

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Urogynækologisk klinik
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y
Skejby Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	59
Besvarelser fra afsnittets patienter:	42
Afsnittets svarprocent:	71%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

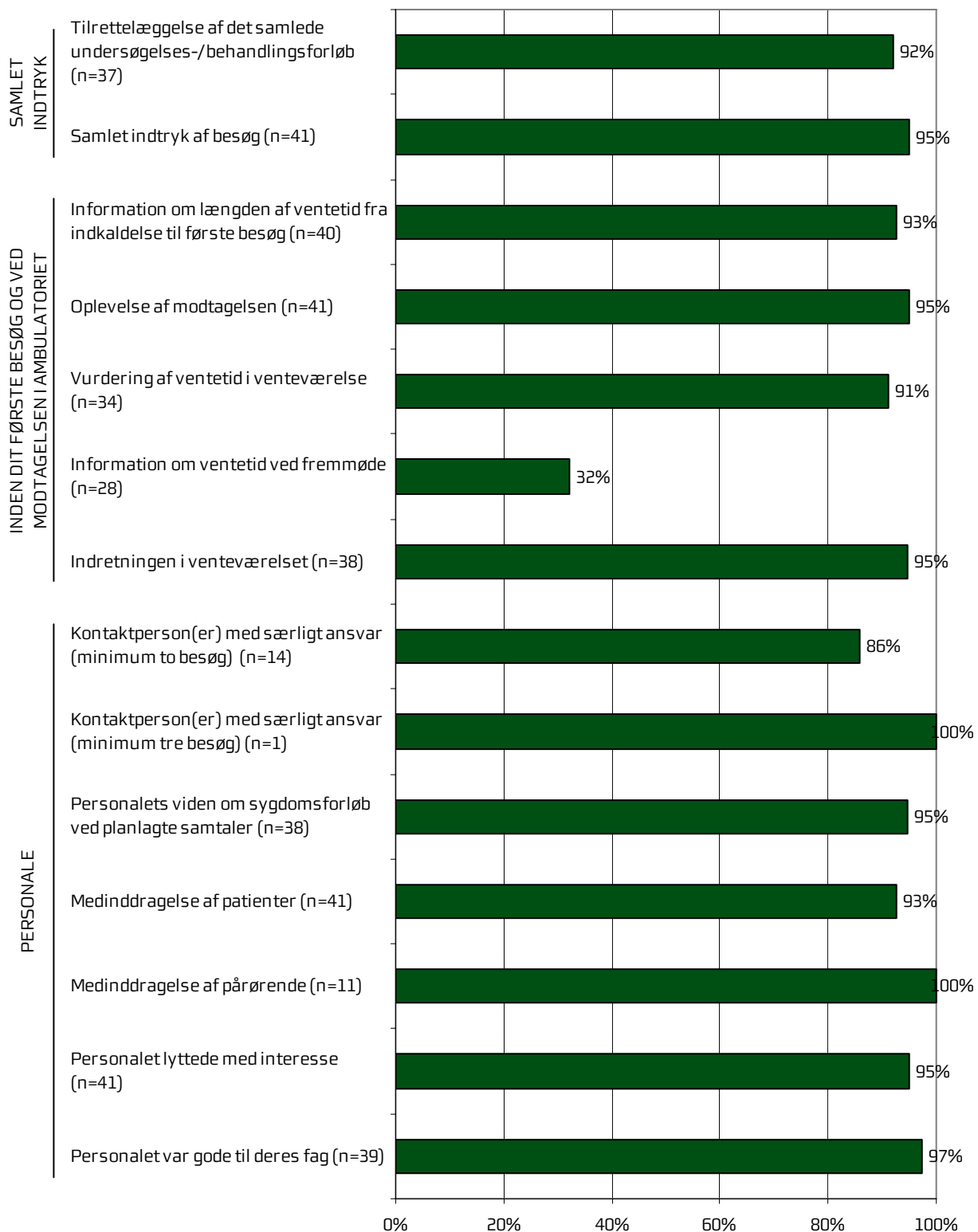
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

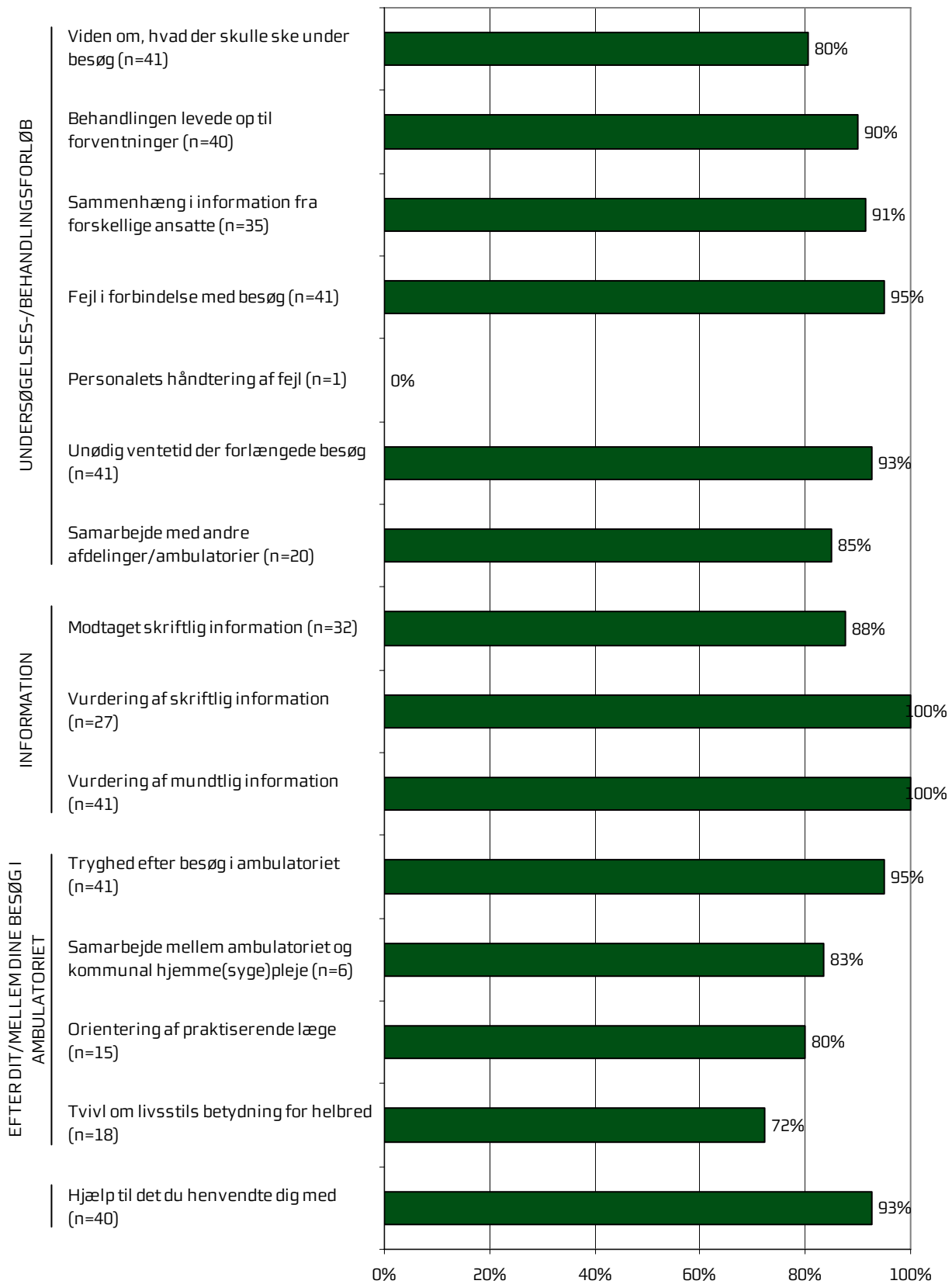
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Urogynækologisk klinik

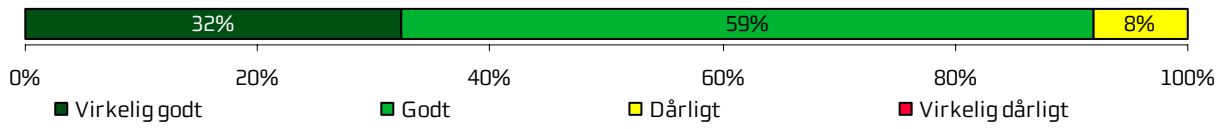
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

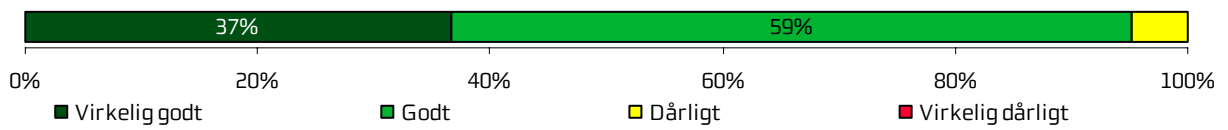
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=37)



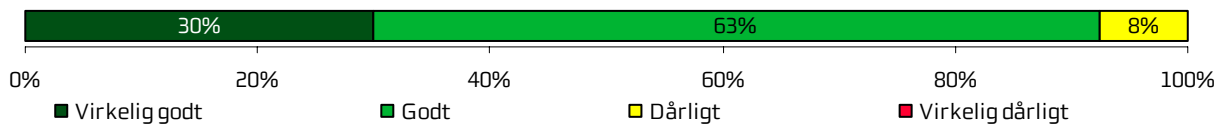
Samlet indtryk af besøg (n=41)



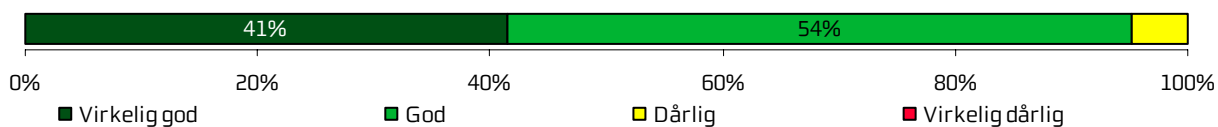
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	100 %	100 % *	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	95 %	100 %	91 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

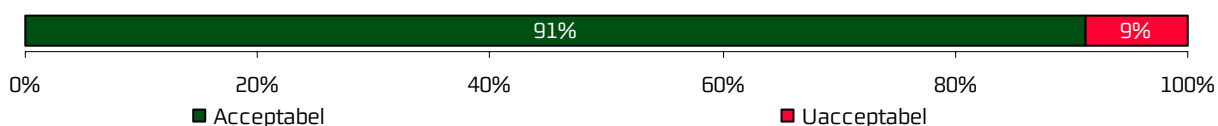
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=40)



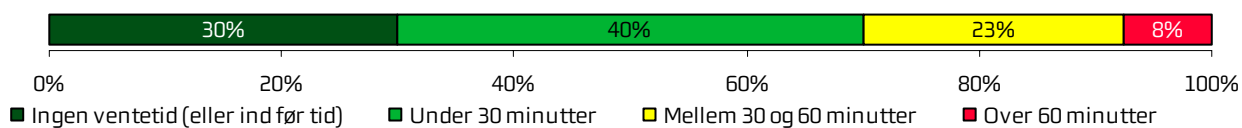
Oplevelse af modtagelsen (n=41)



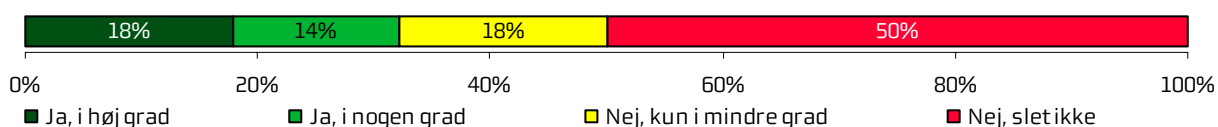
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=34)



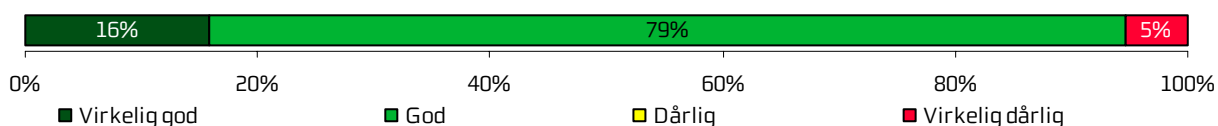
Længde af ventetid i venteværelse (n=40)



Information om ventetid ved fremmøde (n=28)



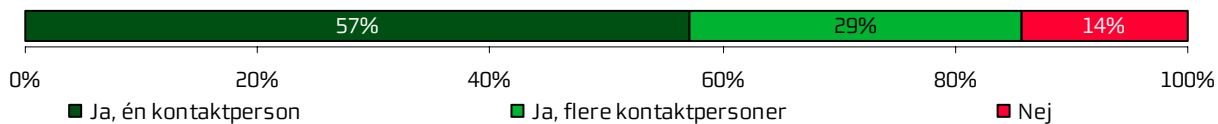
Indretningen i venteværelset (n=38)



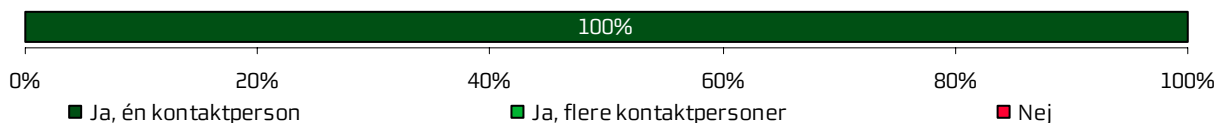
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 %	89 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		95 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	100 %	82 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		32 %	33 %	72 % *	28 %	50 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		95 %	100 %	97 %	79 % *	89 %

Personale

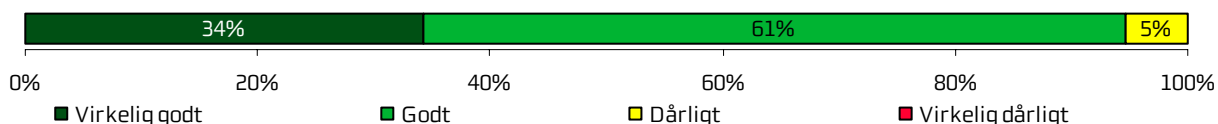
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=14)



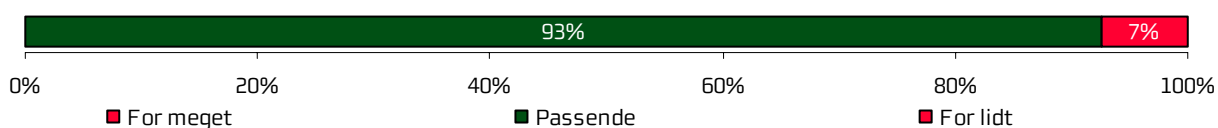
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1)



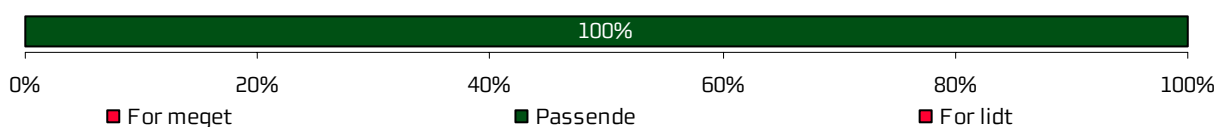
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=38)



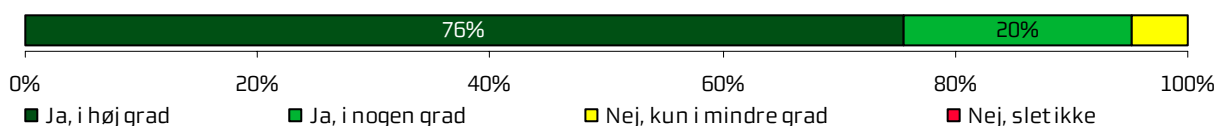
Medinddragelse af patienter (n=41)



Medinddragelse af pårørende (n=11)



Personalet lyttede med interesse (n=41)



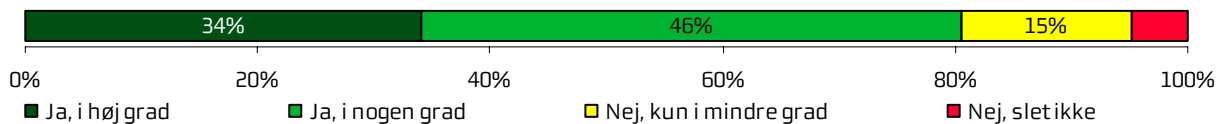
Personalet var gode til deres fag (n=39)



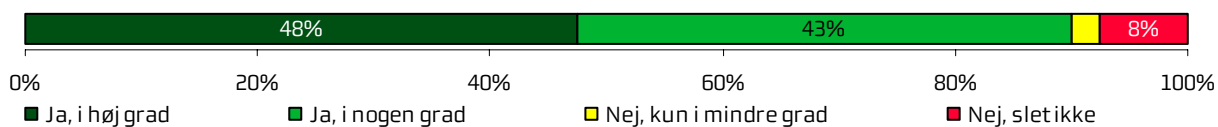
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		86 %	81 %	91 %	72 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		100 %	-	94 %	66 %	83 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	90 %	98 %	89 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	95 %	98 %	88 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		100 %	83 %	100 %	88 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	100 %	100 %	89 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	94 %	100 %	95 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=41)



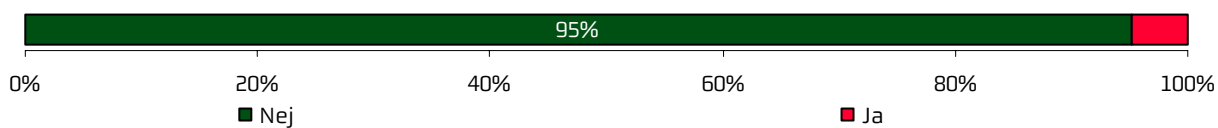
Behandlingen levede op til forventninger (n=40)



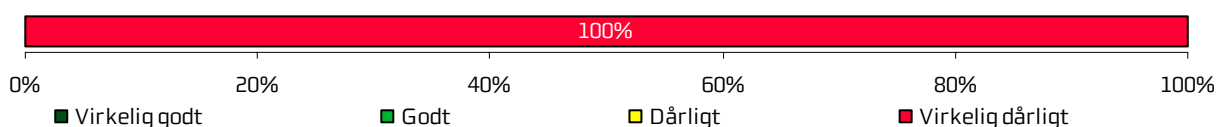
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=35)



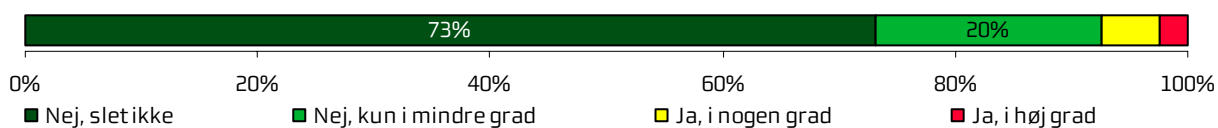
Fejl i forbindelse med besøg (n=41)



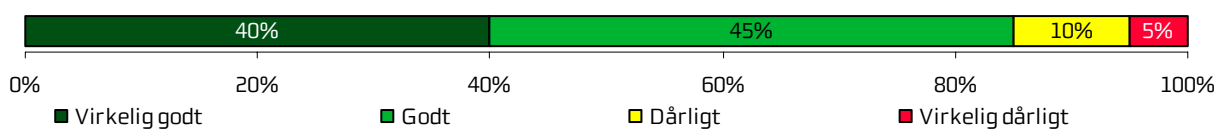
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=41)



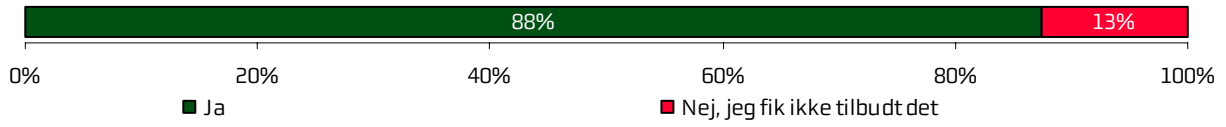
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=20)



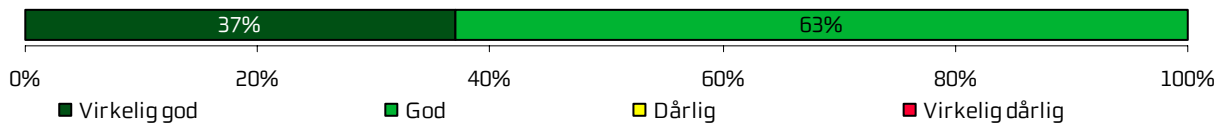
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		80 %	86 %	98 % *	77 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	79 %	100 % *	81 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		91 %	87 %	100 %	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	83 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	96 %	79 %	87 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		93 %	88 %	96 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		85 %	79 %	100 % *	84 %	94 %

Information

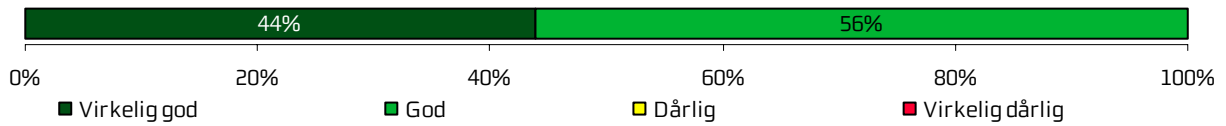
Modtaget skriftlig information (n=32)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



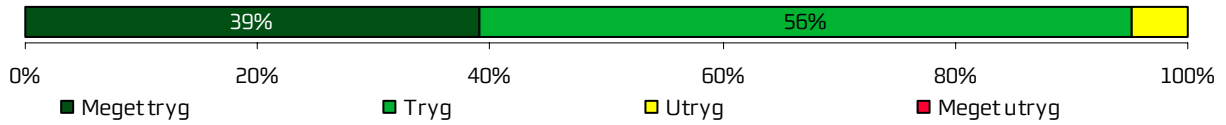
Vurdering af mundtlig information (n=41)



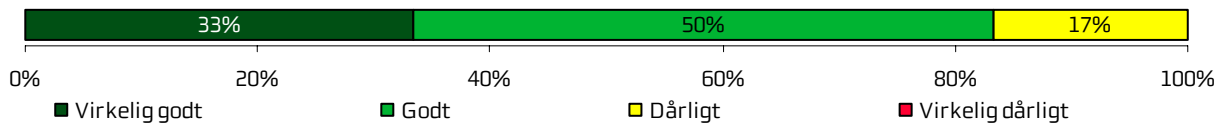
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		88 %	-	99 % *	56 % *	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	95 %	100 %	90 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

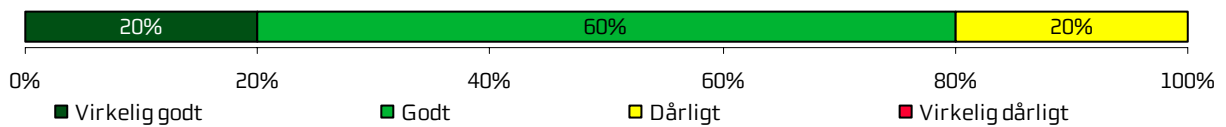
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=41)



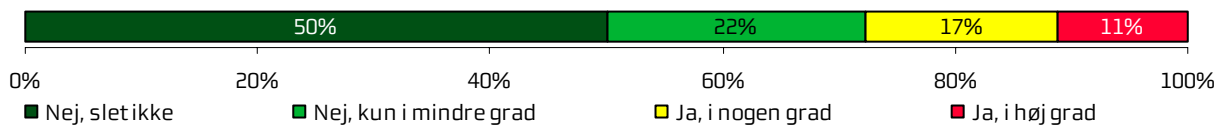
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=15)



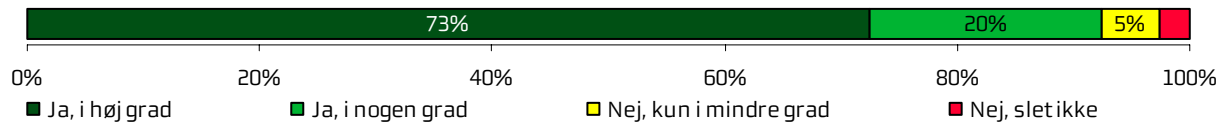
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=18)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	90 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		83 %	50 %	97 %	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		80 %	100 %	92 %	71 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	78 %	91 %	58 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=40)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		92 %	95 %	100 % *	83 %	96 %








Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.




Urogynækologisk klinik, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Urogynækologisk klinik	Samlet indtryk
	2	Jeg er meget tilfreds.	Godt
	4	De kunne være bedre til at tage telefonen i telefontiden. Det er rigtig svært at komme igennem til dem. Har haft ringet rigtig mange gange, og der er ingen, der tager telefonen:-(Godt
	7	Jeg ville gerne have vidst, hvorfor jeg skulle vente så længe; der kom mange ind før mig, som kom efter mig. De sagde til mig, da jeg kom ind, at det var fordi, jeg skulle ind flere steder; det ville jeg gerne have vidst inden jeg kom ind.	Godt
	9	De fik mig til at føle, at jeg ikke KUN var patient, men også en person (et menneske). Der var tid til at svare på mine spørgsmål, lidt jokes foruden det alvorlige omkring mit tilfælde!	Virkelig godt
	10	Er lige vidt.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Jeg endte med at have kontakt med lægen NN. Her følte jeg endelig, at der var en, der lyttede til, hvad jeg sagde. Det gør en verden til forskel, at man føler, der i det mindste bliver lyttet til, hvad man siger, frem for at man blot bliver fejlet af og får et indtryk af, at vedkommende, man taler med, udelukkende er interesseret i positiv feed back og ellers blot at slippe af med en.	Dårligt
	13	Gode læger som var i "øjnehøjde" med mig. De førte ikke lange samtaler uden, at jeg blev inddraget.	Godt

Urogynækologisk klinik, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Urogynækologisk klinik	Samlet indtryk
	1	De har ikke hjulpet mig.	Dårligt
	3	God information - kom ind til aftalt tid og fik god information om forløbet.	Virkelig godt
	5	Modtog to breve med modstridende anvisninger vedrørende urinprøve.	Godt

Urogynækologisk klinik, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Urogynækologisk klinik	Samlet indtryk
	3	Meget fint og orienterende.	Virkelig godt
	5	Elektronik fungerede ikke hver gang.	Godt




Urogynækologisk klinik, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Urogynækologisk klinik	Håndtering af fejl
8	Der kom ikke et svar på en urinundersøgelse.	Intet svar
12	Jeg var til to undersøgelser før operation. Ved første samtale fik jeg [én ting at vide]. Ved anden samtale fik jeg at vide, at der også var [en anden komplikation]. Det var sidstnævnte jeg fik information om i forhold til operationen []. Det skrev lægen dog ikke i journalen (jeg har siden set journalen). Ved operation gjorde sygeplejersker mig klar til én operation, men lægen sagde, det var en anden operation (jeg vidste ikke hvad forskellen på de to operationer var). Jeg har ved undersøgelse efter operation fået konstateret, at jeg har [to lidelser].	Virkelig dårligt

Urogynækologisk klinik, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urogynækologisk klinik	Samlet indtryk
 3	Fin orientering.	Virkelig godt
 5	Jeg blev ked af, at undersøgende læge ikke troede på mit ord og mente, at jeg havde udfyldt skema med urigtige oplysninger, hvilket ikke er tilfældet. Meget ubehageligt og uprofessionelt.	Godt
 6	Alt foregik hurtigt og meget professionelt.	Virkelig godt
 10	Jeg havde IKKE indtryk af, at de havde været i kontakt med andet sygehus, hvor jeg har været igennem AKKURAT det samme, som i Skejby - det skuffede mig - SPILD AF JETTERS OG MIN TID.	Det kan jeg ikke vurdere
 11	Jeg synes, jeg fik meget lidt information om, hvad der var blevet gjort, og hvordan operationen var forløbet. Der var en del uklarhed om hvilken genoptræning, jeg skulle lave, og hvor den skulle foregå. Sygehuset [et andet sted] manglede også disse informationer.	Dårligt
 12	Den sygeplejerske jeg havde kontakt med lige efter operationen var virkelig sød og hjælpsom. Ved mine henvendelser/samtale efter operation oplevede jeg at blive behandlet som en operation og ikke et menneske, og jeg følte ikke, der blev lyttet til mig. En sygeplejerske lovede efter en samtale at skrive mig op til en ny undersøgelse. Efter 14 dage ringede jeg for at høre, om det kunne passe, at jeg ikke havde modtaget brev om en tid og fik dér konstateret, at sygeplejersken ikke havde givet besked om, at jeg skulle have en tid. Jeg forstår ikke, man har opfølgende samtale, hvis afdelingen kun er interesseret i at høre, at det er gået godt! Jeg ved, at I også blot er mennesker, og at I også begår fejl. Jeg synes bare, der er sket rigtig mange fejl i mit tilfælde. Vil dog lige slutte af med at sige, at jeg også har mødt et par stykker hos jer, der er meget empatiske og hjælpsomme. Særligt sygeplejerske NN samt læge NN.	Dårligt
 13	Behagelige læger, som også inddrog mig i beslutningen om, hvad der skulle ske [i forhold til lidelsen].	Godt

Urogynækologisk klinik, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Urogynækologisk klinik	Samlet indtryk
✎ 10	Jeg oplevede desværre IKKE AT BLIVE TAGET ALVORLIGT. Det, jeg skal til næste gang, har jeg også prøvet før. Hvorfor samarbejder hospitalet ikke? Men det er da spændende, hvad resultatet bliver denne gang.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 11	Operationen har ikke virket. Jeg er derfor blevet genindkaldt til møde i ambulatoriet. Som sagt synes jeg, jeg manglede en samtale efter operationen.	Dårligt