

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Akutklinikken for Kvindesygdomme  
Kvindesygdomme og Fødsler  
Aarhus Universitetshospital**

## **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](mailto: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 Brugerinvolvering, 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	28
Besvarelser fra patienter:	21
afsnittets svarprocent:	75%

**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/](http://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: Gynækologisk Akutmodtagelse, Gynækologisk benign-amb, Gynækologisk cancer-amb, Gynækologisk Endo-amb, Urogynækologisk amb, Vulva-amb

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

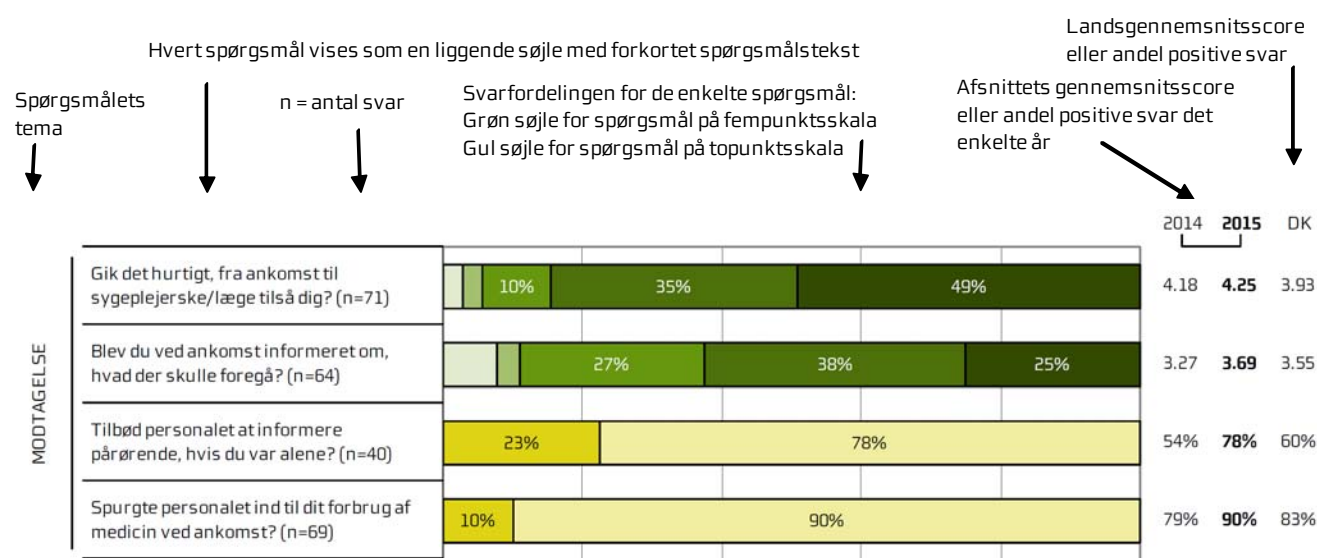
### Skala og gennemsnitsscore

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

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

### Oversigtsfigur

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



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

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

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

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



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

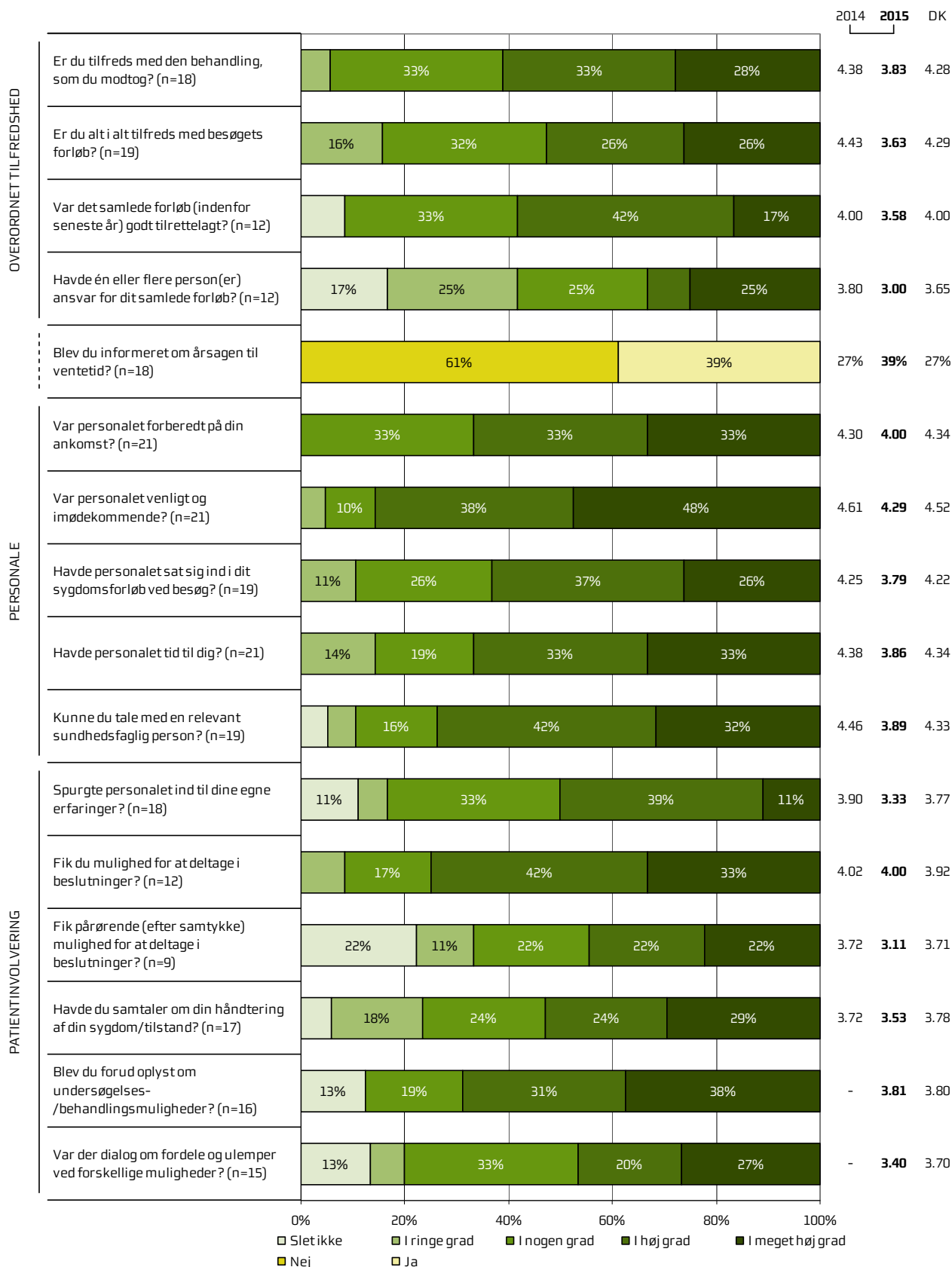
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

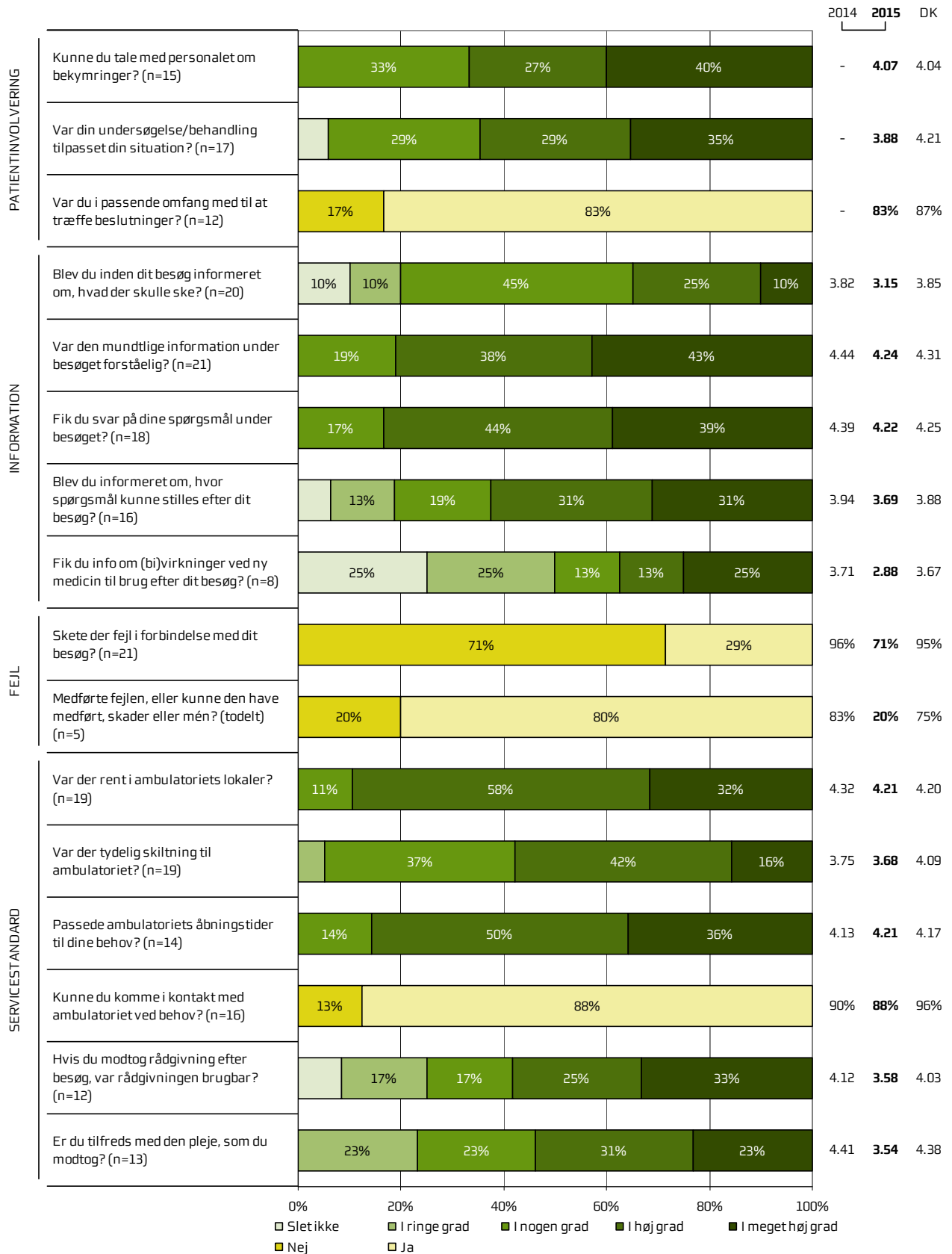
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

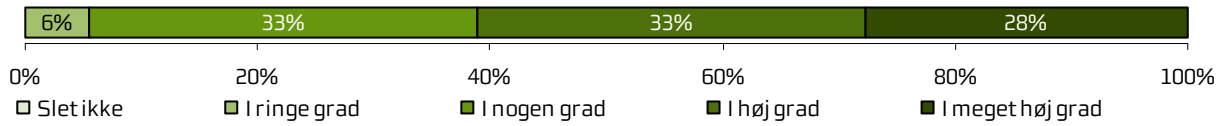
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

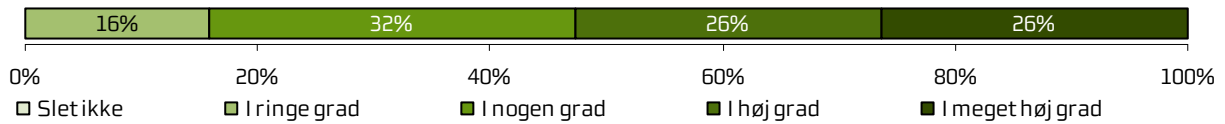
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

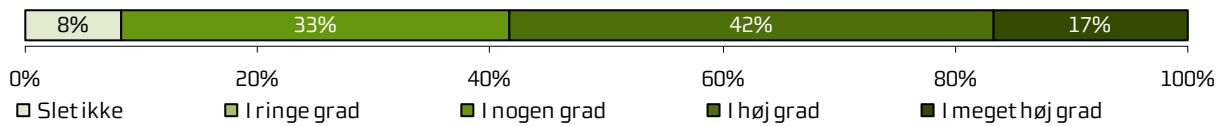
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=18)



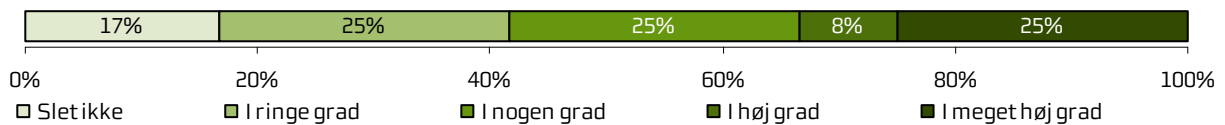
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=19)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=12)



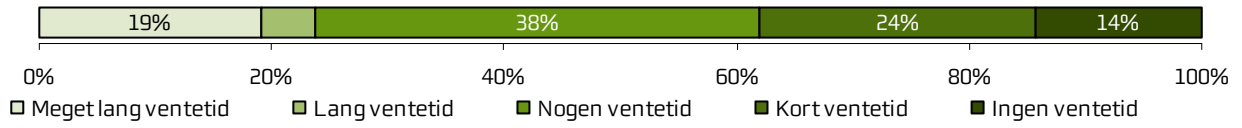
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=12)



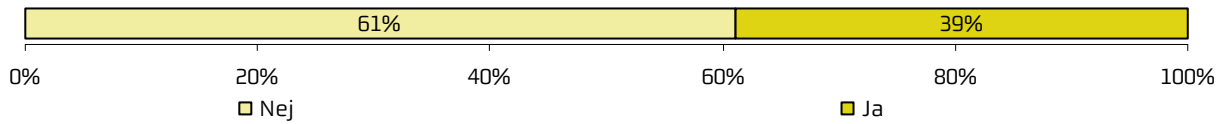
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,83		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	3,63		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,58		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=21)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=18)

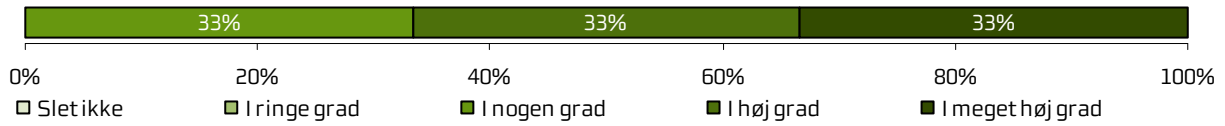




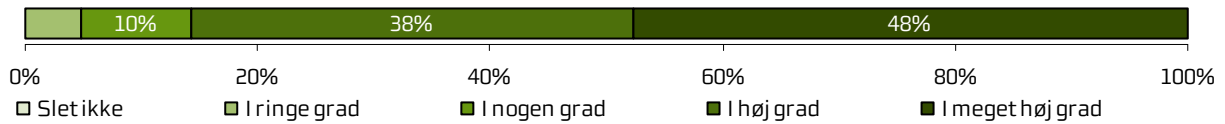
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,1		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		39 %	27 %	

## Personale

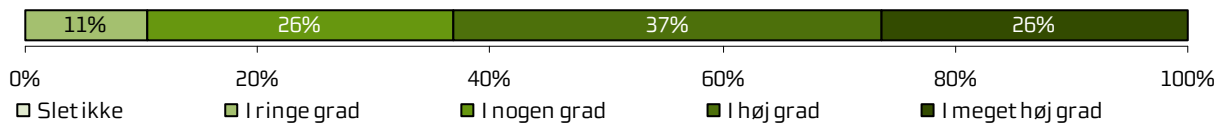
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=21)



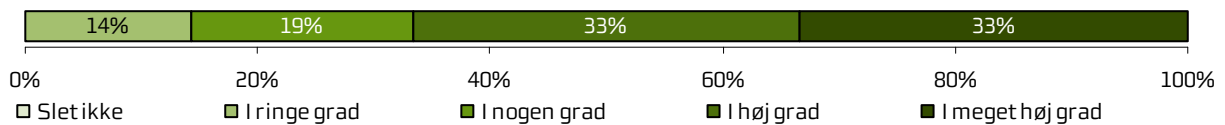
Var personalet venligt og imødekommende? (n=21)



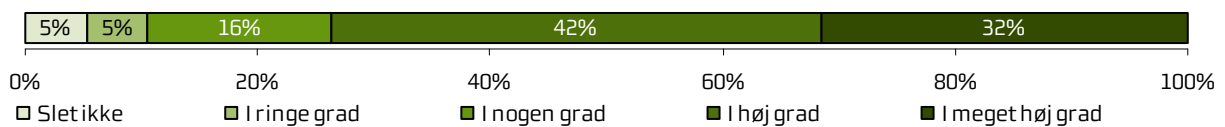
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=19)



Havde personalet tid til dig? (n=21)



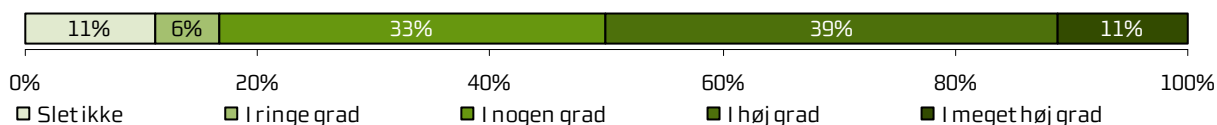
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=19)



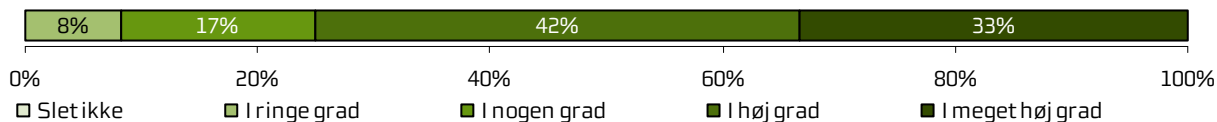
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,29		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,79		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	3,86		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	3,89		4,33	

## Patientinvolvering

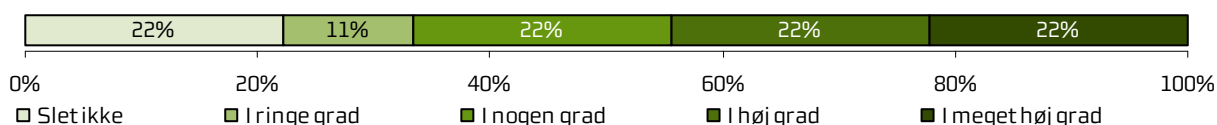
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=18)



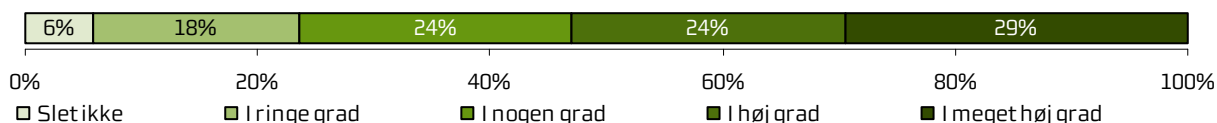
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=12)



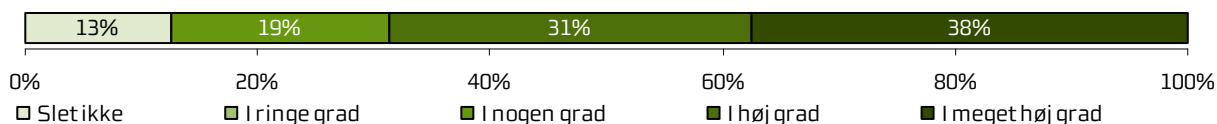
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=9)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=17)



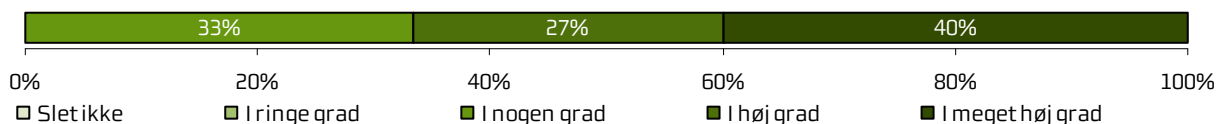
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=16)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=15)



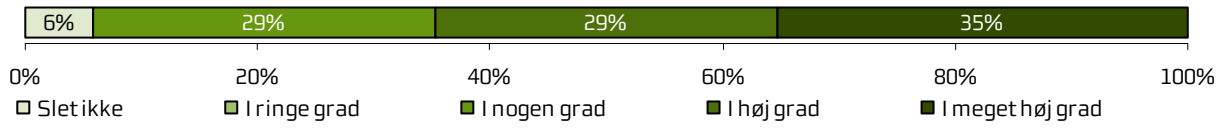
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=15)



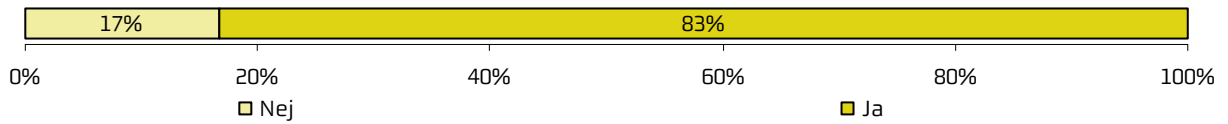
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,33		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,11		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,53		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,81		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,4		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,07		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=17)



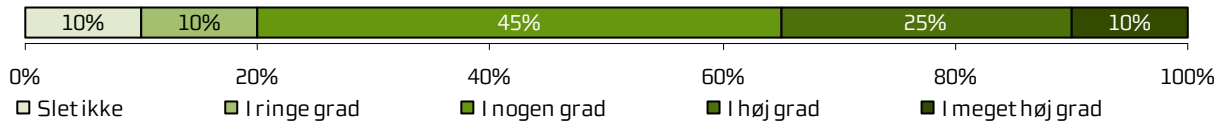
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=12)



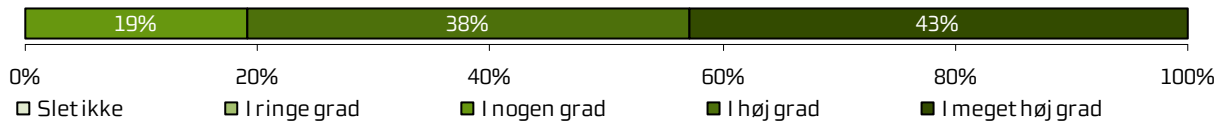
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,88		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		83 %	87 %	

## Information

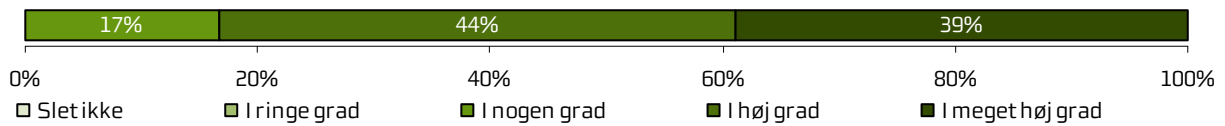
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=20)



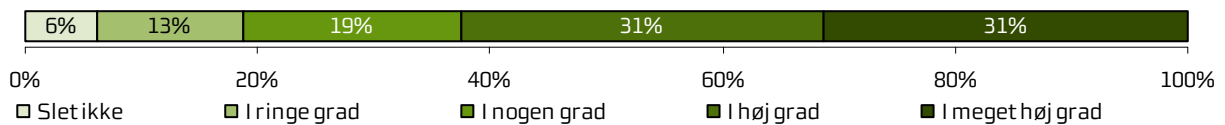
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=21)



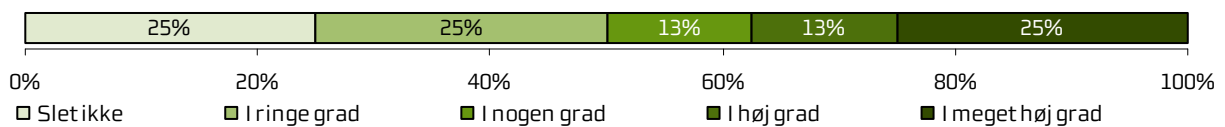
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=18)






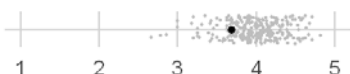

Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=16)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=8)





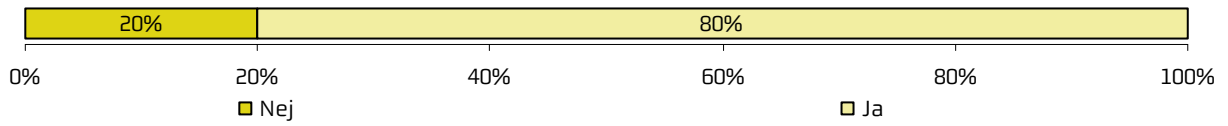
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,15		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,24		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,22		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,69		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	2,88		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=21)



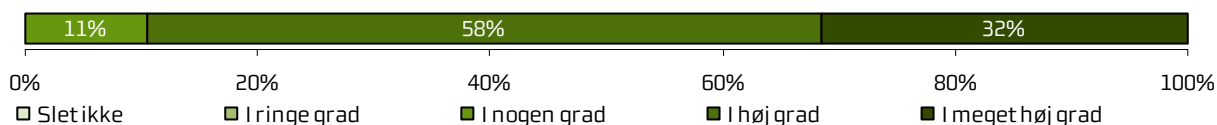
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



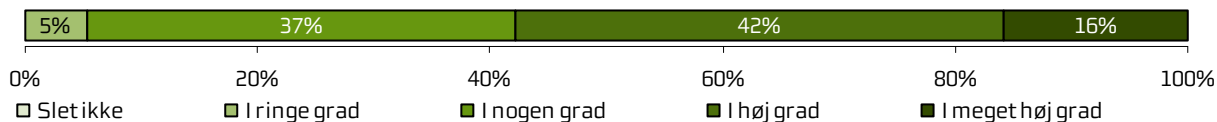
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		71 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		20 %	75 %	

## Servicestandard

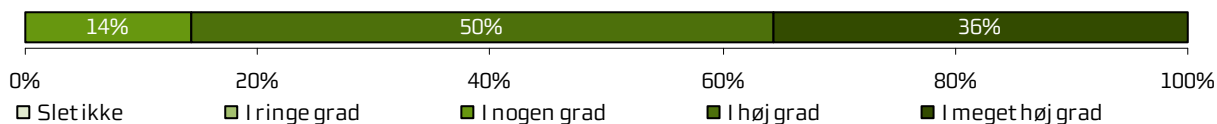
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=19)



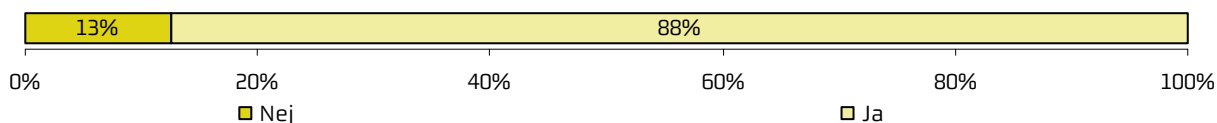
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=19)



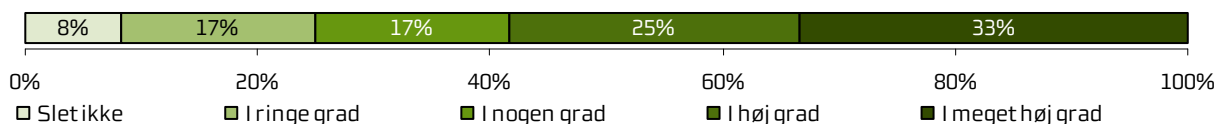
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=14)



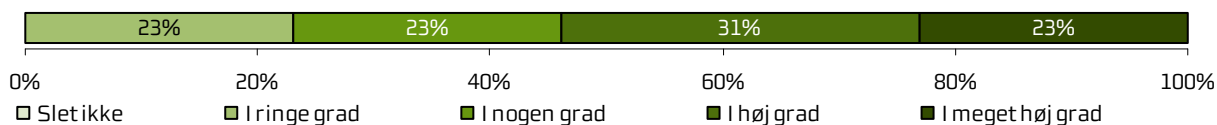
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=16)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=12)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=13)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,21		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,68		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,21		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		88 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,58		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	3,54		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 [].

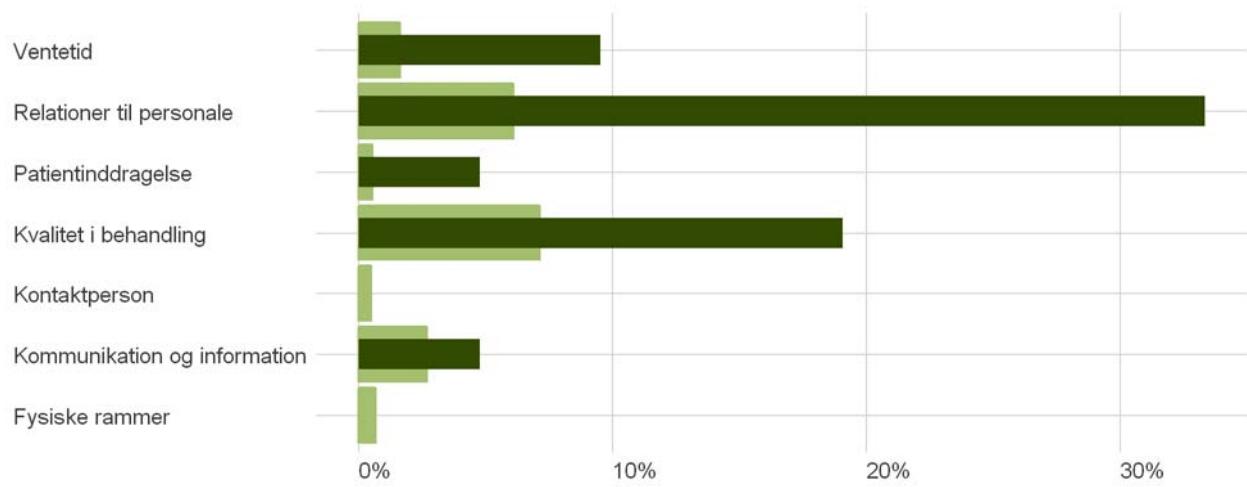
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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










## Akutklinikken for Kvindesygdomme

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

ID	Kommentarer - Akutklinikken for Kvindesygdomme	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Jeg synes, at sygeplejerskerne, som er med til konsultationen alle har været behagelige og venlige. De formår at byde ind med god information, og er en god støtte ved undersøgelserne. Jeg kontaktede ambulatoriet efter første besøg for at snakke med en læge, da jeg havde en del stærke smerter i underlivet. Jeg snakkede med en sekretær, som rådgav mig i telefonen, og det har vist sig, at det ikke har været rigtigt, det hun har sagt. Jeg synes det er uprofessionelt, at en lægesekretær rådgiver patienter om lægefaglige problemstillinger, og det er dybt foruroligende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Jeg ventede [mange] timer på en operation. Alle var så søde, men det er lang tid som fastende. Min operation kunne godt vente, men det er mange timer. Men oplevede et opmærksomt personale, der var super forstående. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
3	Mit indtryk er, at der ikke er nok personale. Jeg havde fem sygeplejersker på den ene dag jeg var indlagt (ti timer), men stor ros til dem. De gav mig den omsorg, jeg havde brug for. Men det føltes som om, der ikke er helt styr på tingene. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	Læge NN gjorde det særligt godt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Min operation blev udsat fra en mandag til torsdag. Det er jo noget, man har planlagt i lang tid med arbejdsgiver og familie, så det er lidt problematisk. Dog kan jeg godt forstå at en akut patient skal foran i køen, så det er en "dobbelt følelse". Dog gjorde lægen ALT i hans magt for, at det kunne blive udsat til torsdag i stedet for at blive aflyst. Dette er jeg meget glad og taknemmelig for. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
12	Blive bedre til at kommunikere med den anden afdeling, hvor man er indlagt []. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
2	Jeg havde en rigtig ubehøvet sygeplejerske til at give mig informationer efter operationen. Jeg ville have ønsket, at det var lægen, som opererede mig, der havde informeret mig efterfølgende. Som jeg egentlig også var blevet lovet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Lægerne tog sig god tid til samtale og undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	Ved screening: Informér bedre om bivirkninger. Selvom de er sjældne, er det patients/borgerens krav at blive belyst om, hvilke konsekvenser (både tilsigtede/ utilsigtede og positive/negative) en undersøgelse/behandling kan have. Især screening som foretages på raske individer. Det står i sundhedsloven! :-) [Kommunikation og information]	Uoplyst
8	Jeg fik en rigtig god behandling af alt det personale, jeg var i kontakt med. Følte virkelig, at de følte med mig, og det betød virkelig meget for mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Ingen ventetid, og meget imødekomende personale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst

**Akutklinikken for Kvindesygdomme****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akutklinikken for Kvindesygdomme</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 6	Generel tilfredshed.	I meget høj grad
 7	Jeg husker, at der stod i indkaldelsen, at flere ville være tilmeldt til samme tidspunkt og at man ville blive kaldt ind i den rækkefølge, man blev registreret i. Derfor studsede jeg ikke over ventetiden, som nok var omkring 15-20 minutter. Jeg synes dog, det er lidt mærkeligt at flere blev indkaldt på samme tidspunkt, men jeg går ud fra, at der er en grund til det. F.eks. at I oplever, at folk udebliver, er forsinkede osv.	I meget høj grad
 9	Fantastisk skønt personale med overskud til at trøste, holde i hånd, informere, tjekke op, smile osv.	I meget høj grad
 11	Blev modtaget meget positivt af et meget imødekommende personale.	I meget høj grad
 13	Jeg ankom til indlæggelse og fik, efter nogle timer med to samtaler og en del ventetid, besked om, at min operation var udsat fra [en dag til en anden dag]. Lægen havde tryllet, så den ikke blev aflyst, og det er jeg meget taknemmelig for, men der var meget forvirring, der resulterede i, at jeg blev sendt hjem uden afmærkning til stomi og uden al den relevante medicin til præoperation. Dette måtte jeg hente nogle dage senere. Alle gjorde deres bedste, men de har simpelthen så travlt.	I nogen grad

## Akutklinikken for Kvindesygdomme

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

ID	Kommentarer - Akutklinikken for Kvindesygdomme	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 7	Jeg blødte voldsomt efter biopsien (mere end efter fødsel otte uger forinden prøvetagningen). Jeg savnede derfor information om denne bivirkning (både i det skriftlige og mundtlige informationsmateriale). Det var en ret voldsom oplevelse, og jeg måtte tilbage og have standset blødningen. Jeg fik at vide at: "Det ser vi af og til". Personalet var derfor udmærket klar over muligheden, og sagde endda til mig, da de standsede blødningen, at: "Ja, vi var også lidt hårde ved dig ved prøvetagningen". Ved screening synes jeg, det er særligt vigtigt at informere om bivirkninger, da undersøgelsen ikke er på en patient, men på en rask borger, og derfor i princippet overflødig. Desuden blev der brugt vendinger, såsom "hvis der er svære forandringer, laver vi en kegleoperation på dig". Denne retorik ligger ikke op til at borgeren kan tages med på råd og selv vurdere, om personen har lyst til en kegleoperation og fx risikere at føde for tidligt. Jeg har et generelt problem med information omkring screening, som jeg desværre fik bekræftet i mit møde med Skejby Sygehus.	I høj grad
✎ 10	Jeg ville gerne have haft mere information om selve undersøgelsen, og hvad lægen gjorde. Lægen måtte gerne have givet sig mere tid i starten af undersøgelsen og sikret sig, at jeg slap-pede af inden undersøgelsen gik i gang.	I høj grad
✎ 1	Under mit besøg, havde den aktuelle læge behov for sparring med en kollega, som kom ind og udførte samme undersøgelse []. Denne anden læge, var meget hårdhændet til trods for verbale og nonverbale tegn til, at det gjorde ondt. Da der spørges til, om jeg vil have [] fjernet eller beholde den, siger jeg, at jeg gerne vil have den ud grundet for mange smerter. Den anden læge virkede, ud fra ansigtsmimik, uforstående overfor dette valg og viste det tydeligt. Hun begyndte at argumentere for, hvorfor jeg skulle beholde den til trods for, at hun ikke kendte min sygdomshistorie. Jeg gik desværre derfra med en følelse af ikke at blive hørt af denne anden læge, og jeg følte, at hun påduttede mig en dårlig samvittighed, idet jeg valgte at få den fjernet.	I meget høj grad
✎ 5	Kan ikke forstå, hvorfor det ikke er muligt at gemme mine scanningsbilleder fra første besøg, så den læge, der scannede anden gang (det var en anden læge), havde mulighed for at se udviklingen. Fik et udskrevet billede med, jeg skulle medbringe anden gang. Det burde da være muligt at lagre dele af scanningerne, når man med stor sandsynlighed ikke kommer til samme læge.	I meget høj grad

## Akutklinikken for Kvindesygdomme

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akutklinikken for Kvindesygdomme	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	Jeg blev informeret om, at jeg var blevet syet med selvopløselige tråde efter fjernelse af en byld, hvilket viste sig, at det ikke var!	Ja
3	Da jeg havde mistet et barn [] valgte jeg at få en udskrabning, så jeg ikke skulle igennem den store smerte, og selv bløde/presse det ud. I og med ventetiden blev så lang, måtte jeg igennem begge dele. [] Dette kunne have været [undgået] hvis jeg havde fået pillerne senere i stedet for seks timer inden. Det er selvfølgelig ikke personalets skyld, at der var lang ventetid.	Ja
4	1. Forbytning af mig og en anden patient i forhold til samtale med narkoselæge. 2. Jeg blev glemt.	Ja
7	Bristede et blodkar og måtte tilbage pga. voldsom blødning.	Ja
12	Skulle sættes på operationsprogrammet dagen efter, men da vi mødte op, havde de "glemt" det, hvilket resulterede i, at min datter mødte ind fastende [om morgenen] og først kom til [om aftenen]. Imens lå hun på børneafdelingen uden vådt og tørt! Meget utilfreds med dette. Hun fik ikke en gang tilbudt et drop med væske.	Ja
13	Jeg blev opereret [og] sendt hjem [dagen efter]. Og så var der hul på syningen på tarmen, som havde lækket noget væske ud i bughulen. Jeg kom ind igen [om eftermiddagen dagen efter igen] og blev akut opereret igen [om aftenen]. Her var der ikke rigtig tid til at tale med [] personalet inden operationen. Jeg vågnede stadig intuberet og kunne ikke få luft. Dette er sket for mig en gang før [for nogle år siden] og står i min journal, da det har været årsag til megen angst ved efterfølgende operationer. Personen, der håndterede situationen, var decideret ubehagelig og bad mig slappe af, mens han klappede mig på kinden og spurgte, hvorfor jeg "tog sådan på vej?". Han rev slangen op af halsen, og jeg sagde, at det var fordi jeg ikke kunne trække vejret. "Nej, det kan man sjældent, når man har noget i halsen" var svaret. Jeg mærkede efter på maven (da jeg skulle have lagt en stomi pga. hul i tarmen), og han sagde "Ja, der er en pose. Det var jo ligesom derfor, du skulle opereres, ikke?" Jeg sagde til ham, at han ikke var ret flink og spurgte, hvorfor han opførte sig sådan, men fik ikke rigtig svar. Ved ankomst til opvågning sagde han til sygeplejersken dér: "Så er der kun én tilbage. Jeg gider fandeme heller ikke mere i dag". Dette var fra en person, der skulle passe på mig, mens jeg var i narkose og blev opereret. Disse personer forventer man ær én på kinden og siger, at det nok skal gå. Jeg har fortalt på hospitalet om denne oplevelse, som gjorde at jeg var meget ked af det i flere dage og græd rigtig, rigtig meget. Jeg havde haft det så fint efter den første operation og indtil hjemsendelsen, så sygeplejerskerne kunne næsten ikke kende mig igen, selvom de havde passet mig i en uge lige op til. En meget ubehagelig oplevelse. Sygeplejerskerne var dog gode til at tale oplevelsen igennem, ligesom de initierede, at personens chef kom og talte med mig, og jeg fik en snak med præsten. Jeg skal opereres igen [senere på året], og de var bange for, at det ville fylde for meget, hvis det ikke blev talt igennem. Jeg er meget glad for deres initiativ.	Ja



