

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Dagkirurgi
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

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	61
Besvarelser fra patienter:	43
afsnittets svarprocent:	70%

Rapportering

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

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Y-Dagkir

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

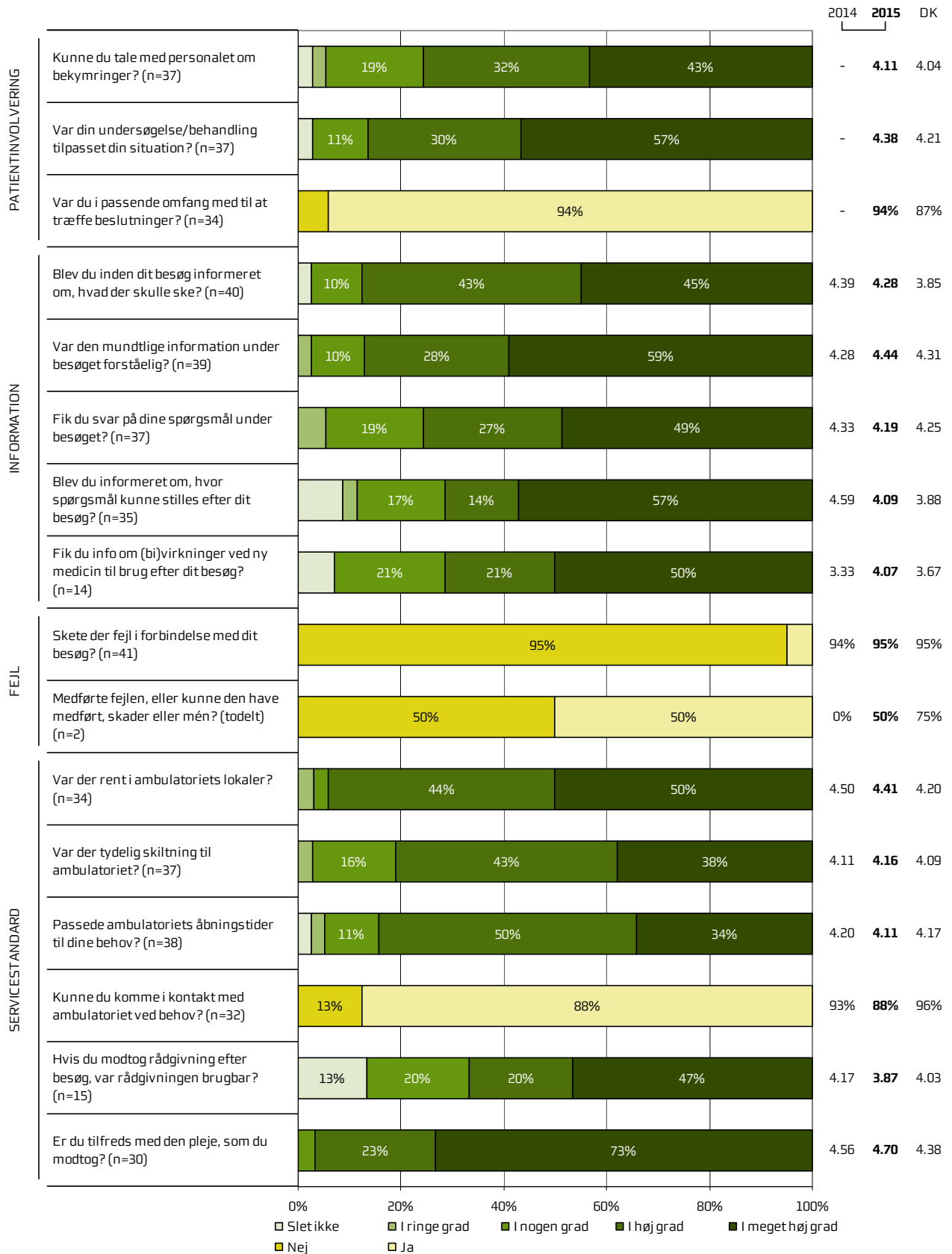
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

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

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

Figur 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.

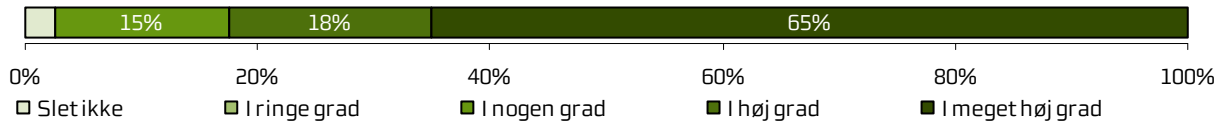
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

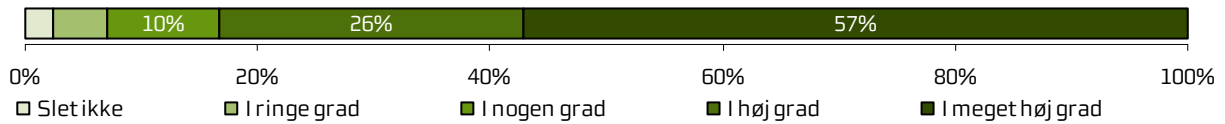
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

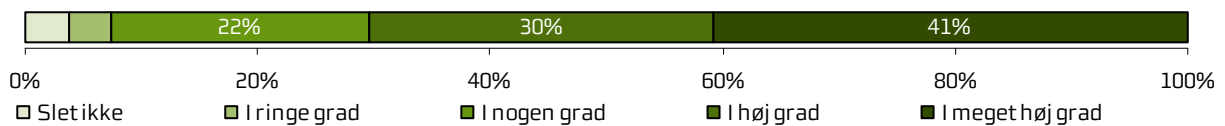
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=40)



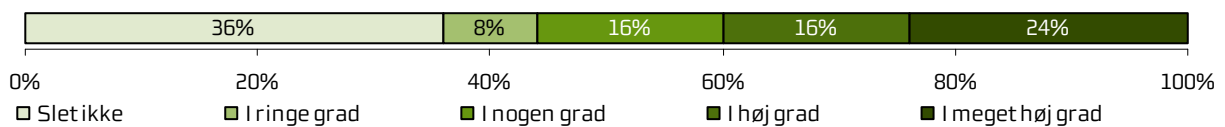
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=42)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=27)



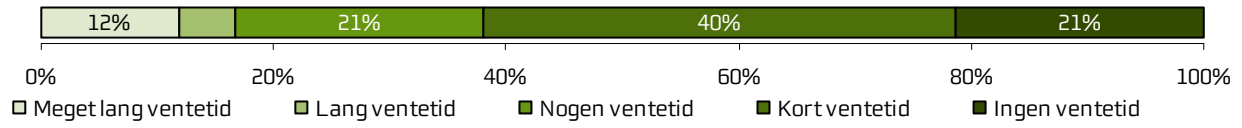
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=25)



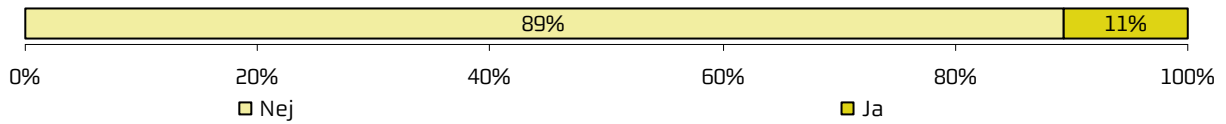
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,42		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,31		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	2,84		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=42)



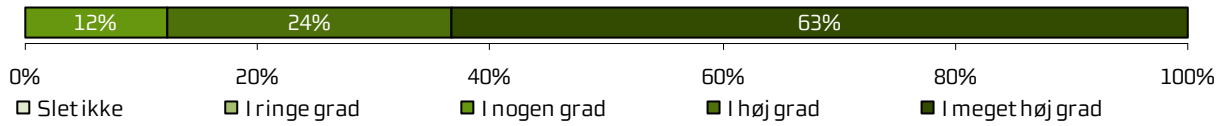
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=28)



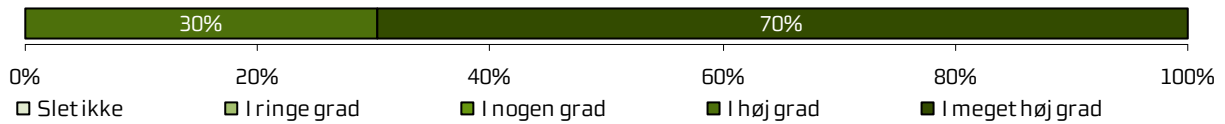
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,55		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		11 %	27 %	

Personale

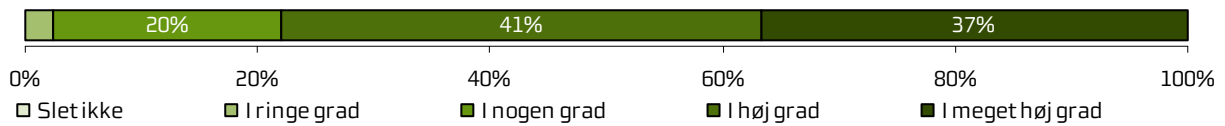
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=41)



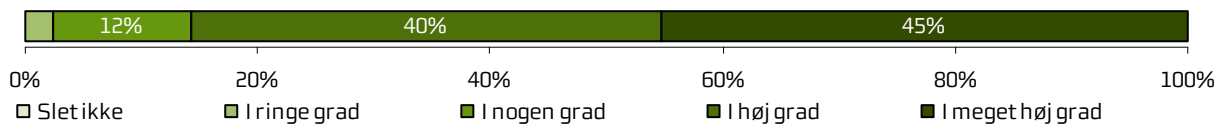
Var personalet venligt og imødekommende? (n=43)



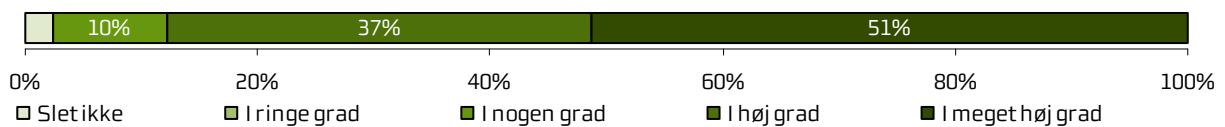
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=41)








Havde personalet tid til dig? (n=42)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=41)



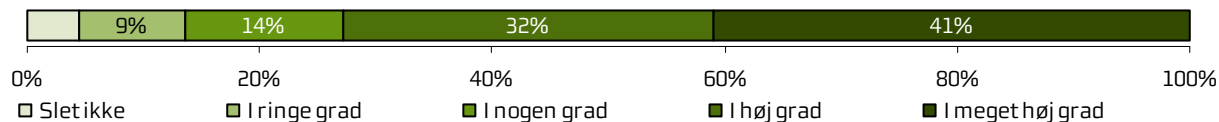
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,51		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,7		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,12		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,29		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,34		4,33	

Patientinvolvering

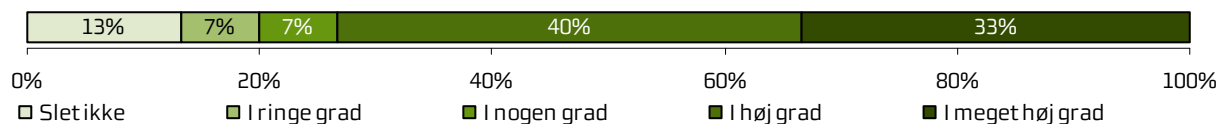
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=37)



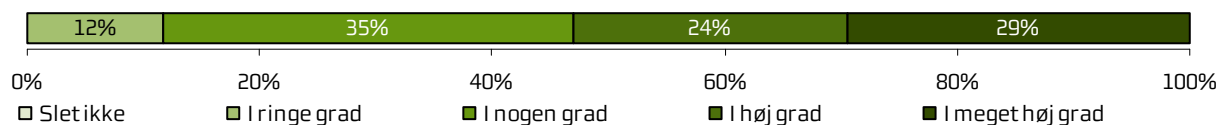
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=22)



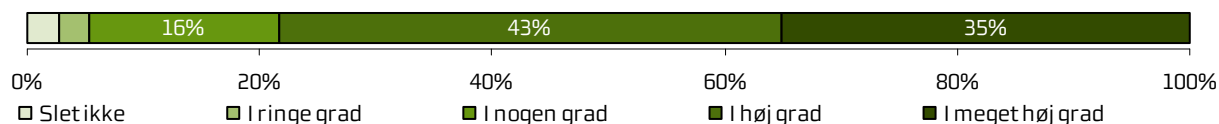
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=15)



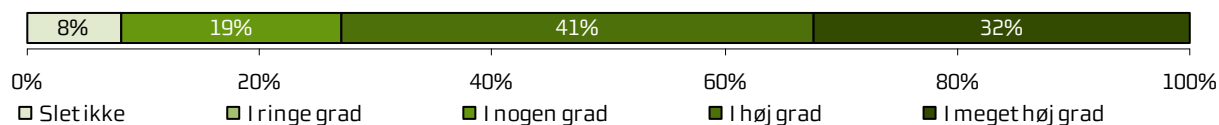
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=34)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=37)



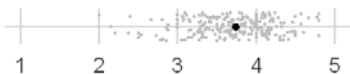
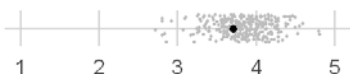





Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=37)



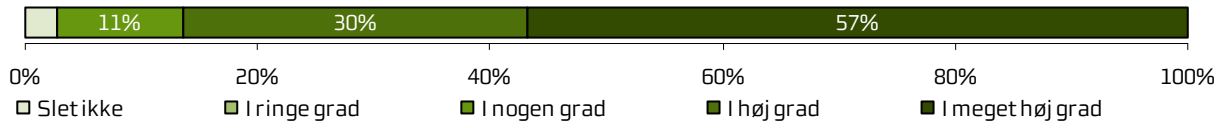
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=37)



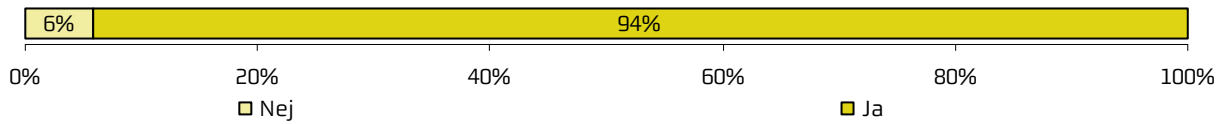
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,49		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,95		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,73		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,71		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,05		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,89		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,11		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=37)



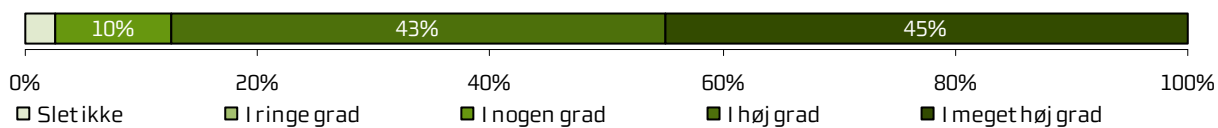
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=34)



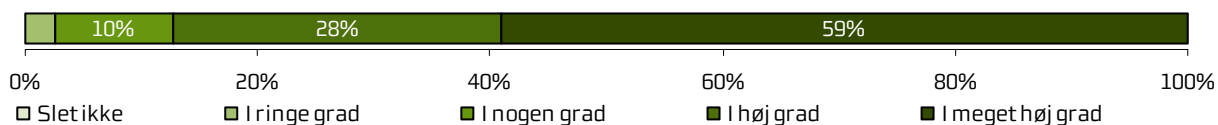
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,38		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		94 %	87 %	

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=40)



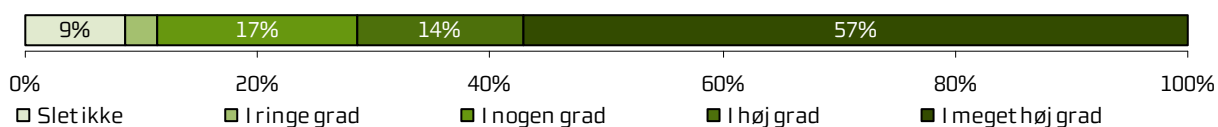
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=39)



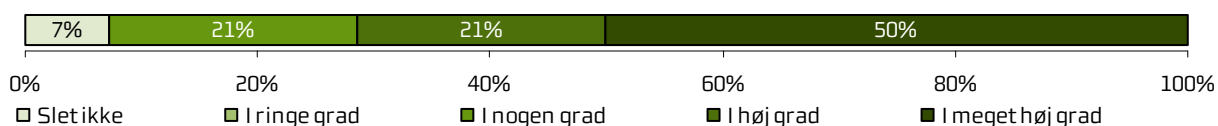
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=37)




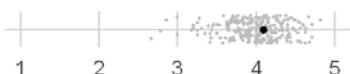
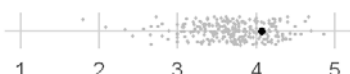


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=35)



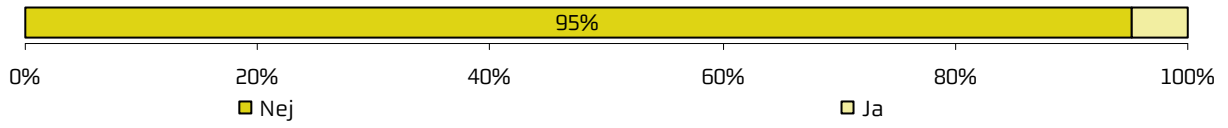
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=14)



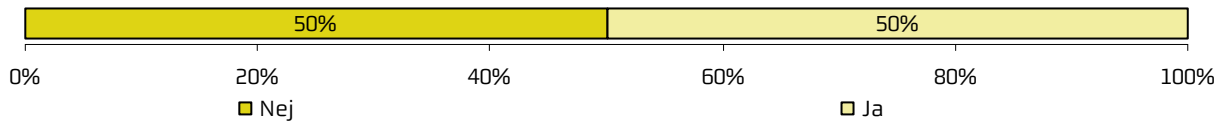
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,28		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,44		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,19		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,09		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,07		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=41)



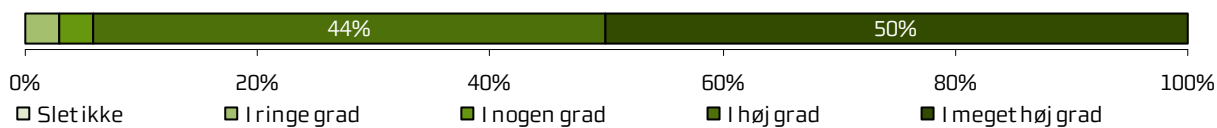
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



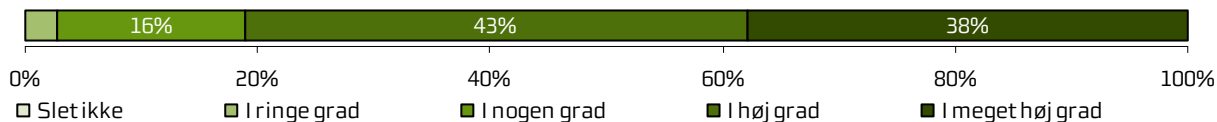
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

Servicestandard

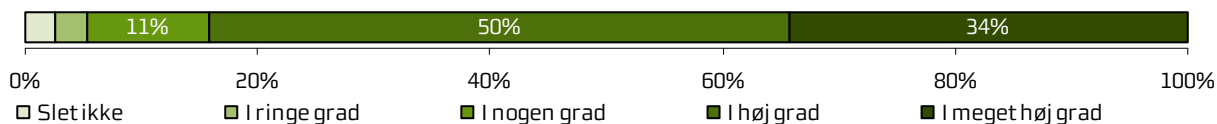
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=34)



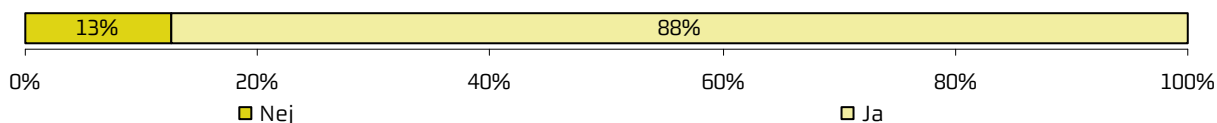
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=37)



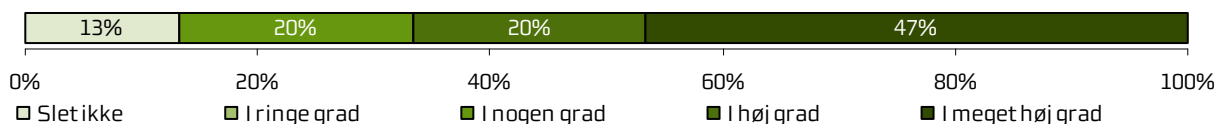
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=38)



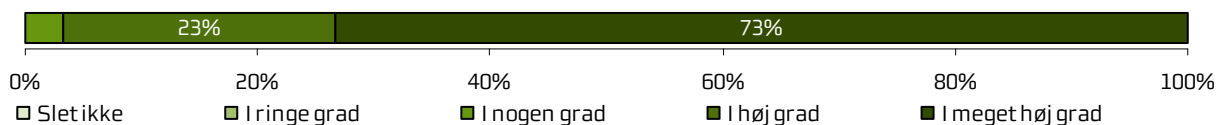
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=32)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=15)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=30)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,41		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,16		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,11		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?	3,87		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,7		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 [].

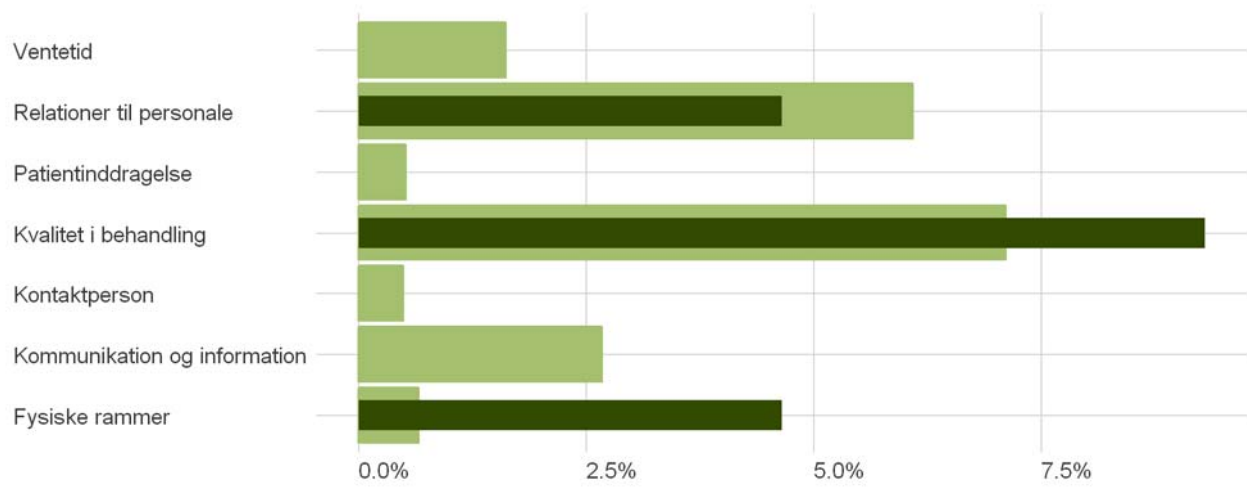
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Dagkirurgi

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



ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
16	Det viste sig, at operationen ikke kunne foregå som planlagt, men så var det rigtig dejligt, at man under operationen fandt en anden mulighed. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	Generelt en pæn behandling i hele forløbet. Kommer du der første gang, er det desværre ikke så venlig en modtagelse du får. Der er alt for lange gange samt dårlig opdatering af skiltning, hvor jeg selv blev ledt til afdelingens gamle placering ved forundersøgelsen. Trods det store område er der mangel på nærparkering for patienter. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
5	I forbindelse med gynækologiske undersøgelser burde der være en aftale/regel om, at den undersøgende læge ikke bliver forstyrret af telefonsamtaler op til flere gange i løbet af et undersøgelsesforløb. Og så ville det være godt at udnytte bedst practice til fordel for patienterne. Hvis man nu ved, at visse undersøgelser er smertefulde, hvorfor venter man så ikke med at foretage disse undersøgelser til selve kikkertundersøgelsen, som foregår i fuld bedøvelse. []. Selvfølgelig er det en lægefaglig vurdering. Og det har jeg stor respekt for, men på den anden side giver det altså ikke mening for en udenforstående. []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
15	Der var lang ventetid fra første undersøgelse på andet sygehus og til forundersøgelse på Skejby og dernæst operation. I alt [væsentligt mere end et halvt år]. Ellers var det fint. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
17	Der blev ringet til mig dagen efter for at høre, hvordan jeg havde det. Det synes jeg var dejligt og betryggende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Opholdet på hvilestuen var meget upersonligt. Der blev talt højt og tydeligt om andre patienters problemer/behandlinger. F.eks. blev en patient lige efter opvågning konfronteret med, at hun havde fået fjernet en del af livmoderhalsen, men hun skulle vel heller ikke have flere børn! Den oplysning syntes jeg ikke kom mig ved. [Fysiske rammer]	Slet ikke
4	Har ikke været i kontakt med ambulatoriet, men direkte indlæggelse på afdeling.	Uoplyst
7	Jeg var særdeles tilfreds med mit besøg.	Uoplyst
11	Synes alt i alt, at det fungerer ok.	Uoplyst
12	Meget venligt og kompetent personale, der fik mig til at slappe af og føle mig tryk ved situationen. Det var rart, at der kun var kvinder på afdelingen, kvindelige læger osv. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Forløb [i efteråret]. Jeg havde gået og ventet på, at jeg skulle ind til jer og have min blærevæg syet op. Det havde jeg misforstået? Måske var det godt nok, at det ikke blev gjort? Jeg har fået at vide af jer, at inkontinensen kan blive værre. Havde smerter i et døgn. Svie, så jeg var ved at "flyve" op i loftet! Ok, nu ser vi, hvad der skal ske? Jeg har gennemgået flere undersøgelser. Jeg håber snart, der sker noget! Ventetiderne er for lange!	I høj grad
11	Flinke mennesker.	I høj grad
14	Det vil være rart at få oplyst, når ventetiden er på mere end en time.	I høj grad
20	30 min efter forventet mødetid bør man blive mødt af personale, som "undskylder ventetiden". Jeg ventede 65 min., inden jeg blev kaldt ind.	I høj grad
3	Jeg henvendte mig selv i receptionen efter nogen ventetid og fik så svar på, at jeg nok skulle blive kaldt ind.	I meget høj grad
6	Rigtig god modtagelse og sød og imødekommende sygeplejerske.	I meget høj grad
7	Alt super.	I meget høj grad
8	Jeg er meget tilfreds med forløbet. Alt indbefattet fra modtagelse, til bedøvelse til opvågning til snak inden jeg tog hjem. Jeg synes, det er et utroligt venligt, dygtigt og imødekommende personale. Har følt mig i gode hænder hver gang, jeg har været på afdelingen.	I meget høj grad
16	Måske kunne jeg lige have fået at vide, at der ville gå ca. en halv time. Ellers sidder man jo bare og tænker: "mon de har glemt mig".	I meget høj grad
18	En rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
19	Generel en pæn modtagelse.	I meget høj grad
21	Modtagelsen var venlig.	I meget høj grad
9	Sad iført hospitalstøj midt på gangen, hvor jeg sad og følte mig udstillet, imens en sygeplejerske travede frem og tilbage og nærmest var ved at støde ind i mig i hendes forsøg på at skære et hjørne på hendes rute. Derfor følte jeg ventetiden som lang, [jeg følte mig] udstillet og [det var] ikke særlig hyggelig at sidde der!	I nogen grad
10	Jeres skriftlige materiale, man får i forbindelse med indkaldelsen, er under alt kritik. I sender en standard ud, som på ingen måde passer til det forløb, man skal igennem. Når man snakker med jeres personale om det, får man at vide, at I godt ved, at det er et problem, men at man har valgt, at det er sådan. Det giver anledning til usikkerhed og unødvendig bekymring, som er helt unødvendig, og som let kan undgås. Jeg har snakket med flere, der har oplevet tilsvarende hos jer, og kan ikke forstå, at man ikke får tilpasset sin skriftlige information og udleveret det korrekte. Jeg synes, at det er pinligt []. I får mit eksempel at evaluere på. Jeg skal have lavet []. Det er det, jeg ved, inden jeg får jeres materiale. Heri står der, at jeg skal til gruppesamtale (dette kom jeg ikke, men frygtede det, da jeg ikke havde lyst til, at andre skulle vide, hvad jeg skulle have lavet. Jeg havde heller ikke lyst til at stille spørgsmål om intime ting, mens andre kommende patienter skulle høre på dette), snakke med evt. kirurg, læge, have taget blodprøve, få en tid til indgrebet samt snakke med en sygeplejerske. Det eneste jeg kommer til, er en samtale med en sygeplejerske. Hun fortæller mig om, hvorfor jeg skal have lavet indgrebet, hvad kirurgen gør, og hvad jeg ikke må efterfølgende. Fin samtale, bortset fra alt det, jeg bagefter opdagede, jeg ikke hav-	I nogen grad

de fået noget at vide om. Heldigvis fortalte en sød social- og sundhedsassistent mig bagefter, at det kun var i lokal bedøvelse (rart at høre, så var der en bekymring mindre). Jeg bliver sendt i Dagkirurgi for at få en tid til indgrebet. Det kunne så ikke lade sig gøre, da der var lukket. Hmm. En sur dame bag skranken brokker sig over samarbejdet med ambulatoriet, og igen står jeg og krummer tæer over at skulle høre på dette. Vi får aftalt, at de ringer dagen efter og aftaler en tid med mig, da jeg få dage efter skal [på en længere] rejse. Jeg havde fået at vide i ambulatoriet, at det ikke var noget problem. I følge damen bag skranken var det ikke noget, man bare kunne aftale. Bagefter står jeg så klar til at skulle videre i dagens program, og da jeg spørger, hvor jeg nu skal gå hen, får jeg at vide, at jeg bare kan tage hjem. Jeg viser damen bag skranken mit program, og hvad der står, jeg skal, hvorefter jeg igen får en broktale fra damen bag skranken, om hvor dårligt det er, at de i ambulatoriet ikke kan finde ud af at informere patienterne korrekt. Jeg skulle så åbenbart ikke andet forberedende, når det kun var i lokal bedøvelse. Jeg tager hjem, hvor der allerede er kommet en indkaldelse til operation i min e-boks. Selvfølgelig en dato mens jeg er på rejse. Mine oplysninger om kommende rejse er altså ikke sendt videre til sekretæren, der booker tider. Da jeg forsøger at ringe dertil, er der lukket på telefonen. Samtidig står der i brevet, at jeg skal være fastende, hvilket undrer mig, da det jo skulle foregå i lokal bedøvelse. Jeg ringer derud dagen efter, hvor jeg så må bede om en ny tid og igen høre til, om jeg skal faste eller ej. Det skulle jeg ikke, men får at vide, at de sender denne standard ud til alle. Så I mener altså, at I vil udsætte alle for faste uden grund? Jeg får igen en ny tid og beder om informationsmateriale, der stemmer overens med det, jeg skal. Det får jeg så. Da jeg ankommer til Dagkirurgi på dagen for indgrebet, får jeg igen et print af informationsmateriale, hvor der står, at jeg skal være fastende, ikke må køre bil efterfølgende og at operation kan blive aflyst, hvis ikke jeg er fastende. Jeg må igen spørge til, om det virkelig kan passe, at I igen udleverer forkert materiale. Og ja, jeg får svaret, at I godt ved, at det er et problem, men ikke har fået det rettet. Suk. Indgrebet går fint. Oplever fin information og omsorg undervejs fra sygeplejerske, og jeg tager hjem for at vente på det efterfølgende svar. Jeg ved godt, at det er et lille indgreb for alle os i systemet, men når det pludselig er en selv, eller en man står nær, er det noget, der giver en masse bekymringer. Jeg skal så ringe ud nogle dage efter og få svar, som aftalt, i et tidsrum på halvanden time. Efter at have forsøgt ca. 20 gange på en time, og hver gang få en optagetone, ringer jeg til sekretæren i stedet for at høre, om jeg har fået et forkert nummer, eller om der er noget galt med linien. Jeg får svaret, at sådan er det hver gang. Hun beklager pænt, anbefaler mig at ringe endnu mere og prøve op til en time efter den aftalte tid. Jeg får at vide, at kommer jeg ikke igennem, vil jeg få et brev med posten med svaret efter weekenden. Hvordan kan I byde folk det? Igen er det et lille indgreb i jeres øjne, men det er det ikke for patienten. Det er ikke et svar, man giver pr. brev. Jeg spørger til, om man ikke i stedet kunne lave et system, hvor man bliver ringet op i et tidsrum (så må man selv være ansvarlig for at være tilgængelig), eller kommer på en venteliste (telefonkø). I stedet fik jeg svaret, at det er blevet foreslået mange gange, at I godt ved, at det ikke er optimalt, men at man alligevel har valgt at bibeholde dette system. Jeg satte mig til at ringe op og forsøge mig med det samme igen, når der var optaget. Det krævede endnu 20 opkald, før det lykkedes. Derefter kom jeg igennem til en venlig og forstående læge, der kunne give mig mit svar og svare på spørgsmål. Jeg synes, at denne prioritering vidner om manglende forståelse for, hvordan det er at være patienten. Jeg håber, at jeres prioriteringer betyder, at de, der skal have lavet større indgreb og er mere syge, får en bedre behandling end undertegnede. Men må indrømme, at min tro på det, ikke er så stor. Små ændringer og omprioriteringer vil kunne gøre jeres information præoperativt meget bedre. Håber I får set på det. Jeg oplevede mange venlige mennesker under mit forløb, men er ked af at se, opleve og høre så meget brok og mudderkast om samarbejdsafsnit, der ikke gør det godt nok, i stedet for at gøre noget ved problemet. Ambulatoriet og Dagkirurgi skulle da gerne kunne samarbejde i stedet for at lade patienter høre om, at det er de andres skyld. Beklager mit lange sure opstød. Men håber, at det ikke er spildt, og at det vil komme kommende patienter til gode. Jeg tror på, at alt det sundhedspersonale, jeg mødte, forsøger at gøre deres bedste og vil patienten deres bedste. Jeg håber derfor også, at dette læses af de ledere, der skal sikre rammerne for at dette kan lade sig gøre.

- | | | |
|---|--|-----------------------|
|  4 | Var henvist til direkte indlæggelse på Akutafdeling. | Ikke relevant for mig |
|  1 | Det var først, da jeg selv henvendte mig for at høre, om jeg havde tjekket korrekt ind, at jeg fik besked om, at der var forsinkelser. | Ved ikke |




Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Jeg har manglet information om, hvordan operationen var forløbet og en forklaring på de skader, som var opstået under operationen.	I høj grad
2	Forløb: [I vinters] modtog jeg min henvisning fra min læge. I foråret indkaldes jeg. Havde før spurgt sekretæren, om der evt. var afbud. Kom og fik en forklaring om, at der var så mange cancerpatienter. Og det kan jeg da godt forstå. Men men! Nu har jeg gået i [flere] måneder, uden at der er sket ret meget? Hver gang der er ny indkaldelse, er der lang tid til. Mit problem er, at jeg [er kronisk syg] og ikke må tage antibiotika. Da min mave har været "slået" helt i stykker i [flere år] (diarre) på grund af kronisk tarmbetændelse.	I høj grad
12	Fik at vide, at jeg ville få information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operation, når operationen var overstået (sårpleje mv.). Jeg kom dog ud af døren uden denne information. Jeg var "omtåget" efter operationen og ville gerne hurtigt hjem. Det var derfor til dels min egen skyld. Men jeg vidste ikke bedre, så at sige (var ikke ved mine fulde fem). Det kunne have været rart med mere tydelig information umiddelbart efter operationen i stil med: "Nu får du tid til at vågne op, og herefter kommer X og fortæller dig, hvordan du skal forholde dig efter operationen."	I høj grad
6	Jeg modtog skriftlig information vedrørende operationen to gange, og der var ikke overensstemmende med hensyn til, om jeg måtte være alene efter operationen. Det var lidt forvirrende. Men ellers rigtig god information.	I meget høj grad
19	Det var lige, som jeg forventede det. Jeg fik en meget god behandling, og alle oplysninger var forståelige.	I meget høj grad
13	Jeg synes der mangler en samtale med læge NN efter operationen. Er operationen gået godt?	I nogen grad
4	Fin information som resultat af, hvad undersøgelser viste.	Ikke relevant for mig

Dagkirurgi

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Jeg har fået nogle temmelig voldsomme blodansamlinger.	Ja
 11	Fik ikke den bedøvelse i starten, som der var aftalt. Indgrebet måtte standses, så der kunne gives bedøvelse.	Ja
 2	Jeg har igennem mange år fået alt for meget penicillin osv. [Andet sygehus] behandler mig med [medicin] for min tarm. [I] starten fire tabletter dagligt. Det hjælper nu. Jeg er stadig på et styk per dag. Vil naturligvis ikke have syg mave igen, ved at tage [anden medicin], som min læge gav mig (har ikke spist dem). Jeg har spurgt hos jer om [tabletter], men kunne ikke [].	Uoplyst

