, at vi føler os trygge og i de bedste hænder, når vi møder ind til undersøgelser, samtaler og behandlinger. Jeg er overbevidst om, at den tryk og "hjemlige" følelse vi har haft under vores behandlingsforløb, har resulteret i en forholdsvis hurtig graviditet. Ydermere er der stor fleksibilitet på klinikken; f.eks. er personalet utrolig imødekommende overfor at finde tider, der passer ind i min dagligdag og ikke deres! Desuden får man fornemmelsen af, at de står til rådighed i nærmest døgndrift for en. Der er altid plads og tid til spørgsmål, og de er lydhøre overfor vores egne kommentarer til behandlingen. Vi har kun store roser til klinikken og håber, at disse vil nå ud til personalet samt ledelse. Det har de fortjent.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] I meget høj grad
- 80 Generelt har min mand og jeg været MEGET positive over forløbet hos jer. Yderst professionelt og empatisk personale (både læger, sygeplejersker og bioanalytikere). Jeg følte mig slet ikke som et "nummer", hvilket betyder rigtig meget, når vi er i denne situation (fertilitetsbehandling). Personalet var meget nærværende og havde sat sig rigtig godt ind i vores situation. Der var ingen ventetid på noget tidspunkt, hvilket betød meget, når vi havde kørt et stykke i forhold til vores arbejde. Jeg var generelt meget tryk gennem hele forløbet, fordi kommunikationen var meget professionel. Kan kun sige TUSIND TAK for jeres behandling indtil videre. Nu afventer vi blot, at tiden går til næste uge, hvor jeg skal have taget en blodprøve hos jer/graviditetstest :-)
Vi håber på det bedste :-) Men uanset hvad, så ænder det ikke ved ovenstående! :-) TUSIND I meget høj grad

- TAK!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]
- 12 Da jeg ringede, og fik at vide, at vi ikke var blevet gravide, ringede jeg ind efterfølgende og spurgte til, hvornår og hvordan næste forløb kunne starte. Der fik jeg et surt svar om, at der ikke var særbehandling til mig. Det var jeg ikke ude efter, blot at vide hvornår og hvordan næste forløb kunne træde i kraft. Det gjorde mig vældigt ked af det, da jeg var i en, i forvejen, svær situation.
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 42 Jeg synes, at personalet er fantastisk imødekommende. Det er et rart sted at komme, og der bliver lyttet, hvis man har det svært. Men jeg synes, at det er ærgerligt, at man ikke kigger nærmere på de patienter, der af uforklarlige årsager ikke opnår graviditet, og har været mange behandlinger igennem, på trods af gode befrugtede æg og ung alder. I stedet for "bare" at blive ved med at foreslå samme behandlingsform kunne det måske være en idé med yderligere udredninger, andre typer af blodprøver, samarbejde med diætister, akupunktører eller lignende. Noget, der måske/måske ikke ville kunne kaste lys over evt. andre mangler, der måske ville kunne påvirke chancerne for graviditet. Jeg synes desværre, at man forsvinder i mængden, når man ikke lige er så heldig at blive gravid i første eller andet forsøg. Nogle mellemliggende opfølgende samtaler, hvor status bliver opridset og evt. ny fremgangsmåde fremlagt kunne også være rart.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 56 Sødt og empatisk personale, som ikke lader sig mærke med travlhed.
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 63 Umiddelbart synes jeg godt, at der kunne tages mere højde for unge patienter, da man hele tiden får at vide, at man skal få børn hurtigst muligt og flest muligt. Det er bare ikke nemt, hvis ikke tingene gøres på de præmisser, der skal til. Dog er det rart, at der er tid til at snakke om, hvordan tingene kommer til at gå under forløbet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 23 Åbningstiderne er ikke fleksible i forhold til, at man gerne vil have det til at spille sammen med ens eget arbejde. Det giver endnu mere stress at få det hele til at gå op i en højere enhed. Tider på sygehuset kan stort set kun lade sig gøre fra 11-14. Hvorfor ikke udvide dem, eller lave dem mere fleksible? De mange gange man skal på sygehuset, og så lidt man har indflydelse på tiden man får hos lægen, er i høj grad en stressfaktor for fertilitetsbehandlingen. Det påvirker muligheden for at passe sit eget job, og skaber en stressfaktor.
[Patientinddragelse] I ringe grad
- 21 Det kunne være FANTASTISK med udvidede åbningstider. Især i forhold til fertilitetsbehandling, hvor det kræver, at man møder en del gange over en kort periode. Det er svært at bede fri tre gange på en uge, hvor man samtidig ikke har lyst til at fortælle hvorfor! Men mulighed for skanning frem til kl. 16-17.
[Fysiske rammer] Ikke relevant for mig
- 33 Personalet er meget forstående og søde. Det synes jeg er yderst vigtigt, når man er i en så sårbar og følelsesmæssig hård situation.
[Relationer til personale/Pleje] Ikke relevant for mig
- 47 Se tidligere kommentar. Slet ikke
- 2 F.eks. når der telefonisk informeres om, at man skal starte kort behandling, da må sygeplejerskerne gerne informere om, hvad kort behandling indbefatter! :-). Det kan man jo ikke vide som patient.
[Kommunikation og information] Uoplyst
- 4 Åbningstider om aftenen. Uoplyst
- 18 Meget venlige, imødekommende og omsorgsfulde ansatte. Generelt et meget højt niveau af faglighed. Varme anbefalinger herfra!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 22 Når man ringer, er der ikke nogen "kø". Er der optaget, er det bare ærgerligt, og man må prøve igen senere. Her kan man godt komme til at skulle ringe op mange gange. Så virker det bedre med en køfunktion, så man i det mindste ved, at nu er der x antal foran mig.
[Kommunikation og information] Uoplyst

27	Som patient kan man tydeligt mærke, at travlheden er øget, det sidste halve år, samt manglen på nærvær i situationer. Især i weekenderne, hvor få er på vagt. Det går RIGTIG stærkt, og både læger og sygeplejersker er MEGET pressede. Det føles som jag og hast. Alle medarbejdere er altid smilende, venlige og meget imødekommende. Men i travlheden får man en fornemmelse af, at de "ikke rører jorden" og man mærker deres pres. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
31	Det er et behageligt sted at komme, trods ens baggrund for at være der. Personalet var rigtig gode til at forklare tingene ordentligt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
37	Min eneste anke er åbningstiderne. Det er ikke nemt at komme til så mange besøg i arbejdstiden. Især ikke når man ikke helt ved hvilke dage man skal være væk fra arbejdet. Flere aftentider ville lette presset meget fra de folk, der går på arbejde i dagtimerne, og man ville sandsynligvis være mindre stresset, når man kom til diverse scanninger eller behandlinger. [Patientinddragelse]	Uoplyst
40	Ventetid. Måske åben efter arbejdstid. Weekend. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
64	Lytte bedre til sygdomsforløb og informere mere om selve indgrebet samt medicins virkning/bivirkninger. Desuden lytte til patientens individuelle behov i stedet for at generalisere/bestemme behandling. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
65	Personalet var så søde, og de var gode til at informere om, hvad der skulle ske. Vi er så glade for at være henvist til Horsens. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
71	Vi har været utroligt trygge i vores forløb på sygehuset. Personalet har været meget omsorgsfuld og forstående, og man har på intet tidspunkt følt, at der ikke har været plads til alle typer spørgsmål og tanker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
76	Jeg synes generelt, at hele forløbet har været rigtig godt og yderst professionelt. Jeg endte med at være meget tæt på en overstimulering, og jeg synes generelt, at personalet har handlet yderst tilfredsstillende vedrørende dette. Selvom vi ikke opnåede det ønskede resultat ved [behandlingen], har vi absolut intet at klage over. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
79	Behageligt og venligt personale, der virkede professionelt. De mødte en med tilstedeværelse og interesse. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
82	Skønt at komme hos jer. Søde mennesker.	Uoplyst

Ivf-klinikken - HEH

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Ivf-klinikken - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Det er ikke altid, at personalet kan vide, at der pludselig bliver ventetid, og derfor kan de ikke informere om det. Der er derfor ingen grund til at pege fingre af personalet, men derimod de rammer og pres, der er stillet for en afdeling. Her handler det ikke om, at personalet ikke gør deres arbejde, men, at der ikke er nok tid og ressourcer til det arbejde, der skal udføres. Dette er et politisk spørgsmål, og ikke noget afdeling kan gøre noget ved!	I høj grad
9	Evt. et nummersystem, så man kan se, hvor mange der er foran én ;-).	I høj grad
11	Ved [behandling] var personalet foran tiden. Det fungerede godt. Få dage før, til kontrol og opmåling af livmoderhalsen, var der lang ventetid. Forklaringen var, at der var kommet et nyt computersystem. Det virkede meget langsommeligt det hele og til at være noget nyt, som personalet skulle lære. Måske for mange patienter i forhold til den tid det tager at lære op? Men super, at man bliver informeret. Kunne evt. få den viden ved sekretæren ved ankomst.	I høj grad
15	Rigtig fin oplevelse af at blive taget seriøst. Personalet var professionelle, forstående, imødekommende, kom med relevant information og tog sig god tid (selvom vi var bagud i tidsplanen) til at tale om de ting, jeg havde behov for at spørge om. Efterfølgende også enormt god hjælp over e-mail korrespondance vedrørende blodprøvesvar. Stor ros herfra.	I høj grad
36	Bedre tid til at snakke ved første møde, da jeg oplevede at få meget information, men egentlig ikke forstod meget, og følte det gik lidt stærkt. Derfor kunne jeg ønske, at der ved første samtale var mere ro og tid til at have en stille samtale, fremfor bare at modtage planen for behandlingen. Dernæst skal det dog siges, at jeg oplevede denne ro og tid ved efterfølgende kontrol!	I høj grad
40	Vi kom bagerst i køen, da vi skulle lave en ny prøve på klinikken. Det fik vi gjort før andre ankom, men kom til allersidst. Ventetid tre timer.	I høj grad
43	Har før oplevet ventetid. Der kunne det måske være fint, hvis man fik lidt info om, hvor lang ventetid, man kan forvente. Ellers er jeg meget tilfreds. Meget imødekommende personale.	I høj grad
47	I forbindelse med en række besøg på Fertilitetsklinikken er min samlede oplevelse negativ. Jeg har blandt andet oplevet følgende. 1. Manglende kommunikation mellem IT-systemer (tror jeg, [men] har forgæves efterspurgt en forklaring hos personalet), hvilket har resulteret i fem til seks måneders forsinkelse i behandlingsforløb. 2. Lange ventetider i modtagelsen. 3. Manglende begrundelse for en læges beslutning om behandlingsforløb og efterfølgende ændring af dette behandlingsforløb iværksat af anden læge. 4. Aftaler om behandlingsforløb, som gentagne gange ikke er ført til journal. 5. En anden patients behandlingsskema med personfølsomme oplysninger sendt til min E-boks. Fortravlet og undskyldende, men generelt venligt personale. Specifikt for det besøg, der er udgangspunkt for min besvarelse, har oplevelsen været positiv.	I høj grad
50	Det er forståeligt, at der kan være ventetid, men lidt information omkring det ville være rart.	I høj grad
57	Der er næsten altid ventetid på at komme ind. Har dog fået at vide, at hvis det er over 20 minutter, vil vi få det at vide. Dette er ikke sket, og vi har ofte ventet længere end 20 minutter.	I høj grad
62	Man kunne frygte længere ventetider, når I bliver lagt sammen med andet sygehus :-).	I høj grad
68	Jeg er blevet informeret om ventetid i pdf-folder samt på skærmen i venteværelser. Det er mennesker, som arbejdet omhandler, så tænker ikke det kan gøres anderledes eller bør gøres anderledes.	I høj grad
74	Det ville være en rar oplysning at få ved ankomst, om der er ventetid, evt. hvor længe og lige kort hvorfor. (Bare om det er en akut patient eller lignende).	I høj grad
75	Fertilitetsklinikken har meget godt personale.	I høj grad
79	Det kunne have været rart med undersøgelser og samtaler lige efter hinanden i stedet for en	I høj grad

	times ventetid imellem. Vi kom [et stykke fra sygehuset] og er afhængige af [offentlig transport].	
✎ 83	Gratis parkering.	I høj grad
✎ 5	Vi blev ikke informeret om, at der var ventetid, men vi kunne regne ud, at det måtte betyde, at de ikke var færdige med den sidste patient.	I meget høj grad
✎ 6	Det er svært at huske specifikt mine besøg på fertilitetsklinikken [tidligere på året], da det jo er et forløb med mange besøg. Jeg er altid blevet modtaget af venligt personale og er rigtig godt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
✎ 8	Imødekommende personale.	I meget høj grad
✎ 19	Dejlig modtagelse og godt og hyggeligt venteværelse med et tv med lyd til at fordrive tiden.	I meget høj grad
✎ 20	Nu er jeg/vi overflyttet fra andet sygehus til Horsens. Og det hele virker bare lidt mere personligt i Horsens :-).	I meget høj grad
✎ 28	Har kun oplevet forsinkelse en enkelt gang. Blev ikke informeret om det. Dejligt at man skal henvende sig frem for at skanne sig ind (medmindre jeg har overset skanneren) :).	I meget høj grad
✎ 33	Jeg har været rigtig godt tilfreds med personalet på fertilitetsklinikken i Horsens. De er meget søde, imødekommende og ikke mindst forstående. Kun ros herfra.	I meget høj grad
✎ 34	Frustrerende, at der generelt er så lang ventetid til undersøgelse og opstart af behandling pga. sammenlægning med andet sygehus.	I meget høj grad
✎ 37	Jeg synes, vi blev rigtig godt modtaget og vejledt. Det eneste negative er, at I skulle slås sammen med en anden by, kunne jeg forstå, hvilket kan give afvisninger og længere ventetid, hvilket jo kan være noget kritisk i netop disse situationer. Men vi oplevede kun søde og engagerede medarbejdere hele vejen rundt, hvilket var super dejligt at se! :-).	I meget høj grad
✎ 44	Der var ikke noget at komme efter denne gang.	I meget høj grad
✎ 45	Ventetid kan ikke undgås når man har med mennesker at gøre, og det er vigtigt at personalet bruger tid ved samtalerne, selvom det giver lidt ventetid.	I meget høj grad
✎ 46	Det var dejligt at blive informeret om, at der var lidt ventetid.	I meget høj grad
✎ 48	De er alle så hjælpsomme og flinke. Det er meget behageligt at komme der.	I meget høj grad
✎ 49	Blev informeret om ventetid på forhånd.	I meget høj grad
✎ 53	Søde, venlige og professionelle mennesker.	I meget høj grad
✎ 55	Det var en god oplevelse, og personalet var forstående for vores situation, imødekommende og professionelle.	I meget høj grad
✎ 60	Meget tilfreds i det hele taget.	I meget høj grad
✎ 66	Det gik godt denne her gang. Sidste gang ventede vi meget længe.	I meget høj grad
✎ 67	Har kun været igennem mit første forsøg, og det har været en positiv oplevelse, og kun meget lidt ventetid.	I meget høj grad
✎ 70	Alle sammen er så søde, at det er lige meget, hvis der kommer lidt ventetid :).	I meget høj grad


72	Sæt en scanner op til selvregistrering, da der ofte er kø ved lugen.	I meget høj grad
76	Rigtig god modtagelse. Personalet er generelt meget opmærksom på at undgå ventetider, og informerer derfor herom, hvis den opstår, med meget præcis information om, hvor lang ventetiden forventes at være.	I meget høj grad
80	Blev taget rigtig godt imod. Meget venligt personale i receptionen.	I meget høj grad
24	Jeg [har en tilstand], så det hele tager lidt længere tid.	I nogen grad
42	Jeg ved godt, at der kommer mange patienter igennem fertilitetsklinikken, men som "patient" er det frustrerende at opleve, at ens journal ikke er blevet nøje gennemlæst inden en ny behandling, hvor det kunne være relevant at kigge på det, der har virket og det, der ikke har. At man faktisk selv skal kende sine sidste behandlinger bedre end lægen, for at man er sikker på, at der ikke er noget, der bliver overset. Plus antallet af behandlinger i forhold til at få foretaget mere dybdegående udredning, alternative behandlingsformer og muligheden for at få lagt flere æg tilbage, også selvom det ikke er normal praksis. Jeg savner, at man ikke bare føler, at man er et nummer i rækken.	I nogen grad
63	Manglende opfølgning på patienter i venteværelset, men god behandling under selve konsultationen.	I nogen grad
10	Sørge for at de tider, man får, stemmer overens med de tider, der registreres i kalenderen.	I ringe grad
23	Jeg er blevet glemt, og jeg har prøvet at vente op til 45 minutter i venteværelset...	I ringe grad
14	Personalet er yderst professionelle og altid smilende. Det er betryggende, når man er i fertilitetsbehandling. Der var en ventetid på 10-15 minutter, hvilket er acceptabelt, da det for det første er en sjældenhed, at der er forsinkelser, og fordi det var så kort ventetid.	Ikke relevant for mig

Ivf-klinikken - HEH

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Ivf-klinikken - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
42	Jeg synes, jeg mangler information omkring det videre forløb, der planlægges, hvad vores udsigter er i forhold til graviditet, og hvorfor det ikke er sket. Kan man gøre noget i forhold til vitaminer, kost, akupunktur osv.	I høj grad
54	Jeg oplevede voldsomme bivirkninger på overstimulering i ugerne efter dette besøg, og dette var jeg ikke informeret om som en mulighed.	I høj grad
59	Det er vigtigt, når man videregiver vigtig information, at man, selvom man har travlt, mestrer at få ro om besøg og information, så man som patient føler sig tryk og sikker på, hvad der skal ske. Det har tre ud af fire personer gjort rigtig godt.	I høj grad
63	Manglende information om bivirkninger samt varighed af disse.	I høj grad
69	Jeg synes, at information omkring "bestilling" af sæd kunne være formuleret og forklaret bedre.	I høj grad
19	Er meget glad for at være patient på Horsens Fertilitetsklinik. [Jeg] føler mig anerkendt, forstået og får den omsorg, jeg har brug for i vores forløb.	I meget høj grad
24	Vidste faktisk ikke, hvad jeg skulle og blev sendt hjem igen, fordi jeg var for tyk. Det havde jeg ikke fået nogen påtale om inden.	I meget høj grad
26	Manglede lidt at de sagde, om det gjorde ondt. Om det kunne gøre ondt efter, og hvordan jeg ville kunne blive påvirket.	I meget høj grad
30	Er velinformeret og har været der flere gange inden dette besøg, så kender proceduren.	I meget høj grad
45	Eneste information, jeg manglede, var det faktum, at datoerne i sådan et fertilitetsforløb ikke er fleksible. Så på den måde er man klar over, at man går ind til noget, hvor alt andet skal kunne rykkes rundt i forhold til, hvornår man skal derop til undersøgelser, ægudtagning m.m. Det kom lidt som en overraskelse, at der ikke var mere mulighed for at påvirke tiderne.	I meget høj grad
72	Blodprøve tages hos egen læge? Det står i de udleverede papirer som en mulighed, men da jeg spurgte, fik jeg et uklart svar. Jeg har langt til sygehuset...	I meget høj grad
80	Måske blot et telefonnummer (på skrift/på papir), hvis jeg fik det dårligt. Havde læst det i brevet i e-boks, men da jeg fik det dårligt, ringede jeg blot ind på hovednummeret indenfor åbningstid. Blev efterfølgende ringet op og fik rigtig god vejledning, der hjalp. Det kunne evt. give en tryghed, hvis jeg havde fået det dårligt sent på aftenen. Men alt i alt fik jeg rigtig god vejledning!	I meget høj grad
17	Ville gerne have været bedre informeret omkring ventetid til den videre undersøgelse, jeg skulle til, og at der var en forundersøgelse inden selve undersøgelsen.	I nogen grad
28	Jeg har under forløbet manglet information om hormoner. Jeg er i fertilitetsbehandling og fik efter andet forsøg mulighed for at vælge hormoner til eller fra i det tilfælde, at det ikke lykkedes, men vidste INTET om, hvad de ville sige; hvor meget, hvor tit, hvordan, hvilke bivirkninger etc.? Og følte ikke, at der var tid til en snak om det.	I nogen grad
47	Jeg har efterfølgende fået kendskab til information, der med fordel kunne være givet i forbindelse med besøget. Jeg har ikke været opmærksom på at stille spørgsmål, der kunne have givet denne information.	I nogen grad
36	Som sagt synes jeg, at lægen var utrolig professionel og dygtig ved første samtale. Og ved kontrol var der selvfølgelig nogle læger, der var bedre end andre til at tale et sprog, hvor en som jeg	I ringe grad

ikke kender fagudtryk, men også betydningen af de ting som sker, blev ved nogen forklaret bedre end andre.

-  81 Jeg har endnu ikke fået svar, og der er gået tre uger. Jeg ved dog ikke, om fejlen er hos sygehuset eller min egen læge. Ikke relevant for mig

Ivf-klinikken - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ivf-klinikken - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7	Fik en forkert recept på noget medicin, og det blev først opdaget ved hjemkomsten, og jeg bor halvanden times kørsel væk, og byen, [jeg bor i], kan apoteket ikke fremskaffe medicinen. En ekstra køretur på sammenlagt tre timer er meget i en travl hverdag.	Ja
10	På baggrund af det beskrevne i punkt fire havde lægen ikke haft tid til at sætte sig ind i journalen, hvorved der blev sagt ting, som ikke er acceptable.	Ja
18	Bedøvelsen under første ægudtagning virkede ikke optimalt.	Ja
23	Jeg har prøvet at blive "glemt" trods henvendelse flere gange i receptionen. Synes ikke altid, lægerne er godt nok forberedte på min sygdomshistorie, når jeg kommer ind. De har for travlt.	Ja
27	Jeg er []allergiker, og hver gang jeg nævnte det, vidste de det ikke og havde tydeligvis IKKE læst det i min journal. Jeg må sige det mange gange. Jeg har oplevelsen af, at hvis ikke vi IGEN havde sagt det til ægudtagning, havde de givet mig Vilan eller lignende.	Ja
29	Der var forkert dato til ægudtagningen. På papiret stod [en dato i efteråret], men det skulle være [dagen efter]. Jeg kom [på førstnævnte dato] og fik bedøvelser og var under ægoptagningen. Men jeg var ikke klar til det faktisk. Det påvirker unødvendigt bedøvelse og ægudtagning! Jeg var helt chokeret og stresset. Det var en fejl på andet sygehus.	Ja
35	De glemte at tage en blodprøve på min mand.	Ja
39	Jeg havde truffet aftale vedrørende behandling hos en bestemt sygeplejerske. Hun var på trods af aftalen gået hjem, da jeg ankom.	Ja
41	Ja. Vi glemte at få udleveret den "sprøjte", som medicinen skulle i.	Ja
52	Nogle blodprøver blev glemt. Jeg blev ringet op samme dag af aktuelle læge, og kunne få dem taget på nærliggende sygehus. Ingen problemer for mig.	Ja
54	Ved ikke, om det var en decideret fejl, men ægudtagningen glippede, da der ikke var nogle æg alligevel. Det var ikke en mulighed, vi var blevet informeret om, så vi var lidt chokerede. I ugerne efter ægudtagningen blev jeg meget dårlig pga. overstimulering. Dette var jeg ikke blevet advaret om.	Ja
78	Jeg skulle påbegynde sprøjte, men anviste brugervejledning var til en anden sprøjte, end den jeg skulle benytte. Ved næste besøg blev der dog rettet op på det, så ingen skade sket, kun lidt forvirring.	Ja

