

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Fertilitetsklinikken Skive
Fertilitetsklinikken Skive
Hospitalsenhed Midt**

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	183
Besvarelser fra patienter:	108
afsnittets svarprocent:	59%

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:

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.

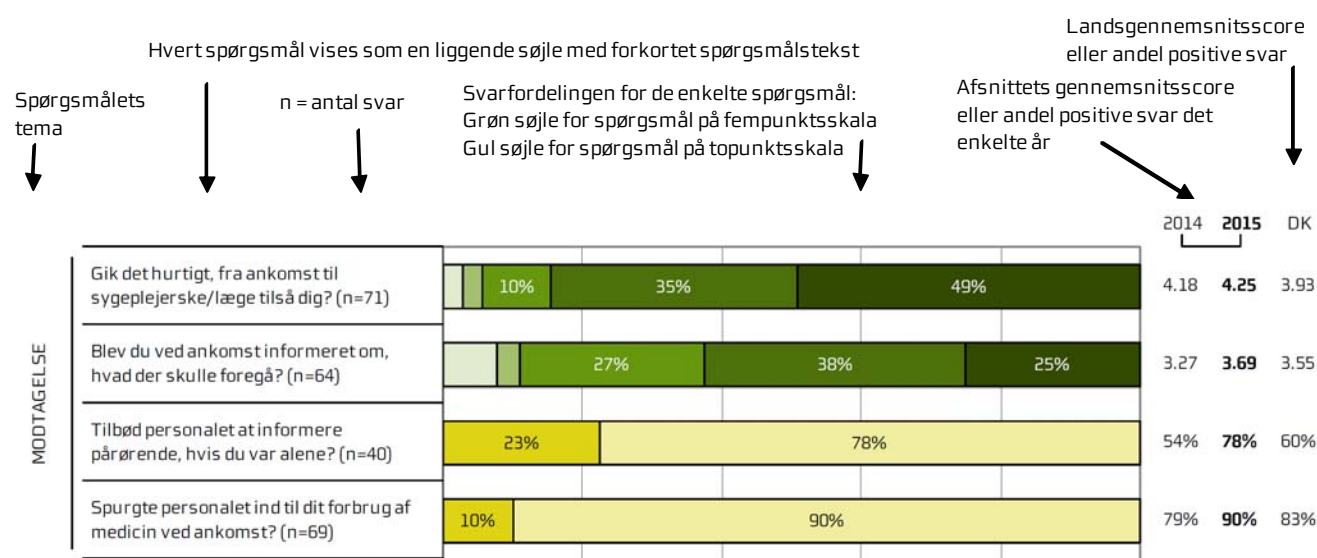
Skala og gennemsnitsscore

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

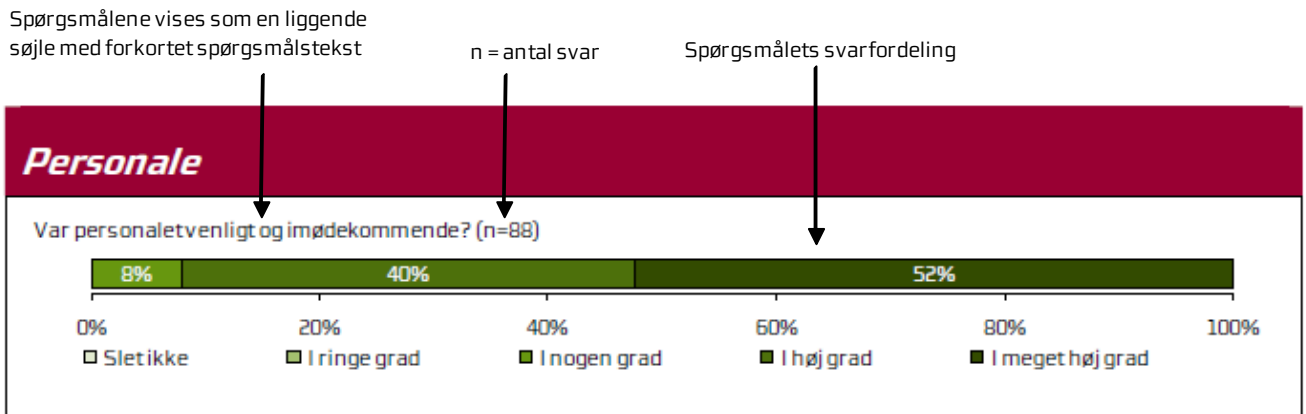
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



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:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
	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	
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

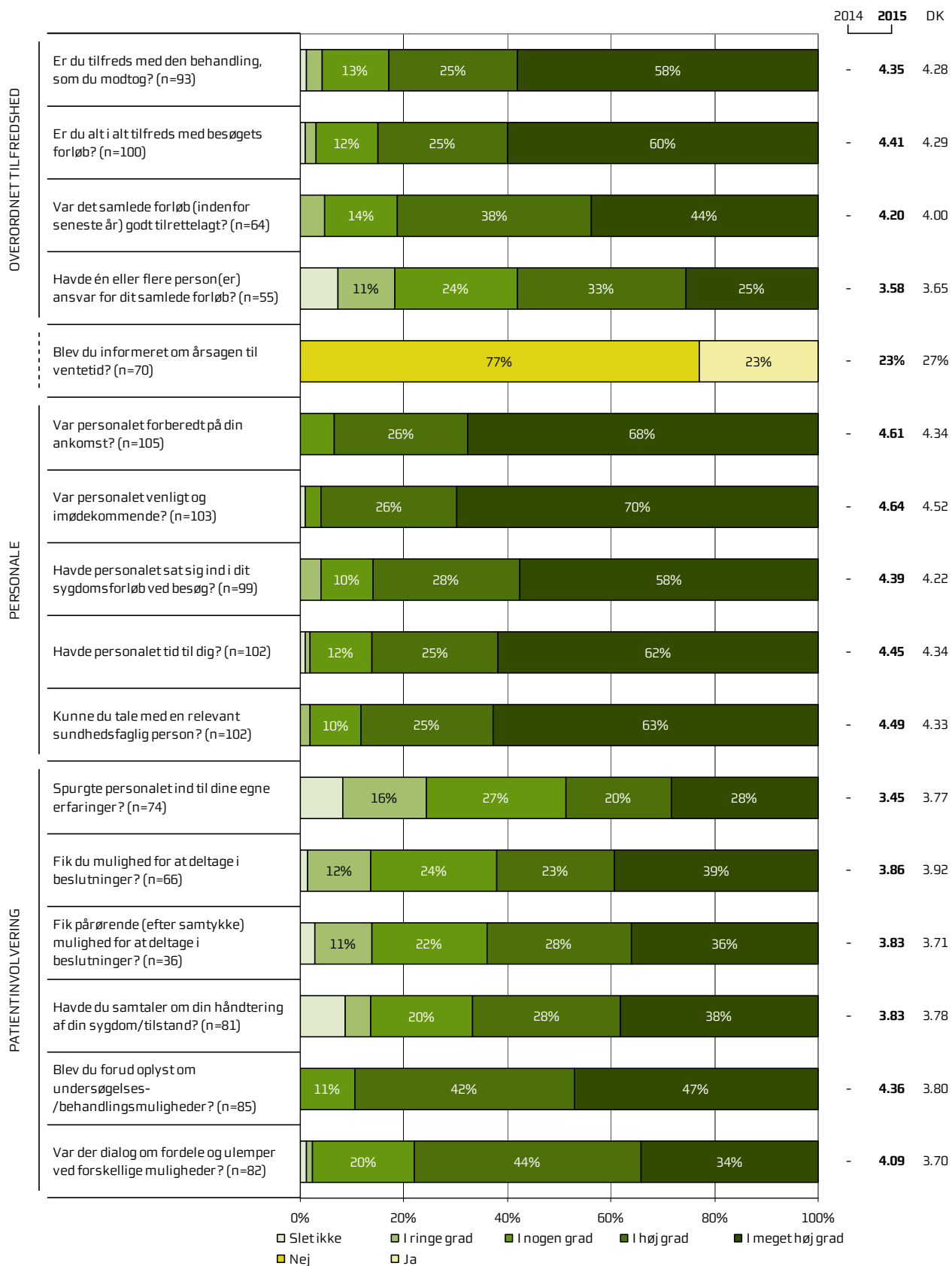
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

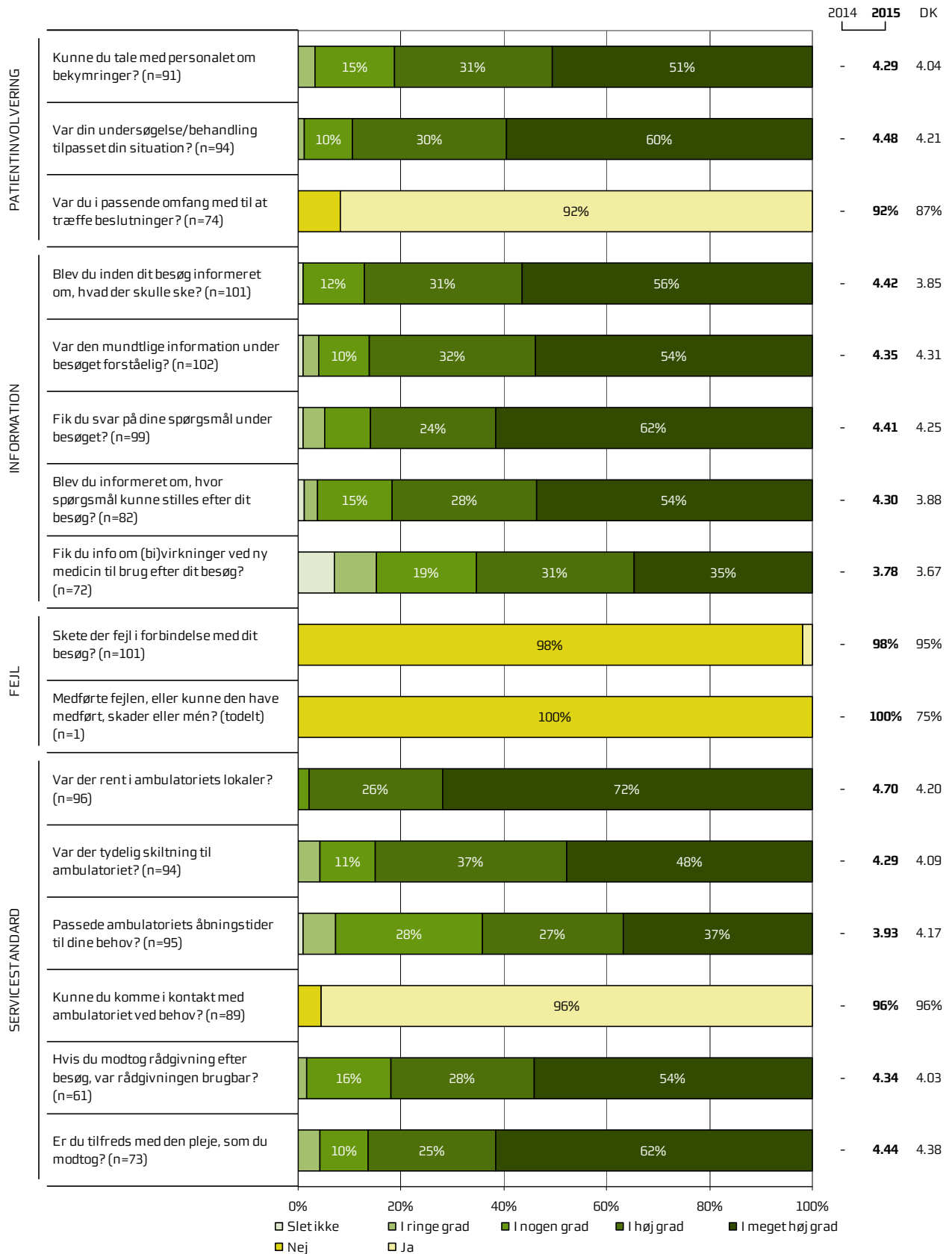
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

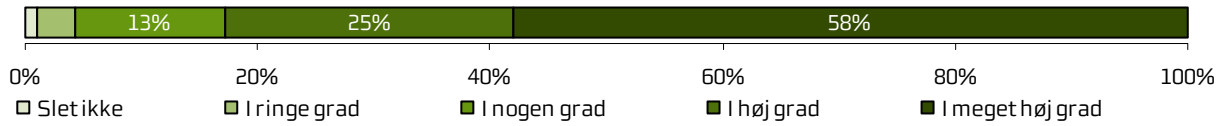
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

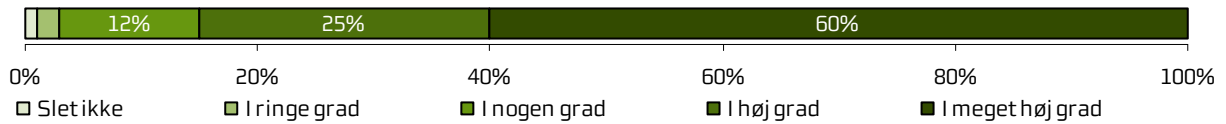
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

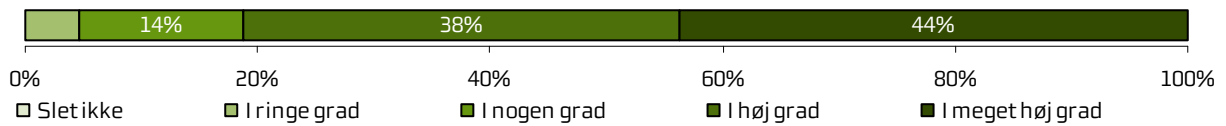
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=93)



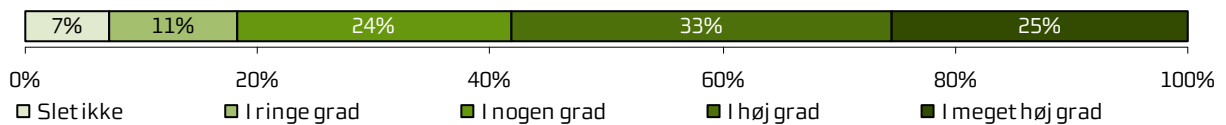
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=100)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=64)



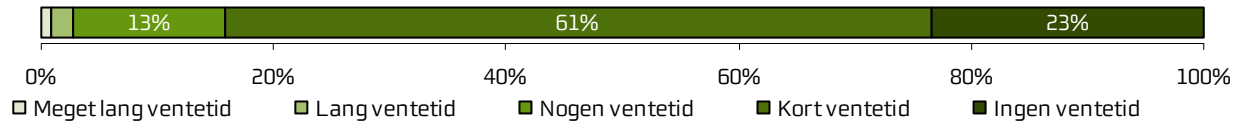
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=55)



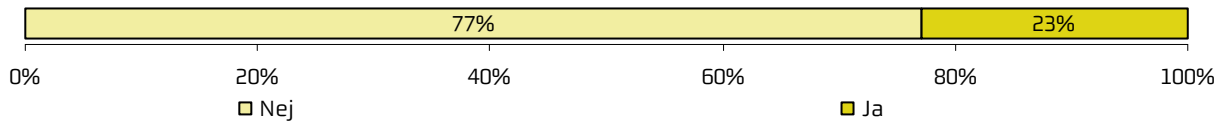
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,41		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,2		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,58		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=107)



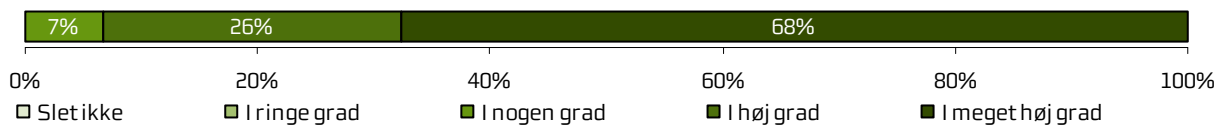
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=70)



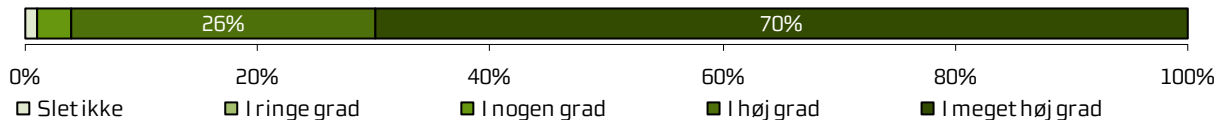
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,04		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		23 %	27 %	

Personale

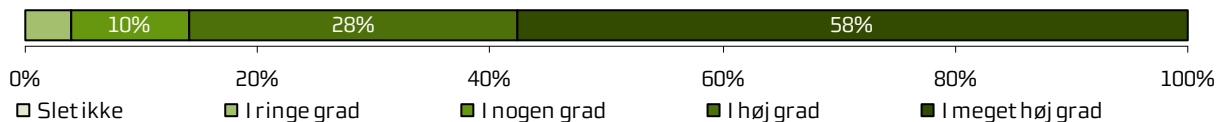
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=105)



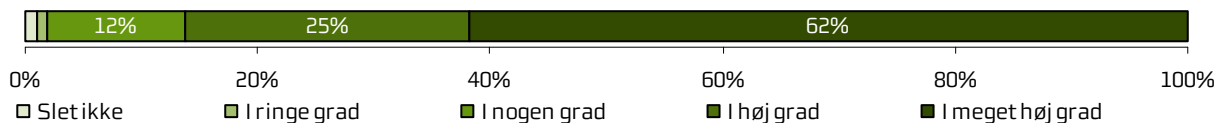
Var personalet venligt og imødekommende? (n=103)



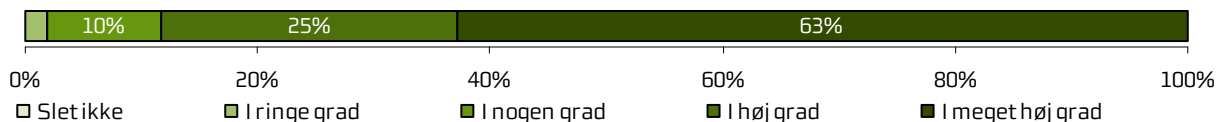
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=99)



Havde personalet tid til dig? (n=102)



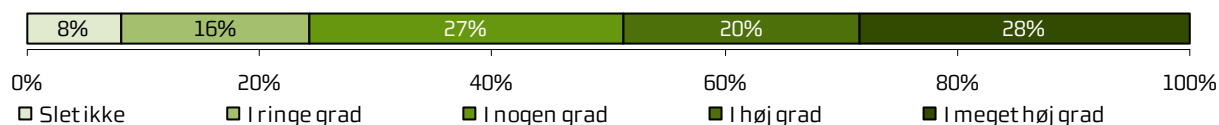
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=102)



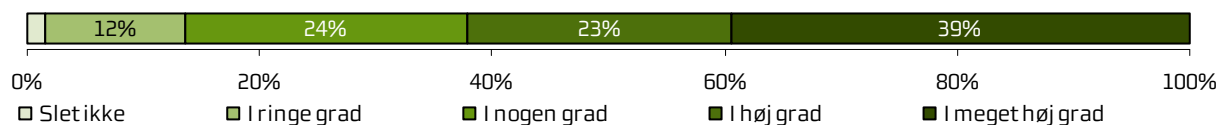
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,61		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,64		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,39		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,45		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,49		4,33	

Patientinvolvering

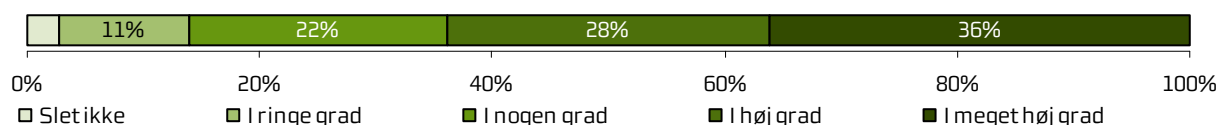
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=74)



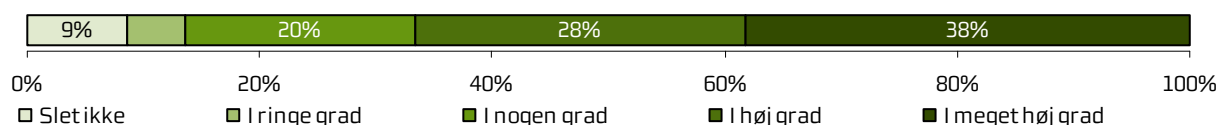
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=66)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=36)



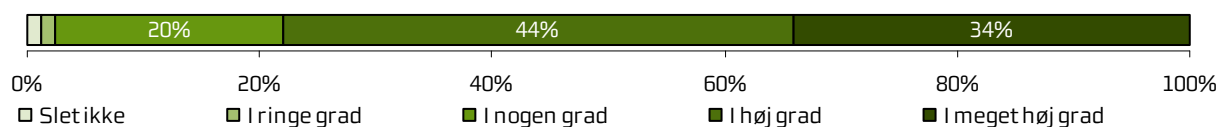
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=81)



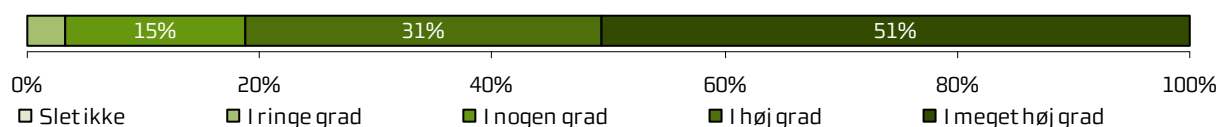
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=85)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=82)



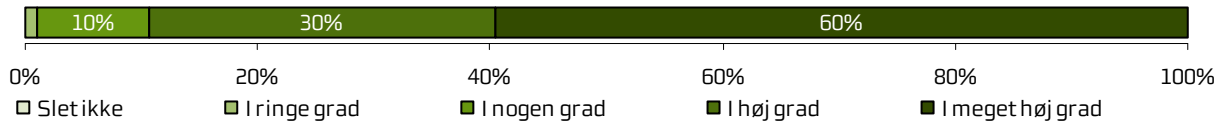
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=91)



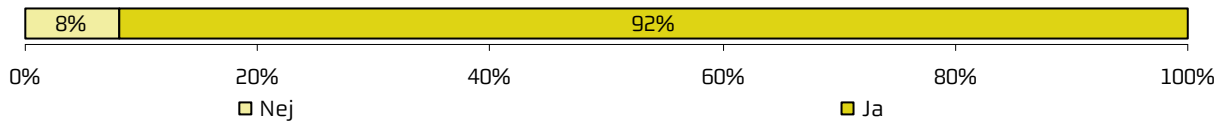
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,45		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,86		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,83		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,83		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,36		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,09		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,29		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=94)



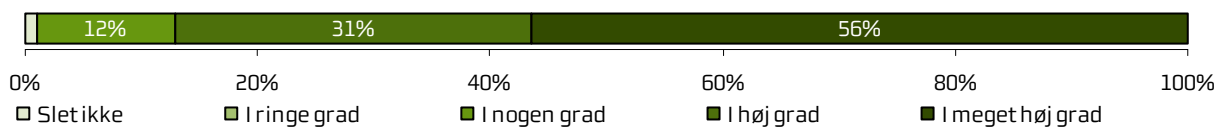
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=74)



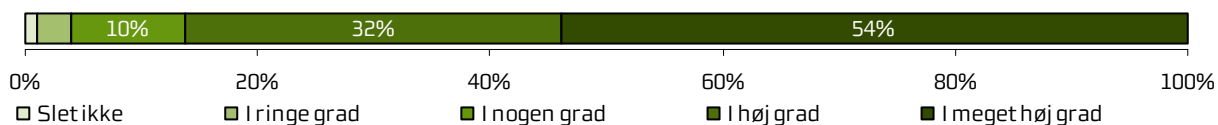
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,48		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		92 %	87 %	

Information

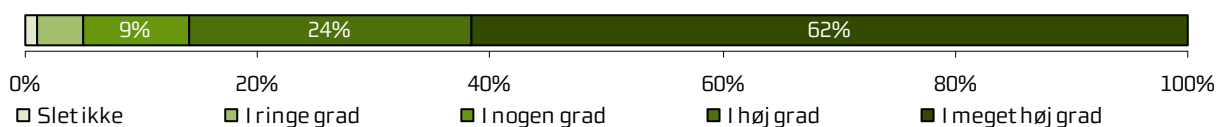
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=101)



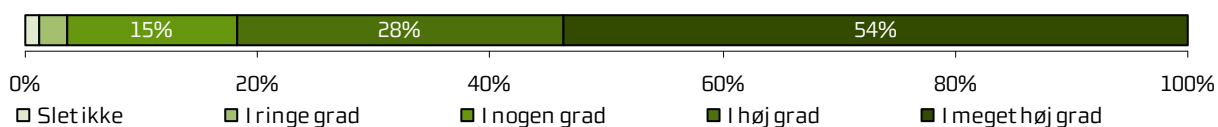
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=102)



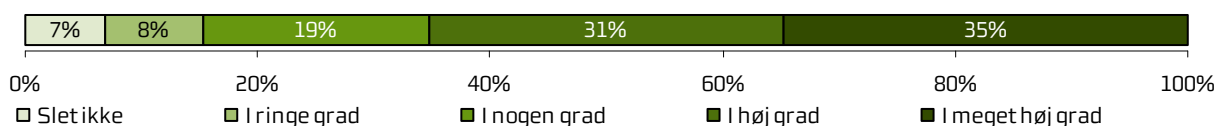
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=99)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=82)



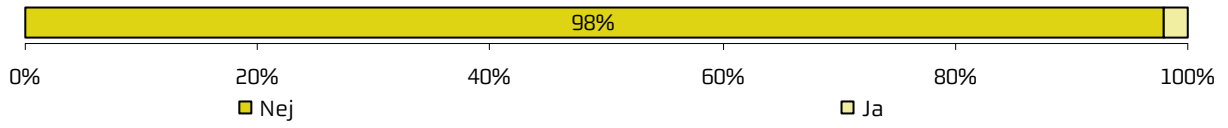
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=72)



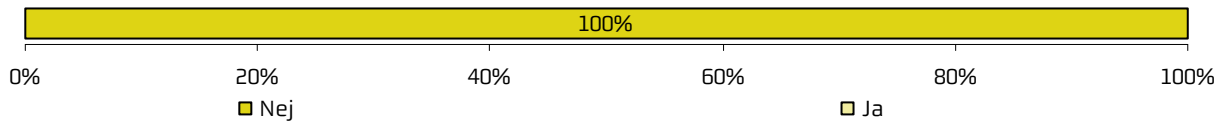
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,42		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,35		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,41		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,3		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,78		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=101)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



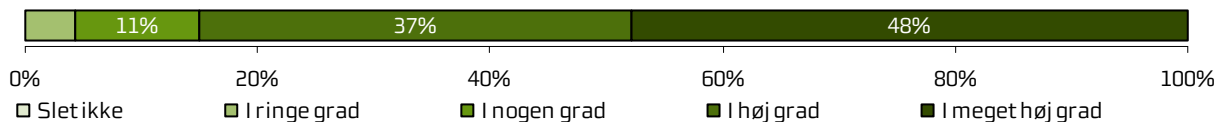
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

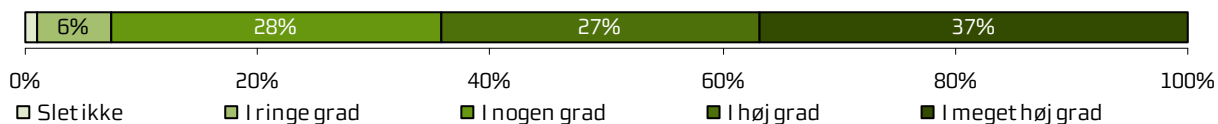
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=96)



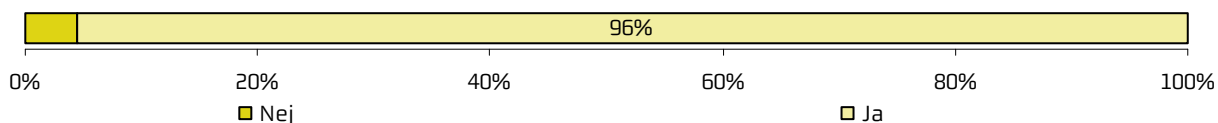
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=94)



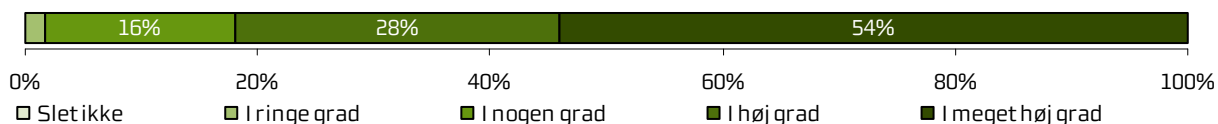
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=95)



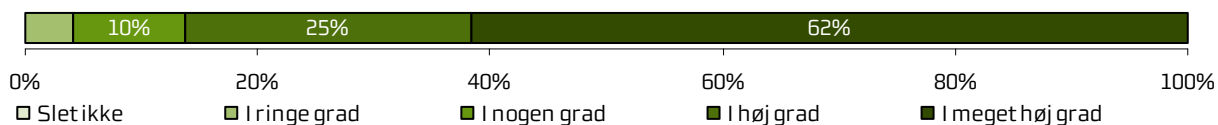
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=89)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=61)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=73)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,7		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,29		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,93		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,34		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,44		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 [].

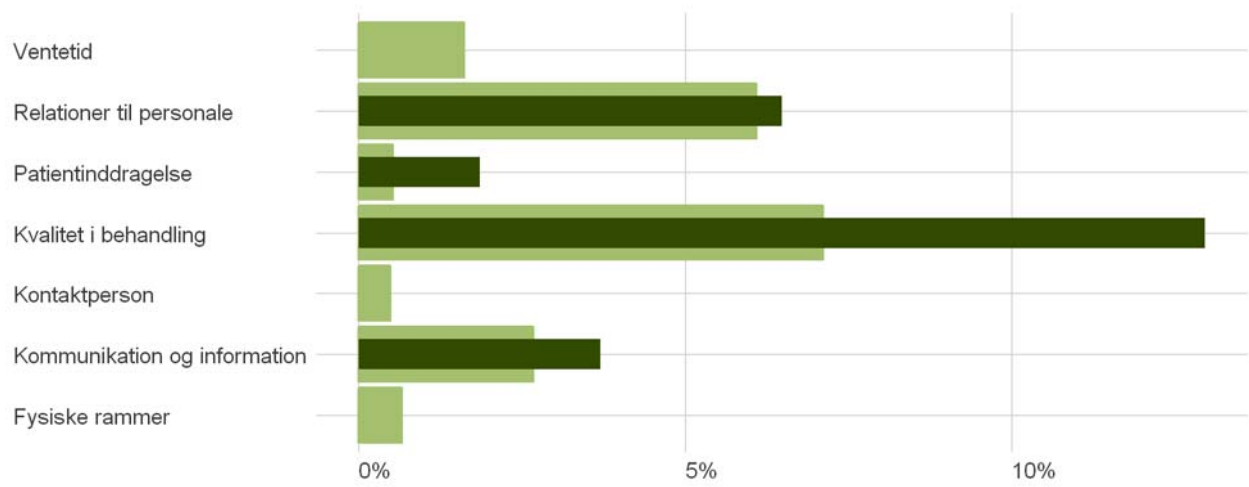
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.



Fertilitetsklinikken Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
16	Der kan være kommunikative udfordringer med en læge [], i hvert fald oplever jeg af og til, at hende og jeg går forkert af hinanden, hvilket kan frustrere og udfordre i en prekær situation. Der kan gå informationer tabt, når det er forskellige læger, som man kommer ind til. Men alle er professionelle og dedikerede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Jeg oplever generelt altid at blive godt modtaget og behandlet i forløbet på fertilitetsklinikken. Uanset hvem jeg møder, er de godt inde i mit samlede behandlingsforløb, og det giver stor tryghed. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
28	Savner lidt den mere personlige relation, hvilket man ikke får, da man har mødt en ny hver gang. Omvendt er vi glade for den store fleksibilitet, som vi forestiller os det giver, når man ikke skal ind til samme person(er) ved hvert besøg. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Fertilitetsklinikken har lavet om i nogle rutiner i forhold til telefonsvareren og mail, hvilket jeg ikke vidste noget om. De har skrevet det på deres hjemmeside, men den tjekker jeg ikke, for tænkte ikke, at der var nogen grund til det. Vi har jo fået mange brochurer m.m. fra dem med vejledninger i, hvad vi skal gøre. Så måske en besked i e-boks eller sedler på bordene i venteværelset, ville, for mig, have hjulpet, så jeg ikke følte mig lidt dum, da jeg ringede til dem i stedet for at maile, og forstyrrede deres arbejde. Var ikke klar over den nye rutine. [Kommunikation og information]	I høj grad
34	Man føler sig altid godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Er generelt rigtig godt tilfreds.	I meget høj grad
12	Jeg er blevet taget så godt imod, og de er bare så søde og hjælpsomme alle sammen. Virkelig et godt sted at blive behandlet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Har kun positivt at sige om personalet på klinikken :-). Så for mit vedkommende skal de "bare" fortsætte det gode arbejde, de udfører nu. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Ikke en generel kritik, men nogle læger/sygeplejersker skal tænke på deres valg af ord over for personer i fertilitetsbehandling. Man tager alting nært! Plus at ved information, så er det ikke [] sikkert, at man har været det hele igennem før. Man er ikke bare et nummer, men en ny patient. (Har ikke selv oplevet dette, men [det har] en tæt veninde, som bliver behandlet samme sted). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	Roligt og veluddannet personale. Der blev lagt en plan, og den blev fulgt på trods af, at der var skiftende læger. Man havde en klar fornemmelse af, at der var styr på tingene. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
32	Dybt professionelle, venlige, informerende. Følte os i trygge hænder lige fra start. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	De sygeplejersker vi mødte i [efteråret] var så venlige og interesserede. De to læger vi mødte var så behagelige. Jeg håber at få mulighed for at evaluere igen, da vi havde en mindre god	I nogen grad

oplevelse [en måned senere]. Med en meget uforståelig læge, og en træt og lettere irriteret sygeplejerske. Det var en meget ny og anderledes oplevelse for os, efter vi er startet i behandling i Skive.

[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|--|-----------------------|
| ✎ 25 | Jeg blev henvist fra Regionshospitalet Skive til Regionshospitalet Viborg med henblik på en kikkertoperation, og jeg fik også hurtigt en tid, men det undrede mig, at det eneste, jeg skulle under mit første besøg, var at få målt blodtryk, lyttet på hjerte/lunger, og lavet en blodprøve for at typebestemme mig. Hvorfor skulle jeg holde fri fra arbejde for at køre fra [by] til Viborg, når nu de ikke gjorde noget, som min egen læge ikke kunne have klaret på fem minutter. Og så havde vi endda sparet en blodprøve, for jeg er bloddonor, så min blodtype burde stå i systemet, men det kunne de ikke finde i Viborg, fordi det er i [en anden region], jeg er donor! Men ud over det har jeg kun positivt at sige om forløbet :) Super sødt og dygtigt personale hele vejen igennem :) | I nogen grad |
| ✎ 31 | Det kunne være rart, hvis tingene ikke skulle gå så stærkt. Der bliver ikke rigtig spurgt til, hvordan man har det, og man får en fornemmelse af, at man skal skynde sig. | I nogen grad |
| ✎ 33 | Personalet har gjort og gør et fantastisk stykke arbejde. | Ikke relevant for mig |
| ✎ 3 | Jeg ønsker mere smertestillende ved næste ægudtagning... Men ellers er vi meget tilfredse med hele forløbet, og føler os rigtig godt taget imod hver gang :-). Der er god stemning hos personalet og vi slapper af, når vi er der. | Uoplyst |
| ✎ 4 | Jeg føler, at klinikken er låst på løsningsmuligheder og ikke er åbne for at gå andre veje. I stedet fortsætter de i samme spor. Der er blevet skruet op for hormoner og min kæreste blev hårdere ramt for hver gang. Der burde have været tænkt anderledes. Det lykkedes os ikke at få en vellykket graviditet. | Uoplyst |
| ✎ 6 | Jeg synes, at alle er meget professionelle og yderst kompetente. Vi har fået en utrolig god behandling, og alle har været søde, rare og smilende. Jeg har følt mig tryk hele vejen igennem. | Uoplyst |
| ✎ 20 | Hvis den indledende samtale er foretaget i anden by, så lad være at bruge tid på det samme en gang til. | Uoplyst |
| ✎ 23 | Der kunne godt være et par dage om ugen, hvor der er åbent længere, da det er bøvlet at skulle bede om fri, SÅ tit, når man ikke har fortalt sit job, at man er i fertilitetsbehandling. Derfor kunne der godt være lagt nogle senere aftaler, også når man skal helt fra [] til []! | Uoplyst |
| ✎ 35 | Meget søde og imødekommende personale, der skaber tryk omkring en træls situation. Det er dejligt, for én gangs skyld at kunne møde hospitalsvæsenet og blive taget seriøst og ikke nærmest skal tigge om behandling. Her følte man, at personalet tog ens udfordringer dybt alvorligt. | Uoplyst |

Fertilitetsklinikken Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Generel god modtagelse, men man får følelsen af, at det er et samlebånd, man kommer ind i. Og det er ikke rart i denne sammenhæng.	I høj grad
7	Det lidt træls, hvis man har en tid lige efter deres pause, for de har sørme ikke travlt med at komme i gang igen. Så måske de skulle overveje at lave noget kontorarbejde efter pause, så man ikke bare sidder og kan høre, hvordan kaffeklubben sludrer.	I høj grad
11	Der er altid ventetid. Nogle gange er ventetiden lang. Det kan godt være frustrerende, især når man er nervøs for mødet i forvejen, så bliver man let ubehagelig af at vente for længe, når man er kommet frem til klinikken.	I høj grad
30	Ingen kommentarer. Kunne se, at der var travlhed.	I høj grad
33	De udførte opgaverne i den rækkefølge, det var nødvendigt.	I høj grad
1	Super god behandling. :-)	I meget høj grad
2	Vi har været så tilfredse med vores modtagelse osv. Kun positivt alt sammen!	I meget høj grad
5	Alle ansatte er søde.	I meget høj grad
8	Der er generelt lidt ventetid, og uden at årsagen angives, men tager det blot som et tegn på travlhed.	I meget høj grad
9	Vi blev mødt af smilende personale over hele linjen. Det var fantastisk, det var vores første besøg deroppe.	I meget høj grad
12	Jeg har kun en positiv oplevelse omkring mit besøg. Det er søde og kompetente medarbejdere, jeg har mødt, hver gang jeg har været der. Ventetiden oplever jeg ikke som et problem, det vil altid være svært at passe den slags ind i et skema. Jeg har selv haft et par spørgsmål, jeg stillede og fik svar [på] således, at jeg vidste, hvad jeg skulle forholde mig til, og det kan tage lidt ekstra tid. Men jeg har ingen problemer med at skulle vente lidt, hvis der nu er andre, som også har spørgsmål, de skal have besvaret.	I meget høj grad
15	Alt var i top. Super personale.	I meget høj grad
16	Personalet er altid klar til at modtage mig, men jo senere på dagen, man har en tid, jo større chance for lidt ventetid, men det er bestemt ikke udpræget.	I meget høj grad
18	Personalet er altid SÅ søde og rare.	I meget høj grad
19	Jeg var blevet bedt om at møde på klinikken mellem kl. 8 og kl. 9. Så da det ikke var et fast tidspunkt, er det helt fair med den korte ventetid.	I meget høj grad
22	Modtagelsen på Fertilitetsklinikken i Skive var som altid god. Jeg ankom i god tid, og derfor var der lidt ventetid. Jeg oplevede det absolut ikke som et problem, og jeg ser ikke umiddelbart et behov for ændringer/forbedringer.	I meget høj grad
24	Fem minutters ventetid behøver ingen forklaring, og slet ikke når man har fornemmelsen af, at der bliver brugt den nødvendige tid, når man selv er inde.	I meget høj grad
29	Kom ind før tiden. Vi var der nok 15 minutter før, og var højst fem minutter i venteværelset, så	I meget høj grad

	god service, fordi vi kom ind før vores tid. Har oplevet det tit.	grad
✎ 32	Altid venlige og imødekommende.	I meget høj grad
✎ 36	Fantastisk service og altid glade mennesker, når man kommer derind!	I meget høj grad
✎ 20	Jeg havde opfattelsen af at skulle til scanning, så da sygeplejersken, der modtog mig, spurgte [mig], om jeg havde været på toilet, gav det fin mening med henblik på scanning. Men da jeg fandt ud af, at jeg bare skulle have kort information om scanning og ikke andet, så virkede det bare som om, der ikke var helt styr på, hvorfor jeg var der.	I nogen grad



Fertilitetsklinikken Skive

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
23	Jeg har oplevet et par gange at komme og så har lægen eller sygeplejersken ikke haft tid til at få læst min journal, inden de har kaldt mig ind. Hvilket har været utilfredsstillende de gange man så ikke føler sig set eller føler, at man bare er et nummer i rækken. Men det er kun nogle enkelte gange, det er sket!	I høj grad
26	Én bestemt læge (NN) har ved alle konsultationer været meget hurtig til at gøre dét, som nu skulle gøres. Det er gået alt for hurtigt efter vores mening, og vi føler ikke [denne læge] har gjort det ordentligt. Jeg/vi føler ikke, at [denne læge] har svaret på vores spørgsmål og har bare skullet have os hurtigst muligt ud af døren. Vi har hver gang følt os dårligt behandlet af [lægen]. Alt det andet personale, læger som sygeplejersker, har altid haft tid til os, hvilket vi har været meget glade for.	I høj grad
3	De har alle været gode til at informere både min mand og jeg under vores første fertilitetsfor-søg. Vi har på intet tidspunkt været i tvivl om, hvad der skulle ske, og hvad vi skulle gøre der-hjemme mht. medicin osv. Grundig gennemgang ved hvert trin, og de sikrer sig at man har forstået dem. :-)	I meget høj grad
8	Jeg har ikke manglet information, men det gjorde jeg lidt første gang, da jeg ikke vidste hvad PCO var. Vi er i gang med fryseforsøg og fik en dejlig lille søn ud af vores første besøg. Vi er meget tilfredse med behandlingen. Personalet har altid god tid og er super søde. Alle meget imødekommende og professionelle.	I meget høj grad
9	Vi oplevede en klinik, som fungerer så godt. Samspillet mellem personalegruppen var i top, det er rart at komme som patient [i efteråret].	I meget høj grad
10	Jeg synes det gik lidt hurtigt. Vi fik svar på mange spørgsmål, men glemte meget af det, fordi det gik lidt hurtigt.	I meget høj grad
24	Overhovedet ikke. Personalet virkede kompetente og velinformerede om behandlingerne.	I meget høj grad
17	Selvom startmødet informerede rigtigt fint, hængte det ikke ved, og jeg var altid i tvivl om, hvad der egentligt skulle ske nu. Den første ægoplægning, jeg var til, var rigtigt behagelig og hyggelig. Vi fik at vide undervejs, hvad der skulle foregå og hvordan. Anden gang var min kæreste, og altså faderen med, han var desværre selv indlagt første gang. Han følte sig ikke særligt velkommen, og seancen var også en hel del mindre hyggelig og behagelig end den første. Det var to forskellige, der lagde æg op. Det betyder rigtigt meget, at stemningen er hyggelig, og at man føler sig tryk, og jeg er lidt ked af, at det ikke var den oplevelse, jeg havde anden gang.	I nogen grad
11	Det var en meget hurtig behandling. Jeg følte slet ikke, der var tid til mig, eller at der var ro omkring min behandling. Det var allerførste behandling af den slags, så det var en dårlig første oplevelse. Der blev ikke forklaret, hvad der skete, det var meget mekanisk, og jeg følte mig virkelig som et nummer i rækken. Det gik så hurtigt, at jeg nåede ikke at få styr på alt, få fat i det hele eller få stillet spørgsmål. Heldigvis var anden behandling hos en anden faglig person meget, meget bedre. Det var virkelig professionelt, behageligt og tillidsvækkende. Begge tre ting som slet ikke var opfyldt ved første behandling.	I ringe grad
20	Jeg ringede forud for besøg og spurgte, om det var indledende samtale eller egentlig undersøgelse. Fik at vide, at det scanning. Da jeg ankom viste det sig at være kort information om scanning, som blev fastlagt til [et senere tidspunkt]. Jeg havde fået al information []. Endda af samme læge! Vægt og højde fandt sygeplejestuderende i journal [], så besøg var i høj grad spild af personalets og min tid. Der var intet nyt. Synes tiden kunne bruges bedre!	Slet ikke

Fertilitetsklinikken Skive

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken Skive	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 14	Jeg følte, at sygeplejersken havde meget travlt, da hun kom og skulle udlevere ny recept. Hun satte forkerte mærker på alle papirerne og recepten, Så der stod forkerte [oplysninger på meget]. Hun opdagede det ikke, før jeg gjorde opmærksom på det.	Ja
 34	Manglede besked på opstart af [medicin]. Skulle være startet, da jeg mødte ind for at få æg tilbage. Var ikke blevet informeret om dette.	Ja

