

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**SVANGERAMB.**

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	358
Besvarelser fra afsnittets patienter:	216
Afsnittets svarprocent:	60%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



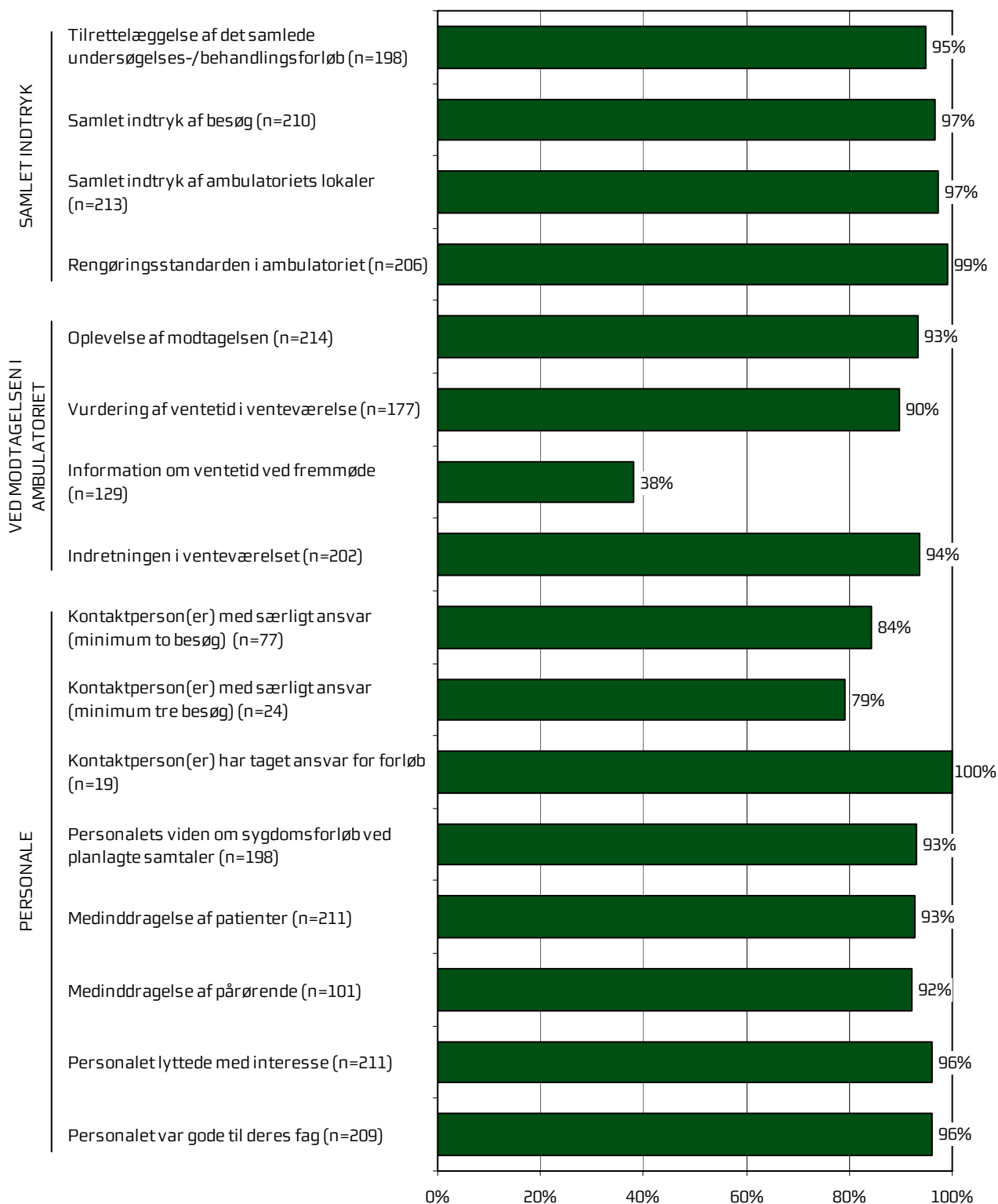


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

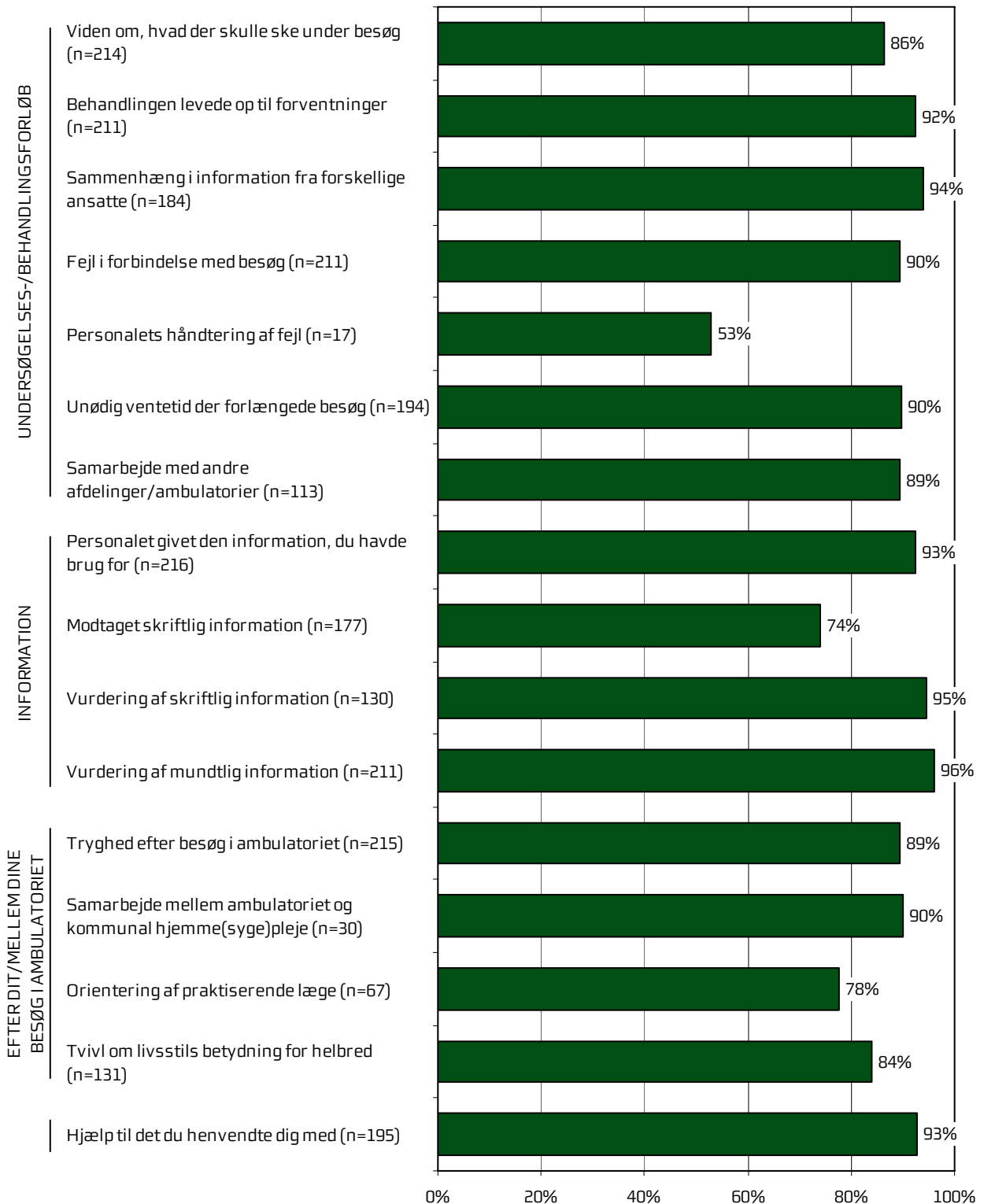
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6, Gynækologisk afsnit Y5

2009-tallet er for: Gynækologisk afsnit Y5

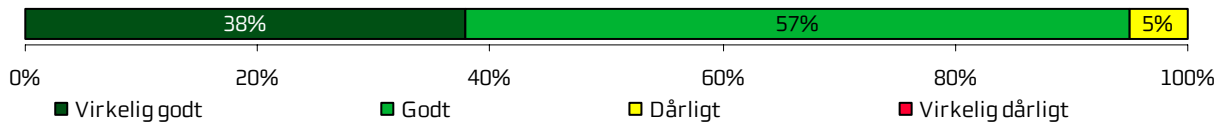
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

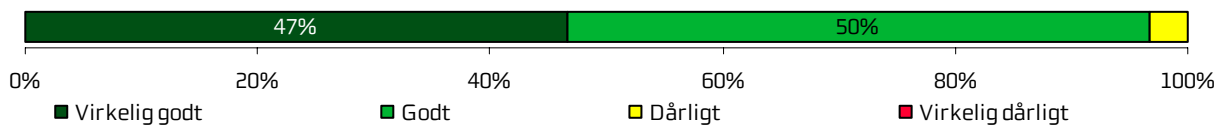
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

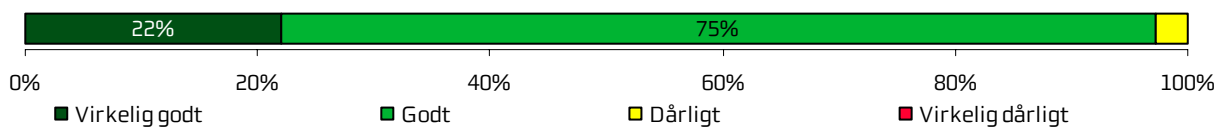
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=198)



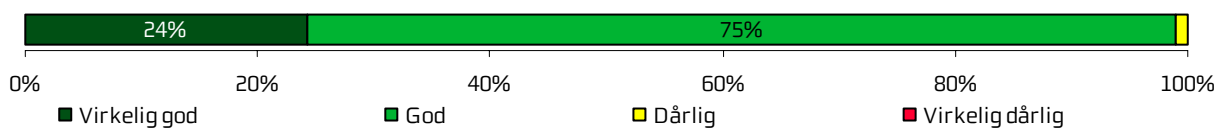
Samlet indtryk af besøg (n=210)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=213)



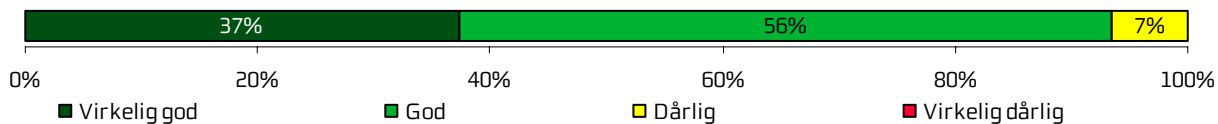
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=206)



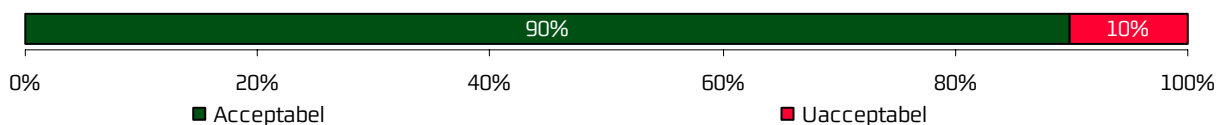
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	95 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

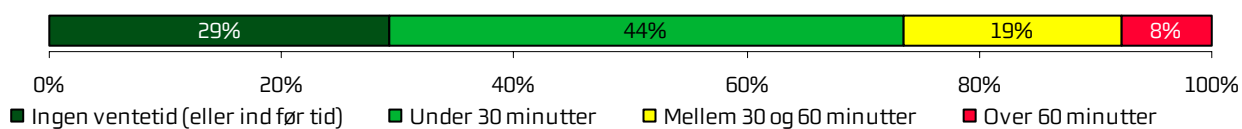
Oplevelse af modtagelsen (n=214)



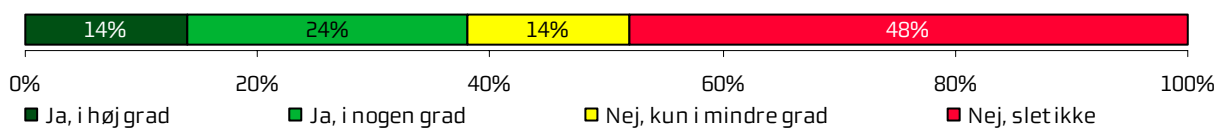
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=177)



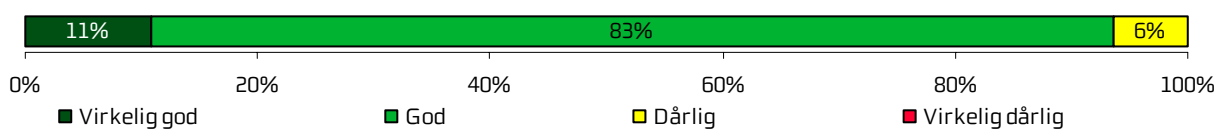
Længde af ventetid i venteværelse (n=208)



Information om ventetid ved fremmøde (n=129)



Indretningen i venteværelset (n=202)

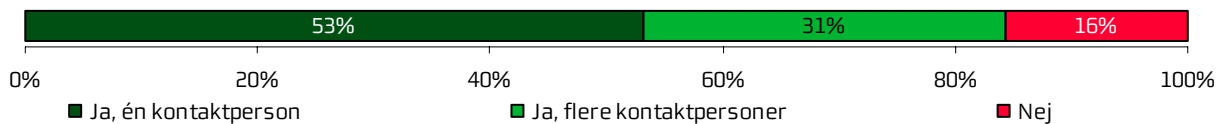




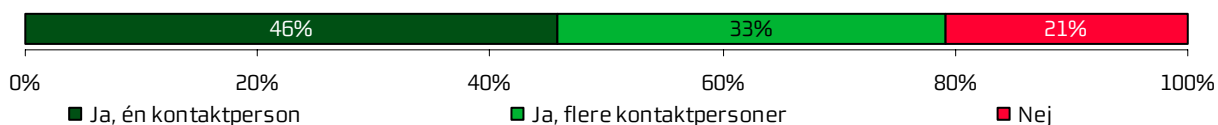
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	93 %	98 % *	100 % *	100 % *	92 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	93 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	38 %	47 %	22 % *	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	90 %	82 % *	97 %	57 % *	80 % *

## Personale

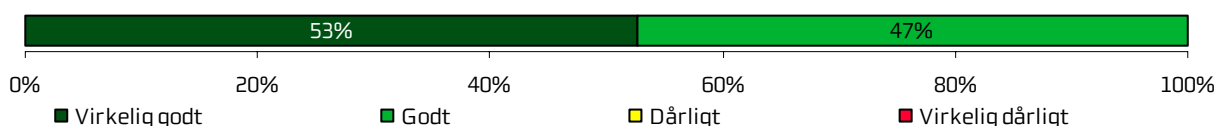
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=77)



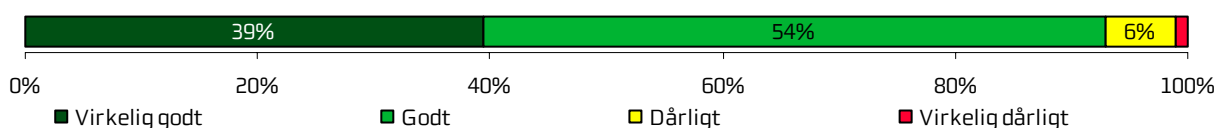
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=24)



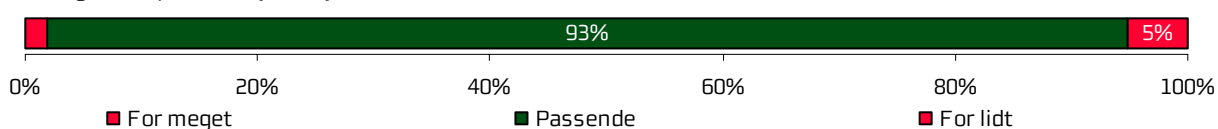
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



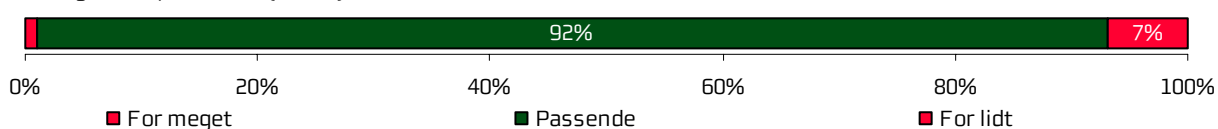
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=198)



Medinddragelse af patienter (n=211)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



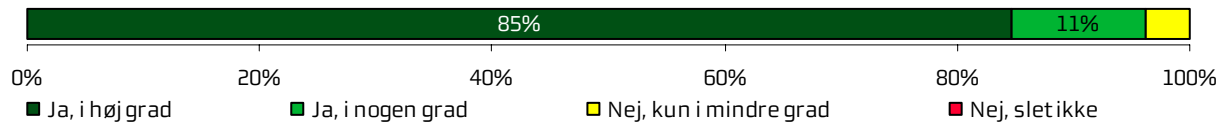
Personalet lyttede med interesse (n=211)



	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)	84 %	79 %	70 % *	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	75 %	-	100 % *	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	97 %	91 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	97 %	92 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	90 %	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	97 %	100 % *	89 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

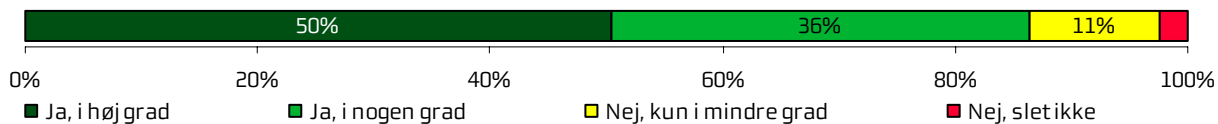
Personalet var gode til deres fag (n=209)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	99 %	93 % *	100 % *	92 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

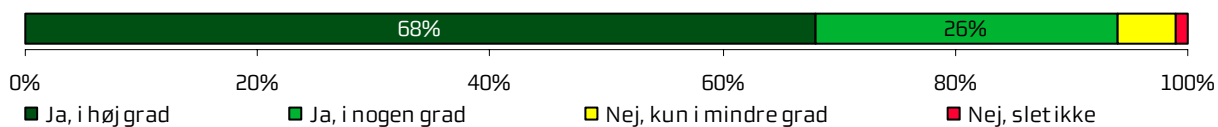
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=214)



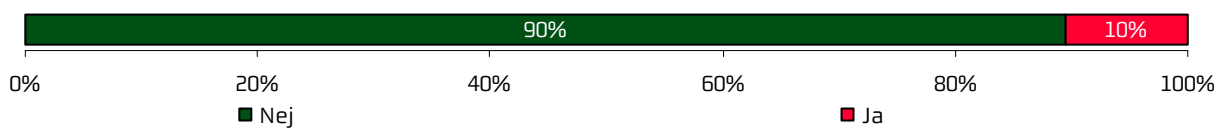
Behandlingen levede op til forventninger (n=211)



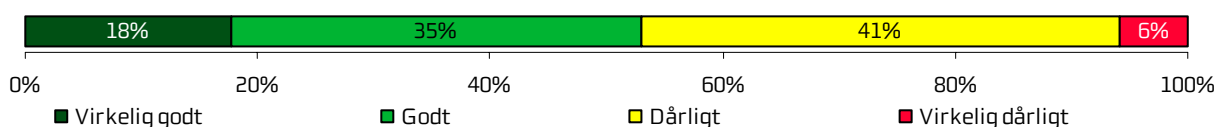
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=184)



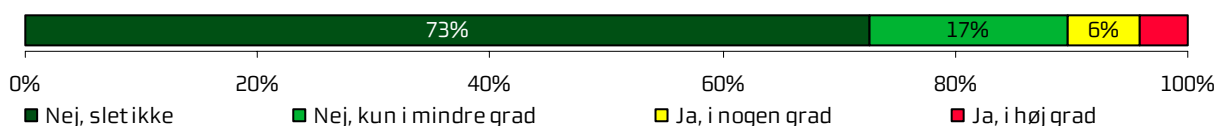
Fejl i forbindelse med besøg (n=211)



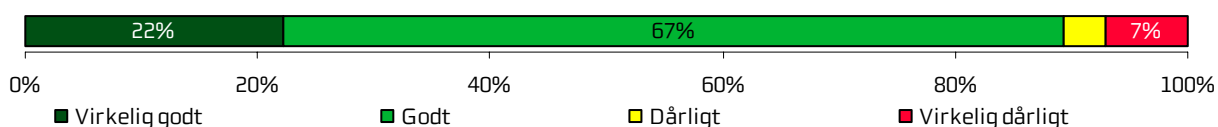
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=194)



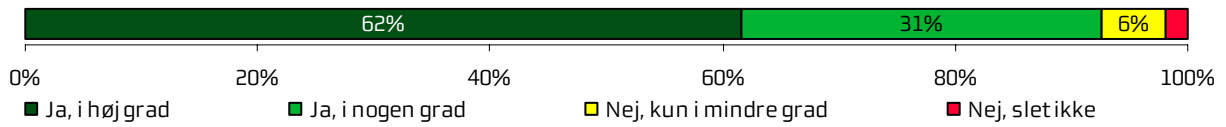
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=113)



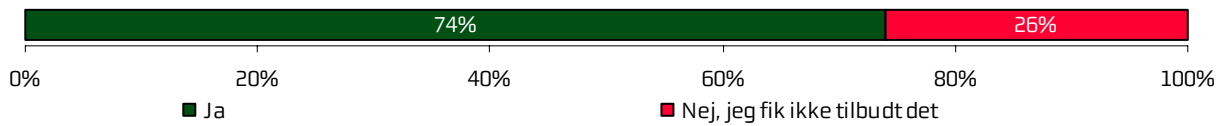
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	91 %	92 % *	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	95 %	93 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	92 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	94 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	53 %	60 %	-	81 % *	53 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	94 %	96 % *	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	90 %	96 % *	100 % *	81 %	92 % *

## Information

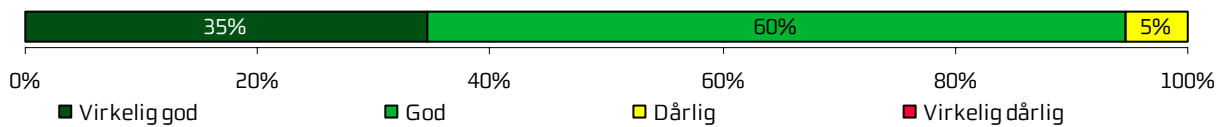
Personalet givet den information, du havde brug for (n=216)



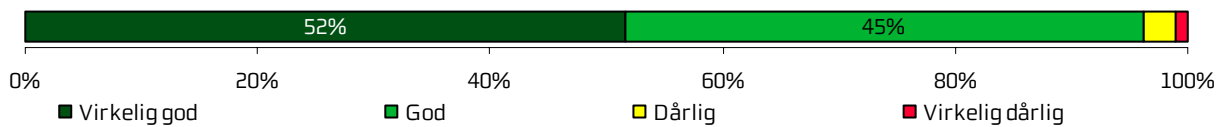
Modtaget skriftlig information (n=177)



Vurdering af skriftlig information (n=130)



Vurdering af mundtlig information (n=211)

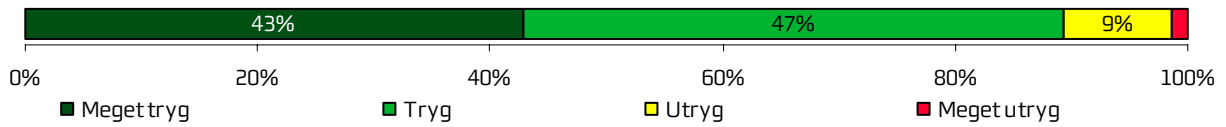




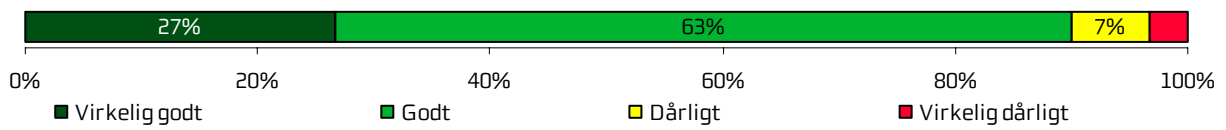
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	88 % *	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	94 %	100 % *	100 % *	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	94 %	98 %	100 % *	89 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

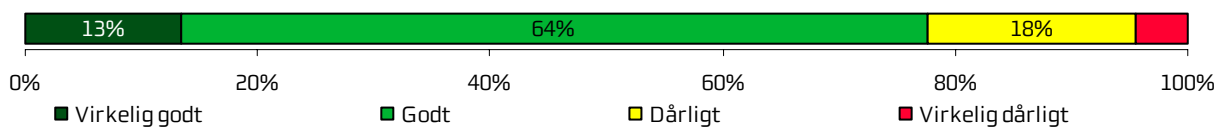
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=215)



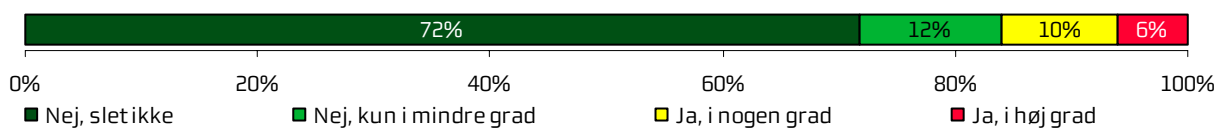
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=67)



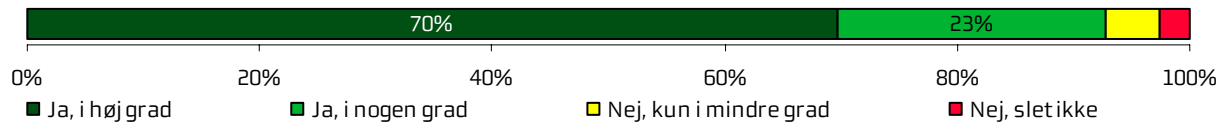
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	96 % *	90 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	82 %	100 %	100 %	77 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78 %	86 %	71 %	96 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	84 %	79 %	85 %	91 %	54 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=195)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	96 %	96 %	100 % *	86 %	95 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

**SVANGERAMB.****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**



<b>ID</b>	<b>Kommentarer - SVANGERAMB.</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Viste vej og viste tilrette.	God
4	Meget god orientering om, hvad der skulle ske m.v.	Virkelig god
8	Mit første besøg i ambulatoriet var [nogle dage] efter min fødsel med henblik på [kontrol]. Jeg blev sat af ud for et undersøgelsesrum af en portør, som sagde, at det var dér, jeg skulle undersøges, og jeg blot skulle vente i rummet. Jeg ventede 20 minutter, inden der kom en sygeplejerske og en læge, der som det første sagde, at jeg ikke var "hendes" patient. Jeg blev så bedt om at vente på gangen og sygeplejersken ville finde ud af hvor og hvem, der skulle undersøge mig. Da jeg havde stået der [ca. et kvarter] og stadig ikke havde hørt mere, måtte jeg rive fat i en sygeplejerske, da jeg fik det dårligt, var klamt svedende og svimmel. Jeg havde lige været igennem en fødsel på [omkring et døgn], afsluttet med forløsning med kop og efterfølgende [undersøgelse] og min krop var brugt, træt og fyldt med hormoner. Jeg havde meget svært ved at gå ret langt og kunne ikke overskue at lede ret meget rundt efter personale. Jeg er klar over, der nok var sket en kommunikationsbrist mellem patienthotellet og ambulatoriet. Jeg er selv læge og har derfor klart forståelse af travlhed og forsinkelser, men at man må stå på en gang i [over en halv time] og føle sig tæt på besvimelse før det lykkes at få fat i en sundhedsperson, som kan hjælpe, synes jeg faktisk er uacceptabelt.	Dårlig
10	Jeg er altid blevet taget godt imod. Det er MEGET trygt og rart at være på Skejby :) Der er altid søde mennesker omkring en.	Virkelig god
13	Der var næsten mangel på siddepladser i venteværelset!	God
15	God modtagelse, men ekstremt lang ventetid. Desuden var de forskellige læger ikke informerede om, hvordan de andre læger vurderede den kommende operation eksempelvis.	God
17	Alt ok.	Virkelig god
21	Selve modtagelsen var god, men sad i venteværelset i 40 minutter, fordi der ikke var nogen (sekretær eller maskine), der fortalte mig, at patienten sad på [anden afdeling].	God
22	Første gang var forvirrende, fordi jeg skulle scanne sygesikringskort, og damen i skranken var ikke venlig. De næste gange var super fine.	Dårlig
31	Der var intet personale.	Dårlig
32	Kørte sygesikringskort gennem scanner og satte mig i venteværelset.	God
33	Blev ikke modtaget til tiden.	God
35	Jeg anmeldte mig automatisk i maskinen via CPR-kort.	God
36	Fik ikke at vide, hvad der skulle ske.	Dårlig
37	Lyset var slukket hos sekretæren, og der var et viskestykke over nummermaskinen. Efter et yderligere kig sad der en sekretær langt ovre i hjørnet, som man kunne råbe op!	Dårlig
39	Sjældent, at der er en sekretær i nærheden, må så, som vanligt, vente.	Dårlig
40	Kom forgæves ved første besøg, da ingen havde oplyst mig om, at min tid var aflyst pga. ferie. Dette er meget beklageligt, især på grund af de lange ventetider.	Dårlig
42	De var klar, da jeg ankom, hvilket var meget trygt.	Virkelig god
43	Synes det virker meget kaotisk, og der kommer folk færende hele tiden for at hidkalde patienter, som så tydeligvis ikke er til stede. Det kan virke, som om der ikke er synderlig meget styr på tingene.	God



✎	46	Blev akut indlagt om natten, så var ikke forbi venteværelset.	God
✎	48	1. Bruge sit sygesikringskort til registrering af ankomst. 2. Personale ved tjek ind var meget afvisende ved mit spørgsmål om en køreseddel. Denne måtte jeg så bede lægen om, hvad jeg synes er en forkert måde at bruge en læges tid på.	Dårlig
✎	51	Det er jo ganske anonymt, da man bare scanner sit sygesikringsbevis. Upersonligt, så derfor kan man jo ikke sige, at man får en god modtagelse.	Dårlig
✎	52	Der sad ingen ved skranken i modtagelsen ved indgangen. Så gik ind på egen hånd.	Dårlig
✎	53	Det undrer mig meget, at man allerede ved den indledende samtale, dvs. før undersøgelsen, kraftigt anbefalede mig at bruge [medikament], og at man senere i forløbet insisterede. Det virkede nærmest som et salgsfremstød. Jeg oplever ingen af de gener, der omtalt i materialet vedrørende [medikamentet].	God
✎	56	Der var ikke nogen modtagelse, da man jo bare skulle køre sit sundhedskort igennem en kortlæser, og så sætte sig ind og vente. Så svært at bedømme om modtagelsen var god eller dårlig.	God
✎	61	Hvis jeg bliver bange og græder, bliver jeg virkelig beroliget og trøstet.	Virkelig god
✎	69	Der var ikke nogen modtagelse. Til gengæld var alle rigtig søde og behagelige, når man efter at have ventet blev kaldt ind, så altså ikke en kritik af personalet. Men jeg sad i venteværelset og tænkte, om jeg nu var gået rigtig, så et ansigt når man kommer ind kunne være rart.	Dårlig
✎	70	Bortset fra, at det var utrolig svært at finde. Det var [i weekenden], og mange af dørene var aflåste.	Virkelig god
✎	71	Jeg havde en [pårørende] med, som var lige så velkommen. Var med inde som bisidder.	Virkelig god
✎	76	God modtagelse. Dog ofte problemer med at få hjælp i sekretariatet. Ofte ubemandet.	God
✎	80	Jeg spurgte efter et toilet, og vedkommende i receptionen "troede nok det var dér"...	Dårlig
✎	81	Upersonlig og maskinel modtagelse fra personalets side.	Dårlig
✎	82	Den er praktisk, men meget upersonlig, eftersom man starter med at skulle køre sit personnummerbevis gennem en automat og sætte sig ned og vente. Dog vil jeg sige, at det opvejes en del af, at lægen eller sygeplejersken kommer og henter én og giver hånd, ikke mindst.	God
✎	83	Venligt og rart og anvisende.	Virkelig god
✎	85	Der var lidt ventetid, men vi blev orienteret.	God
✎	86	Tak til sekretæren for den hurtige tid, da jeg virkelig havde kraftige smerter.	Virkelig god
✎	88	Sød og venlig betjening.	Virkelig god
✎	90	Det var en smule overvældende, at jeg først får at vide, at jeg har [en cyste], mens jeg prøver at nå at forholde mig til dette, bliver undersøgelsen afbrudt pga. en akut patient.	God
✎	91	Altid dejligt at blive modtaget med et smil og god behandling.	Virkelig god
✎	92	Havde lidt problemer med at scanne mit sygesikringsbevis ind, men det gik.	God
✎	94	Trak bare mit kort igennem. Der var ingen personale den første halve time.	Intet svar
✎	95	Altid godt humør og smil.	Virkelig god
✎	96	Jeg har udelukkende mødt venligtsindede og empatiske mennesker, der med ro og grundighed har foretaget undersøgelser.	Virkelig god
✎	97	De har god modtagelse af patienter, og atmosfæren er varm og behagelig.	Virkelig god
✎	99	Det er lidt svært at finde rundt på Skejby Sygehus. Blev sendt ned i den anden ende af sygehuset for at få taget en blodprøve. Det var ikke noget problem for mig, men for ældre eller gang-	God

## Bilag 1

besværede må det være svært. Kunne man måske samle alle aktiviteter (sygeplejerske, blodprøvetagning, snak med læge og narkoselæge) i ét?









- |   |     |  |     |
|---|-----|--|-----|
|  | 104 | Lang ventetid. 30 minutter i forhold til aftalt tidspunkt.   | God |
|  | 106 | Det er svært at finde den rigtige afdeling. Men da den først var fundet, blev jeg taget godt imod! | God |

**SVANGERAMB.****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - SVANGERAMB.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
7	Var blevet lagt i forkert bunke, så der var ikke blevet lavet en indkaldelse. Kom akut ind, da jeg fik store smerter.	Godt
12	Jeg har efterfølgende opdaget, da mine sting blev fjernet hos lægen, at helingen af såret ikke lykkede [pga. komplikation].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Skulle være opereret. Skulle pludselig ikke opereres alligevel, men blev alligevel kaldt til samtale med læge NN...	Godt
20	Jeg blev glemt i det videre forløb.	Virkelig dårligt
30	Min læge fik breve om ny indkaldelse. Det fik jeg ikke. Der gik to måneder, hvor jeg gik til min egen læge.	Intet svar
34	Måske ikke en egentlig fejl, men mit operationssår sprang op, da stingene blev taget, hvorfor jeg fik en akut tid på ambulatoriet igen. I den forbindelse synes jeg, at behandlingen/informationen var for overfladisk/dårlig.	Intet svar
36	Jeg havde svangerskabsforgiftning, den form der hedder []. Der blev IKKE taget en blodprøve (som kunne afsløre det), selvom jordemoderen sendte mig videre til yderligere tjek, pga. kraftige smerter i højre side og svimmelhed. Derudover havde jeg oplyst, at jeg havde drukket ca. to liter vand, men at jeg ikke kom af med det ved toiletbesøg. På Svangerambulatoriet blev der ikke gjort andet, end det samme som jordemoderen tidligere havde gjort samme dag (urinprøve og måling af blodtryk). Det blev først opdaget ved akut indlæggelse på fødegange nogen tid senere, hvor det var kritisk.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Kun at man via internettet kunne have fundet mit telefonnummer!	Intet svar
43	At jeg ikke var blevet informeret om en lægesamtale, som jeg så skulle vente på, og at jeg, pga. en anden aftale hos en læge, måtte afbryde min [undersøgelse] lidt pludseligt, fordi der var meget lang ventetid på [undersøgelsen]. Der burde den, som [undersøgte], have ringet til ambulatoriet for at sige, at jeg blev forsinket, for jeg hastede over i ambulatoriet., hvor jeg så også kom til at sidde og vente i [flere minutter]. Det kan synes som en mindre detalje, men det er faktisk noget, som er med til at give én en dårlig opfattelse af planlægning, samt skabe tvivl om, hvorvidt der i grunden er styr på tingene.	Dårligt
45	At der ofte ikke var tid til at læse min journal inden behandlingen. Derfor skulle jeg selv "vurdere" min situation og referere til hele forløbet hver gang. Dette var meget frustrerende med nye behandlere næsten hver gang, og der skete mange misforståelser, netop fordi de ikke havde tid til at læse/opdatere journal hver gang, og jeg fik ny behandler hver gang.	Dårligt
50	Egentlig ved jeg ikke hvilken fejl, men det, at jeg 24 timer efter indgrebet fik en bragende infektion, kan jo bero på en fejl.	Virkelig godt
51	I stedet for, at begge mine problemer blev ordnet ved én operation [], som jeg selv gjorde opmærksom på ved mine undersøgelser, måtte jeg igennem først én operation med [flere] ugers sygeorlov og derefter en ny operation med [endnu flere ugers] sygeorlov. Mit forløb har været [mange måneder]! Det er ikke godt nok. Desuden bør I være opmærksomme og lytte til patienten!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
65	Det blev aftalt ved konsultationen, at jeg skulle indkaldes til undersøgelse, da jeg har smerter i underlivet. Jeg var i ambulatoriet [i efteråret], hvor der blev udtaget biopsier og taget celle-skrab på grund af længerevarende celleforandringer. Resultatet var milde celleforandringer. Har ingen tilbagemelding fået [].	Intet svar
75	Læge NN's elektroniske journal var ikke blevet opdateret.	Virkelig godt
77	Havde fået en tid, hvor ambulatoriet slet ikke havde åbent. Men det blev på meget flot vis klaret af den vagthavende læge, så jeg ikke var gået forgæves og oven i købet heller ikke kom	Virkelig godt

## Bilag 1




















til at vente.

- |   |   |            |
|---|---|------------|
|  79    | Da jeg første gang var til undersøgelse, henvendte jeg mig til sekretæren (havde ventet der godt en time). Fik at vide, at jeg måske skulle til en anden undersøgelse end de andre. Hvad jeg ikke skulle. Min ventetid blev [over to timer]. De havde bare glemt mig. De havde ringet til mig og sagt, at jeg kunne komme til på et afbud. Så hjælper det ikke med undskyldninger.  | Godt       |
|  81    | Mit forløb i ambulatoriet startede med uønsket blødning. Før jeg kunne få brændt blodkar i livmoderen skulle jeg tjekkes for celleforandringer. Ved mit allerførste besøg fik jeg bogstavelig talt at vide, at hvis jeg ikke hørte noget fra afdelingen inden næste besøg, var der ingen celleforandringer, og jeg skulle ikke være nervøs, og kunne blive behandlet for de uønskede blødninger. Jeg hørte ingenting fra afdelingen, men da jeg kom næste gang fik jeg besked om, at jeg havde celleforandringer. Det var en meget ubehagelig og uheldig situation. Til første behandling for celleforandringerne fik jeg at vide at jeg ville blive tilknyttet en fast læge, men allerede til næste kontrol var det en ny læge der undersøgte mig. De gange jeg har været i ambulatoriet, har jeg haft en fornemmelse af, at lægen ikke har læst min journal før samtalen, og jeg bliver derfor spurgt om de samme ting, fx om jeg er vaccineret, det må efterhånden står en del gange at jeg er vaccineret... | Dårligt    |
|  85    | Ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men han skulle scanne mit [væv], og under scanningen kommenterede han det også. Men da vi var færdige, siger han pludselig, at det nok ikke var det, han havde set, så jeg følte lidt, at jeg gik derfra uden egentlig at have fået det undersøgt.  | Dårligt    |
|  87    | Ved en af mine planlagte undersøgelser, sad jeg og ventede ca. 30 minutter, men så viste det sig, at personalet glemte at sætte mig i systemet, men kun skrev datoen på kortet.   | Godt       |
|  89    | En sygeplejerske kom til at forveksle mig med en af de andre patienter, da jeg lå på opvågningsstuen. Hun troede, jeg var en anden, og hun skulle til at give mig hendes papirer. Det skal siges, at det hele blev taget med et smil.   | Godt       |
|  90  | Gentagne manglende besked på blodprøver.  | Dårligt    |
|  98  | Ved første besøg (forundersøgelse) får jeg et tidspunkt at vide [], og skal i virkeligheden møde på et andet tidspunkt [to en halv time senere], og derudover skete der ingenting. Ingen yderligere information.  | Intet svar |
|  102 | Del af forundersøgelserne væk på operationsdagen.   | Godt       |

**SVANGERAMB.****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - SVANGERAMB.	Samlet indtryk
2	"Tjek in"-systemet var i "udu", derfor blev ventetiden på over en time, da jeg gjorde opmærksom på min eksistens.	Godt
4	Jeg har fået en ualmindelig god og kvalificeret behandling.	Virkelig godt
8	Jeg fik flere forskellige tidspunkter at vide, at jeg skulle undersøges på fra henholdsvis Y2, hvor jeg var indlagt de første to døgn, og patienthotellet.	Dårligt
9	Har kun positive ting at sige om Gynækologisk Afdeling Y5. Især da jeg var indlagt i fem dage.	Godt
13	Har haft nogle blæreproblemer. Var først ved én læge, ham var jeg ikke tilfreds med. Er nu startet forfra med en ny. Er træt af hormoner, fordi jeg får så meget medicin pga. [andre sygdomme].	Virkelig godt
15	I digitale tider burde det være muligt at koordinere og blive enige fra afdeling til afdeling og fra læge til læge. I det mindste så patienterne ikke mærker uenighed!	Intet svar
17	Alt ok.	Virkelig godt
19	Jeg er rigtig glad for at have en fast og kompetent læge.	Virkelig godt
20	Fysioterapeuten underrettede lægen, som åbenbart havde glemt mig. Han ringede senere og beklagede, men jeg har ikke hørt fra ham siden.	Godt
22	Rigtig glad for, at der ofte var inviteret en læge med fra en anden afdeling for at udbrede kendskabet til [smerter i underlivet].	Virkelig godt
26	Jeg er rigtig glad for mine kontroller på ambulatoriet Jeg bliver altid undersøgt af "min egen" kontaktlæge. Det har stor betydning at have mulighed for at tale med den samme læge hver gang. Det er sjældent, der er lang ventetid, men det var der ved sidste besøg. Jeg fik forklaret, at det var på grund af sygdom blandt lægerne.	Virkelig godt
27	Jeg har fået en rigtig fin behandling, selvom mit sygdomsforløb var en lille ting sammenlignet med andre.	Virkelig godt
32	Undersøgelsen mislykkedes, og jeg fik en ny tid!	Intet svar
34	Pga. weekend blev jeg flyttet over på en anden afdeling til en enkelt overnatning. Her følte jeg mig overladt til mig selv.	Godt
36	Jeg vidste jo ikke bedre (er førstegangsfødende), så troede jo, at alt var ok, som sygeplejerske og læge sagde.	Dårligt
42	Meget professionel behandling.	Godt
45	Der skete misforståelser eller fejl mellem behandlerne og [specialist]. Derfor måtte jeg vente [flere] uger fra anbefalet snak med ambulatoriets diætist til den egentlig henvisning. Generelt var kommunikationen mellem de mange involverede dårlig, og det gik ud over mit behandlingsforløb.	Dårligt
47	Jeg mødte kun venligt, professionelt personale. Der var respekt for mig som syg/patient. Forstående personale. Tak for det.	Virkelig godt
49	Ved besøget fik jeg at vide, at jeg skulle komme én gang mere, såfremt alt var normalt. I telefonen (da jeg ringede for svar) fik jeg at vide, at jeg blev afsluttet. Så nu er jeg lidt forvirret.	Godt
54	Jeg kommer kun til KONTROL i ambulatoriet. Der er som regel ventetid, men det er jeg indstillet på.	Godt

## Bilag 1

	56	Jeg synes ventetiden på mine prøver var alt for lang. 11 uger.	Godt
	58	Der er for langt til blodprøvetagning. Især hvis man er gangbesværet.	Godt
	59	Det var meget generende, at jeg ved hvert besøg først skulle scannes af en ung læge og derefter en erfaren. Jeg er indstillet på, at de skal lære, men når man er i en meget følsom situation, kan det være hårdt at skulle igennem det to gange hver gang. Der burde være mulighed for ved mere komplicerede situationer, at en erfaren læge kunne træde til med det samme, i hvert fald hver anden gang.	Godt
	64	Har været meget tryk ved både undersøgelse og behandling på Skejby, Y5 m.m.!	Virkelig godt
	68	Det er MEGET svært at komme igennem til en læge, for at få svar på [] prøven. Fik at vide, at der ca. ville gå 14 dage mellem svar og operation... Der gik 30 dage. Så må man hellere IKKE sige noget nærmere om antal dage. ALT andet har jeg været YDERST tilfreds med. Jeg føler mig meget tryk hos jer.	Virkelig godt
	71	Alle var meget søde og forstående.	Virkelig godt
	74	Sengeafdeling og ambulatorium er integreret med samme personale.	Virkelig godt
	78	Ikke andet end jeg har følt, der er blevet taget rigtig godt hånd om mine personlige problemer. Super!	Virkelig godt
	81	Det ville være rart, hvis det var den samme læge, jeg var tilknyttet, som jeg fik at vide første gang. Desuden ville det forbedre min oplevelse væsentligt, hvis ventetiden blev nedbragt til et acceptabelt niveau. Et acceptabelt niveau kan selvfølgelig diskuteres. For mig er det maksimum den tid undersøgelsen tager, dvs. 10-15 min.	Godt
	83	Jeg var utrolig lettet over at snakke med fagfolk, der forstod, hvad jeg snakkede om!	Virkelig godt
	84	Når man er til en gynækologisk undersøgelse, kan det virke meget upassende, hvis der tales om f.eks. ens efternavn og de associationer, pågældende behandler får om egne relationer i relation hertil. I det hele taget kan lange gynækologiske undersøgelser, med flere læger inde over, virke intimiderende. Jeg ved ikke, hvordan det kan planlægges på anden vis, men den slags undersøgelse kræver en særlig situationsfornemmelse af de ansatte.	Godt
	85	Jeg fik tilbudt en hormonspiral og fik den med det samme. Det synes jeg var rigtig fint.	Godt
	96	Jeg har været taknemmelig for at få lidt ekstra tid og omsorg i forbindelse med mit forløb som gravid. Jeg stoppede med [medicinsk behandling] kort tid efter, jeg var blevet gravid, og det er gået godt. Jeg [er i en særlig situation], så der har været meget at tænke på og forberede sig til, hvorfor det har været rart med ekstra omsorg.	Intet svar
	98	Jeg synes, at der er for lang ventetid mellem de forskellige prøvetagninger på indlæggelsesdagen, men jeg har også forståelse for, at jeg ikke er den eneste patient på hospitalet.	Virkelig godt
	99	Der kan strammes op på processerne, men det vigtigste er, at man føler sig tryk ved behandlingen. Både læger og sygeplejersker er utrolig kompetente. Resten er detaljer.	Virkelig godt
	105	Viser god indsigt og forståelse for den [psykiske lidelse] jeg har. Jeg føler ikke, at personalet er dømmende.	Virkelig godt
	107	Undrede mig over, at der ikke var indhentet tidligere journaloplysninger fra første graviditet fra andet sygehus [].	Godt
	109	Jeg føler mig tryk og taget alvorligt.	Virkelig godt
	110	Alt var til UG.	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - SVANGERAMB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg fandt det ubehageligt at have lægesamtale dagen efter operationen, siddende på sengekanten, i andre patienters nærvær. Ligeledes skete det ganske pludseligt, uden jeg fik tid til at tænke mig om, især da man stadigvæk er "groggy" efter bedøvelsen. Det er jo rigtig oplysning om det fremtidige sygeforløb, man skal huske og modtage.	Godt
3	Min egen læge fik ikke information.	Godt
4	Virkelig kvalificeret og god.	Virkelig godt
6	Følte mig generelt godt informeret omkring forløbet af den medicinske abort. Jeg var informeret om smerter og blødning, men mindes ikke at være blevet informeret mundtligt om muligheden for, at der kunne komme et intakt foster ud []. (Der står heller ikke noget om dette i den skriftlige information pt.).	Godt
8	Der var væsentlig forskel på de to læger, der undersøgte mig. Den ene var forstående og gav god information, den anden var travl og stresset.	Dårligt
11	Jeg har kun ros tilovers. Meget hensynsfuldt kvindeligt personale.	Virkelig godt
13	Helt tilfreds.	Virkelig godt
15	God information, men skulle så pludselig ikke bruge den alligevel, da operationen blev udskudt.	Intet svar
17	Alt ok.	Virkelig godt
20	Fysioterapeuten var god, hvorimod lægen var dårlig.	Godt
24	Forskellige informationer/forklaringer ved forskellige besøg (læger).	Godt
29	Jeg var utilfreds med at skulle vente på svar på mine prøver i fem uger. Jeg var blevet lovet svar i løbet af to til tre uger. Min egen hospitalslæge [var ikke til stede] og havde overgivet det til en afløser at give mig besked, og det skete først efter syv uger, hvad jeg synes er utroligt dårligt. Jeg fik så heldigvis svar af en anden læge på afdelingen, fordi sekretæren fik fat i hende, da jeg havde ringet [mange] dage i træk.	Godt
34	Jeg synes, at informationen var fin i forbindelse med operation, men efterfølgende var den dårlig.	Godt
36	Har været til en eftersamtale med operationslægen, hvilket var godt.	Dårligt
44	Det telefoniske opkald, man foretager for at få svar ved lægen, kan være utroligt frustrerende, da man sjældent kan komme igennem i det aftalte tidsrum. Denne samtale er ellers yderst vigtig i forhold til at føle sig tryk inden næste kontrol. Det havde været en fordel, hvis man kunne ringe ind og blev sendt i en telefonkø, til lægen var ledig.	Godt
45	Jeg måtte selv finde information om, at det, jeg fejlede, var [en specifik sygdom]. Da jeg selv spurgte de involverede, om ikke det var det, jeg fejlede, var svaret ja. Men informationen om, hvad dette indebærer, er MEGET forskellig. Dette til trods for, at jeg var et svært tilfælde!	Dårligt
47	Men det var fordi, jeg fik taget vævsprøver og skulle vente på svar, og fordi jeg var bange for svaret, men det kunne ingen tage fra mig.	Virkelig godt
51	Ved FØRSTE undersøgelse ville jeg gerne have haft informationen om, at begge problemer [] kunne klares med én operation. Informationen fik jeg først efter første operation!	Dårligt
61	Jeg vidste udmærket selv, hvad der var galt. Så jeg er fuldt ud tilfreds med at snakke personligt med sygeplejerskerne.	Virkelig godt
64	Over al forventning!	Virkelig godt

## Bilag 1

67	De lyttede og svarede på mine spørgsmål, men jeg ved jo ikke alt om sygdomme/behandlingsmuligheder/ komplikationer/alternative muligheder. Hvad ville ske uden behandling nu og på sigt for eksempel? Så efter konsultation tænkte jeg tit, at jeg ville ønske, de havde FORTALT/informeret AF EGEN DRIFT. OPLYST mig. Jeg ved ikke nødvendigvis, hvad jeg skulle spørge om.	Godt
70	Lægen, der opererede, var lidt hurtig med informationerne lige efter. Fik besked om, at jeg ikke skulle fortsætte med [medicin], selvom der stadig var noget betændelse. Kontaktede min egen læge, og fik herefter noget KRAFTIGERE [medicin].	Virkelig godt
73	Den har været mangelfuld. Jeg føler, at der er blevet lagt låg på alvoren for at "skåne" mig for bekymringer.	Godt
74	Tilbud og deltagelse i et rehabiliteringskursus [] gav god kontinuitet og "hjælp" i mit forløb.	Virkelig godt
80	Jeg ventede meget tålmodigt på et svar per brev, som, jeg havde fået at vide, ville komme ca. 14 dage efter besøget. Efter ca. TO MÅNEDER ringede jeg selv til ambulatoriet. Svaret havde ligget parat ca. efter en uge efter besøget. Virkelig dårligt, at svaret ikke blev kommunikeret videre til mig :(	Godt
81	Jeg ville bestemt havde sat pris på, at jeg til mit andet besøg var blevet kontaktet inden, så jeg vidste, jeg skulle til kontrol for celleforandringer og ikke have brændt blodkar.	Godt
82	Ved skriftlig tilbagemelding bør der stå helt konkret, hvad den aktuelle undersøgelse [] har vist (altså både fagsprog og lægmandssprog). At man har et 15-minutters vindue til at ringe og snakke/få svar på undersøgelse hos læge er ekstremt svært at nå, og det er absolut ikke af modvilje, at man ikke altid får ringet, men arbejdsmæssigt kan det være svært at nå. Man kan fra ambulatoriets side overveje at have en telefonsvarer på i de tidlige morgentimer, så man kan melde afbud [], så en anden patient får mulighed for at få tiden, eller så sundhedspersonalet kan prioritere anderledes.	Virkelig godt
83	Det var bare rart, at en behandling blev sat i gang.	Virkelig godt
84	Jeg afstod tilbuddet om [kirurgisk indgreb i forbindelse med ufrivillig abort]. Det svar jeg fik, da jeg telefonisk afsagde det kirurgiske tilbud var, at det var meget uforståeligt, og at så måtte jeg jo selv stå med ansvaret, hvis der blev komplikationer. Det virkede ekstremt ubehageligt.	Godt
88	Det tog lang tid, før der kom skriftlig svar på prøver, og en gang måtte jeg rykke for svar.	Godt
89	Jeg kunne måske godt bruge lidt mere uddybende skriftlig information omkring kegleoperation. Hvordan forløbet er bagefter; hensyn, blødning osv. Der står lidt om det, men det kunne gøres mere konkret.	Virkelig godt
90	Før: Manglende information. Under: Nogenlunde tilfredsstillende generelt. Efter: Manglende svar på prøver.	Dårligt
92	Efter mit sidste besøg, hvor jeg blev afsluttet, synes [jeg], at jeg står helt alene nu, og ingen videre forløb.	Godt
93	Min tid i ambulatoriet var skriftligt blevet [fremrykket 30 minutter], og [den oprindelige tid] er vist den første tid normalt. Der blev givet besked om, at lægen var lidt forsinket. Jeg kom ind [40 minutter for sent], så jeg betragter det som en ventetid på 10 minutter, hvilket er fuldt acceptabelt. De 30 minutter er efter min opfattelse en administrativ fejl, der kan opstå indimellem.	Virkelig godt
96	Det har været fint med informationen, men jeg læser og undersøger selv en del, har gået til fødselsforberedelse og lignende, men jo mere forberedt des bedre!	Intet svar
98	Informationen var virkelig god fra personalet, og ellers kunne jeg bare ringe på det udleverede kontaktnummer.	Virkelig godt
107	Det var tilfældigt, at jeg fik at vide, at jeg skulle til samtale i Svangerskabsambulatoriet i forbindelse med en tidsændring til [scanning].	Godt






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

ID	Kommentarer - SVANGERAMB.	Samlet indtryk
1	Når man bliver opereret flere gange inden for kort tid, synes jeg, at det er uacceptabelt, at min egen læge ikke bliver orienteret om forløbet. Man kan jo ikke selv fortælle sin læge om de faktiske indgreb, så man kan få en kvalificeret snak med sin læge og dermed få den optimale hjælp og vejledning.	Godt
3	Jeg er meget taknemmelig for patientkørsel, men, jeg mener, der kunne være mere samkørsel. Vi vil så gerne bruge ressourcerne på allerbedste måde!	Godt
5	Angående tryghed. Synes, at man skal kunne være på afdelingen natten over, om man ønsker dette.	Godt
11	Fik at vide, at jeg kunne ringe, hvis jeg var i tvivl.	Virkelig godt
16	Måtte rykke [flere] gange for svar på []prøver. Fik først svar på prøverne efter [over to måneder].	Virkelig godt
17	Alt ok.	Virkelig godt
20	Jeg havde en blodprop [for flere år siden]. Har genvundet det meste.	Godt
22	Rigtig dejligt, at det er muligt at kontakte sygeplejerske og læge pr. telefon. Dejligt med kontaktkortet.	Virkelig godt
23	Der er intet samspil mellem hospital og egen læge. Som om der mangler respekt/sparring. Egen læge har netop henvist til anden speciallæge. Det virker fjollet, når jeg er i behandling på Skejby. Det kan kun undre!	Godt
25	Det var en god oplevelse. Dygtigt personale og meget menneskelige. [].	Virkelig godt
40	Samtalen nogle måneder efter mit besøg var ikke til nogen hjælp.	Intet svar
45	De fleste sygeplejersker efterlod mig med forholdsvis tryghed indtil næste samtale. Men en sygeplejerske troede ikke på, hvor dårligt jeg havde det, og gav mig nærmest skyldfølelse. Andre sagde, at jeg ikke kunne have undgået [sygdommen], hvor min jordmoder er overbevist om, at jeg har haft [anden sygdom]. MEN DET HAR JEG IKKE.	Dårligt
47	Jeg bad om at blive kontaktet pr. telefon om svaret, fordi jeg bor [langt væk], og jeg syntes, det var unødvendigt at skulle rejse for svar. Jeg havde sagt, at selvom svaret kunne være dårligt, så var jeg voksen nok til at høre det. Og lægen ringede svar til mig. Tak.	Virkelig godt
57	Jeg blev opereret samme uge, som der var svar på prøven. Fantastisk for mig. INGEN HJEMMEPLEJE.	Virkelig godt
61	Jeg glæder mig, hver gang jeg skal til Skejby.	Virkelig godt
68	Det var meget rart at få opkaldet fra en sygeplejerske dagen efter operationen.	Virkelig godt
73	Jeg er ofte utryk, når jeg går fra ambulatoriet. Jeg synes, at de mandlige læger er decideret ubehagelige.	Godt
74	Ventetid på fysioterapi (kommunal) på cirka fire uger er uacceptabelt.	Virkelig godt
83	Jeg har kun været der én gang.	Virkelig godt
86	Helt fantastisk personale.	Virkelig godt
87	Jeg har været der flere gange, og mine oplevelser er meget forskellige. Nogle fra personalet er meget venlige og hjælpsomme uanset, om det handler om første besøg eller andet. Andre fra personalet viser tydeligt deres ligegyldighed og irritation for patienterne, især når man har	Intet svar

## Bilag 1

været der flere gange.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
|  89  | Jeg synes det var rigtig godt, at jeg dagen efter operationen blev ringet op af en sygeplejerske, der tjekkede op på, hvordan jeg havde det. Det var trygt. Desuden kunne man lige stille nogle spørgsmål, hvis der var dukket noget op efterfølgende. | Virkelig godt |
|  90  | Frygten kommer altid op til overfladen.  | Dårligt       |
|  108 | Jeg har efter behandlingen haft ondt i underlivet og blod i vandet.  | Godt          |

**SVANGERAMB.**

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

ID	Kommentarer - SVANGERAMB.	Samlet indtryk
1	Den dag, man skal opereres, og det først sker sidst på dagen, ville det være godt at få lidt opmærksomhed fra personalet i form af samtaler. Det er uendeligt ensomt at vente i seks til syv timer. Ellers har jeg været glad og tilfreds under indlæggelsen. Tak.	Godt
5	Det er ok.	Godt
8	Ved et af mine besøg var der sat et skilt op om, at hvis man var projektpatient, skulle man henvende sig hos sekretæren. Så vidt, jeg var orienteret, var [mit forløb] del af et Ph.d.-projekt (muligt, jeg havde misforstået dette). [Derfor] tillod jeg mig at henvende mig til sekretæren for at høre, om det var dette projekt, der var tale om. Det var det tydeligvis ikke, og hun virkede irriteret over at blive forstyrret. Tænker, at man måske skal uddybe lidt, hvilket projekt man henviser til med et sådant skilt så. Ved mit andet besøg i ambulatoriet [ ] ventede jeg omkring 45 min. på at komme ind til undersøgelse. Jeg kunne på daværende tidspunkt stadig ikke holde ud at sidde så længe, og der var angiveligt ikke noget sted, jeg kunne få lov at ligge. Det er langt tid at stå op i et venteværelse og vente!	Dårligt
13	Dejligt med en kendt læge, og hvis det også kunne være den samme sygeplejerske. Men det har været godt :-)	Virkelig godt
14	Jeg har MEGET svært ved at finde ambulatoriet! Kommer en gang årligt.	Godt
17	Jeg synes, det hele har været godt og professionelt udført - super.	Virkelig godt
18	Tog sig god tid til at informere mig om min sygdom og mit problem, da jeg har [lidelse] efter færdselsulykke. Så stor tak til personalet.	Godt
19	Jeg tænkte ærligt talt hverken så meget på indretning eller rengøring.	Virkelig godt
20	Jeg har ikke oplevet nogen bedring.	Godt
22	Meget søde og imødekommende.	Virkelig godt
24	Gennemgående personale ville have givet mig en rød tråd i forløbet og overblik over undersøgelser og mål herfor.	Godt
25	Vi har været super tilfredse med forløbet på Skejby og har rost jer meget. Sygeplejersken NN var helt kanon, dygtig og tog sig tid til at forklare alting flere gange, hvis vi havde brug for det. Vi har kun ros til jer.	Virkelig godt
28	Der var lavet radiologiske undersøgelser fra et andet sygehus, som de havde fået beskrivelsen på. Lægen ville gerne have [resultaterne] gennemgået på konference, så hun skulle først rekvirere [resultaterne]. Det synes jeg godt man kunne have gjort inden jeg mødte frem i ambulatoriet, så de 14 dages ventetid yderligere kunne være fjernet. Der var jo tre måneders ventetid til en tid i ambulatoriet, hvor man kunne få billederne i denne tid i stedet.	Godt
31	Jeg synes, at det er en undersøgelse, man skulle lave efter flere besøg, da man har andet at tænke på, når man aldrig har været i huset før.	Godt
32	Det er altid en fordel at blive bekendt med evt. ventetid. Der giver en bedre forståelse hos mig som patient!	Intet svar
34	Jeg tror, det vil være fint, hvis der var mere tid. Personalet havde mere tid.	Godt
37	Hvis mit svar på biopsien havde været "dårligt", ved jeg ikke, hvordan jeg havde reageret. Jeg ville gerne have været modtaget svar på ambulatoriet "for en sikkerheds skyld".	Godt
38	Svært, har kun været der få gange.	Godt
41	Var rigtig glad for NN. Synes, det er et godt tilbud at få den hjælp i Sårbare Gravide Team.	Godt

## Bilag 1

42	Personalet var rigtig gode til at informere om, hvad der skete og følge op på mine behov i situationen. Jeg følte, at jeg var i meget kompetente hænder og har kun ros tilovers for de ansatte.	Godt
43	Planlægge bedre og være bedre til at spotte, når tidsplanen skrider. Især på de patienter som har aftaler flere steder efter hinanden, f.eks. scanning, læge, diætist. Synes personalet er utrolig rare, og jeg er ikke i tvivl om, at langt de fleste gør, hvad de kan.	Godt
45	Jeg synes trods alt, at tre af sygeplejerskerne var søde og dygtige trods det tydelige tidspres, de var under. Men tydeligt stressede og pressede sygeplejersker.	Dårligt
47	Når man kommer langt fra som jeg [], kunne jeg godt tænke mig isvand eller noget kaffe/te. Jeg tror, det først ankom til ambulatoriet, da jeg skulle gå, ellers havde jeg ikke bemærket det!	Virkelig godt
53	Jeg følte, at personalet havde sat god tid af til undersøgelsen.	Godt
55	Jeg har generelt være meget tilfreds med mit forløb. Jeg er blevet lyttet til og taget seriøst. Endvidere har det betydet meget at få ekstra hjælp, som har fjernet/reduceret mine bekymringer i forbindelse med min graviditet.	Virkelig godt
57	Fantastisk god behandling. Læge NN ringede to dage efter, at prøven var taget. Hun fortalte mig, at prøven var positiv for cancer, som vi regnede med på forhånd. Blev opereret to dage senere.	Virkelig godt
60	Jeg synes generelt, at al personale er yderst kompetent og imødekommende. Rammerne er ikke nær så fede.	Virkelig godt
61	For mig kan ambulatoriet ikke være bedre, bare jeg må beholde den samme læge!	Virkelig godt
62	Det har hele vejen været en positiv oplevelse (omsorg/rar kommunikation).	Virkelig godt
63	Jeg har intet at klage over. Alle har taget hånd om mig på den bedst tænkelige måde. Tak for det.	Virkelig godt
66	Meget venligt personale.	Virkelig godt
68	[] Det var svært at komme igennem til lægen for at få svar vedrørende alle prøver. Og fik lidt for høje forventninger om at få en tid 14 dage efter, som lovet. Der gik [omkring en måned]. Men igen, kun to ting, som jeg ikke synes, der var helt i top. Personalet (alle dem, jeg mødte) fortjener STOR, STOR ros!	Virkelig godt
72	Alle var meget venlige.	Virkelig godt
73	Måske en mere personlig modtagelse.	Godt
77	Venteværelset mangler dagslys!	Godt
78	Dybt tilfreds!	Virkelig godt
89	Jeg synes, det var særlig godt, at jeg dagen efter operationen blev ringet op af en sygeplejerske, der tjekkede op på, hvordan jeg havde det. Det var trygt. Desuden kunne man lige stille nogle spørgsmål, hvis der var dukket noget op efterfølgende.	Virkelig godt
90	Meget søde læger, sygeplejersker med mere, som generelt ville kunne drage nytte af koordinerende medhjælper.	Dårligt
98	Særlig god til mundtlig information. Altid venlige, søde og smilende, og man mærker ikke, hvis de har travlt.	Virkelig godt
100	Det betyder meget, at man føler, at de ansatte giver sig tid til en og til at svare på spørgsmål. Det er I meget gode til (i forhold til min egen læge of andre sygehuse).	Virkelig godt
101	Alt i alt var det godt. Personalet var meget dygtige. De kunne fortælle og forklarede mig alt før og efter behandling.	Godt
103	Ambulatoriet burde have et særskilt toilet.	Virkelig godt

- ✎ 104 Der er lang ventetid. Blev henvist i begyndelsen [af sommeren]. På grund af ferie kunne jeg komme til udredningssamtale i midten af [sensommeren] (efter at min tid blev flyttet en gang). Fik at vide, at jeg kunne forvente operation [til vinter]. Blev scannet i [efteråret]. Scanningssvar per telefon (den aftale blev flyttet med tre dages varsel). Stadig ingen operationsdato. Ringede angående dato/havde jeg misset et brev? Svaret i [efteråret] var, at jeg skal forvente operation [til vinter]. Har stadig ingen dato. []
- Godt
- ✎ 110 Jeg kan kun rose personalet i ambulatoriet og takke dem for en rigtig god information, der både beroligede mig, og som lovede at sende svar TIL MIG. Og ikke mindst fortalte mig, hvad de kunne se, alt imens undersøgelsen skred frem. Det er den bedste oplevelse, jeg har oplevet ved et hospital, og jeg har været opereret og indlagt en del gange.
- Virkelig godt