

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)
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	106
Besvarelser fra patienter:	69
afsnittets svarprocent:	65%

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: 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.

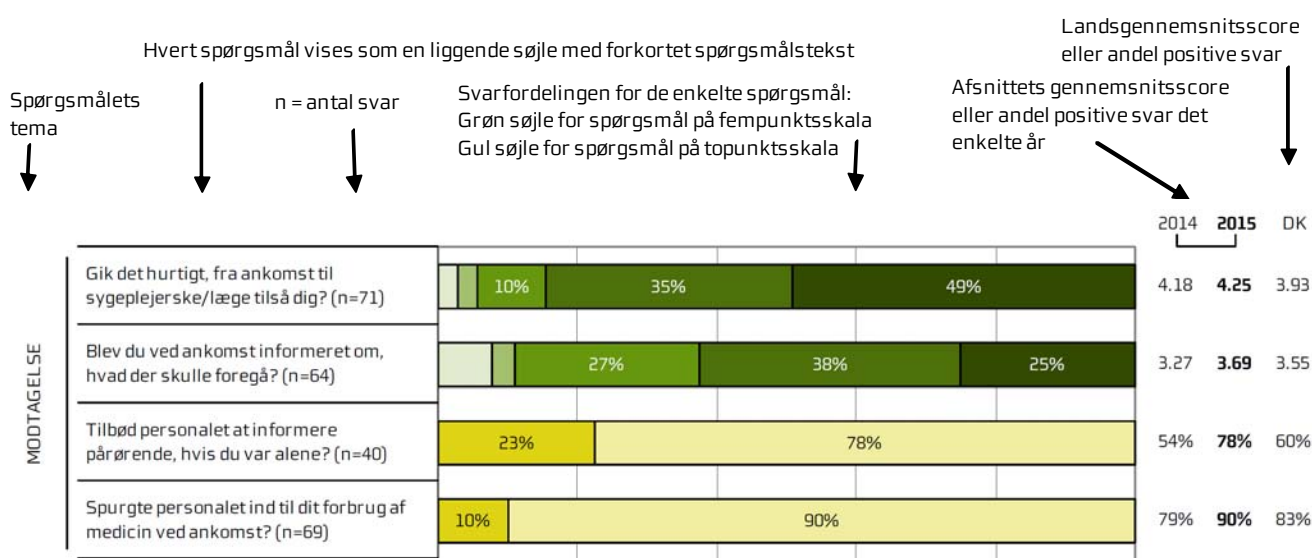
Skala og gennemsnitsscore

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

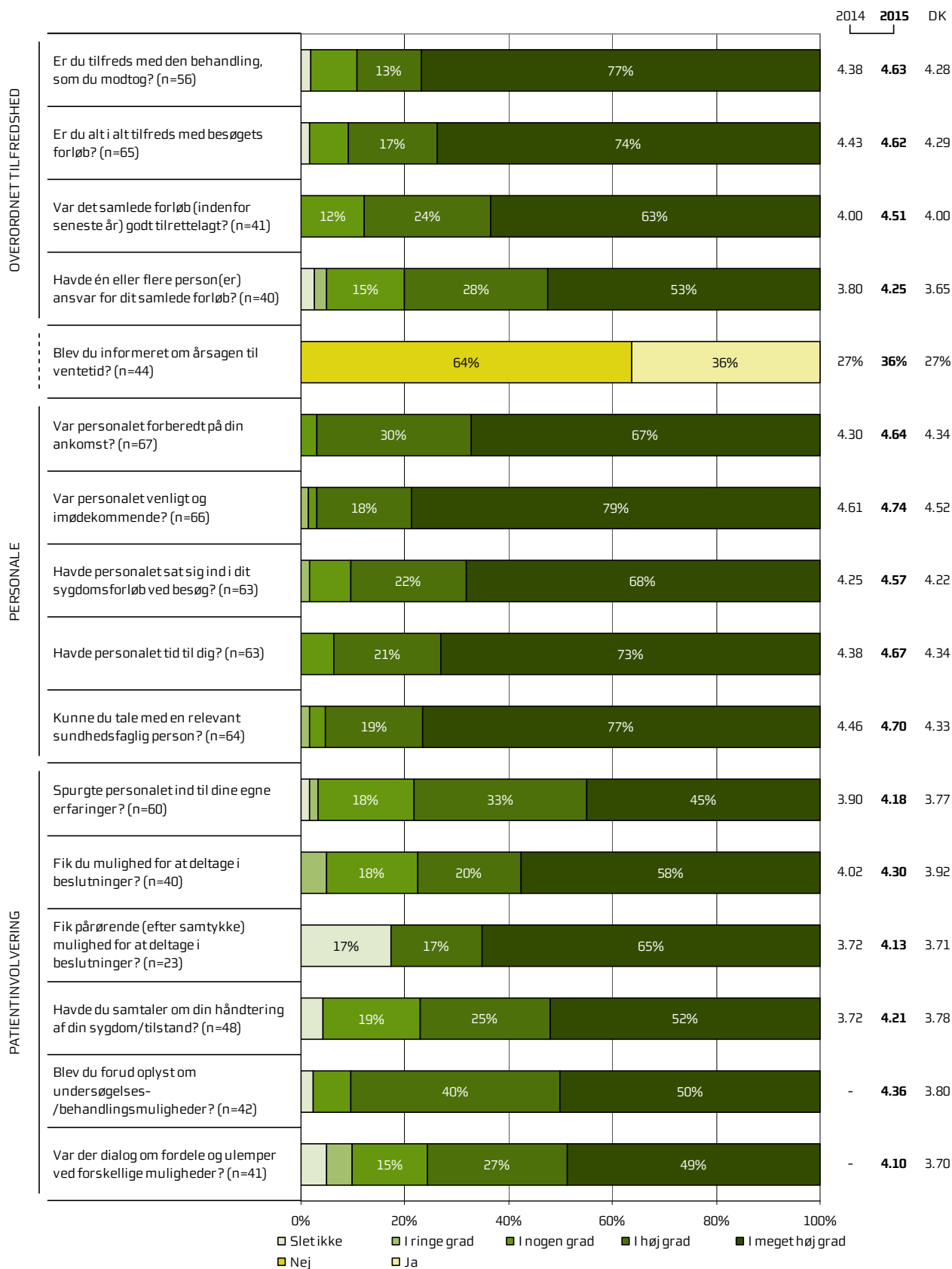
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

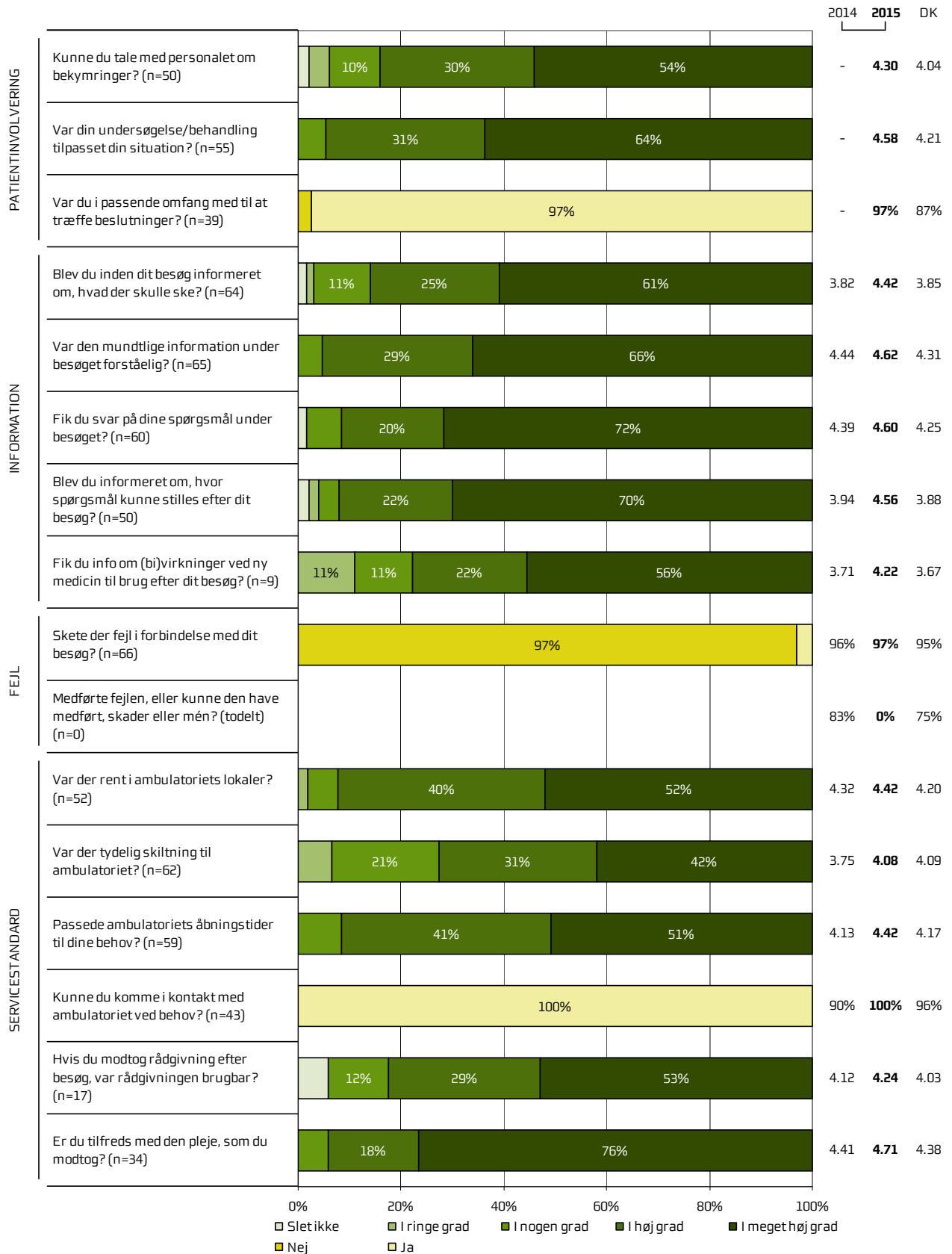
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

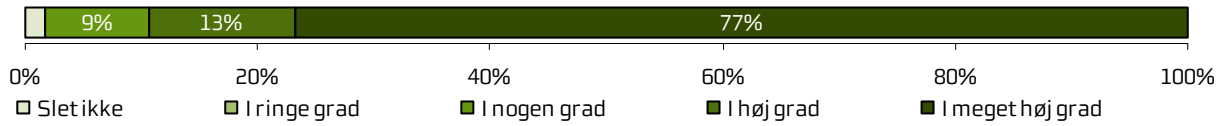
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

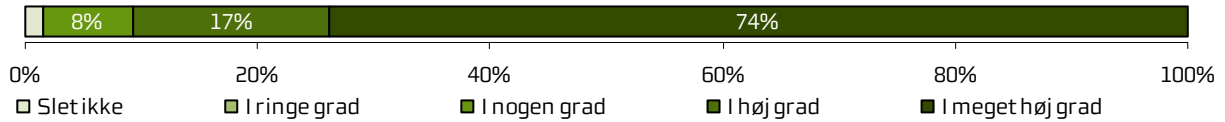
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

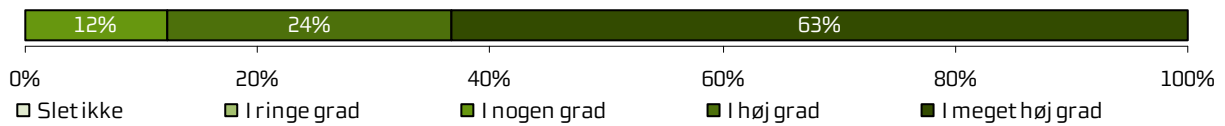
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=56)



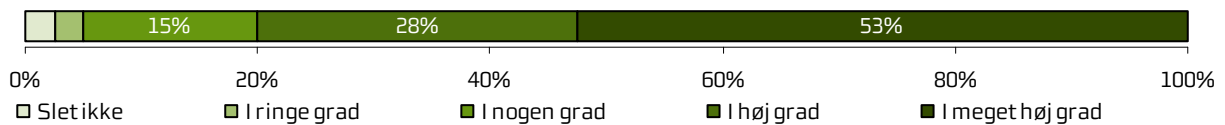
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=65)



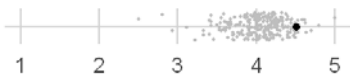
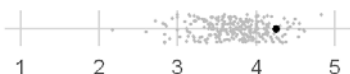


Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=41)



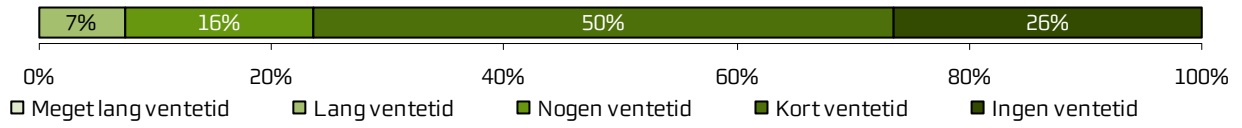
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=40)



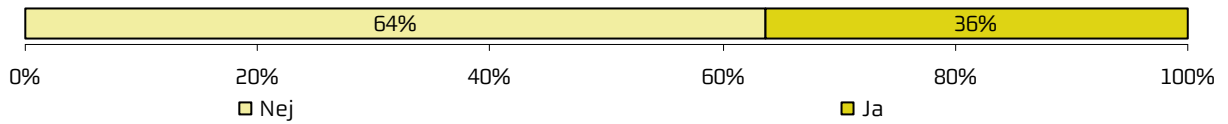
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,62		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,62		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,51		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,25		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=68)



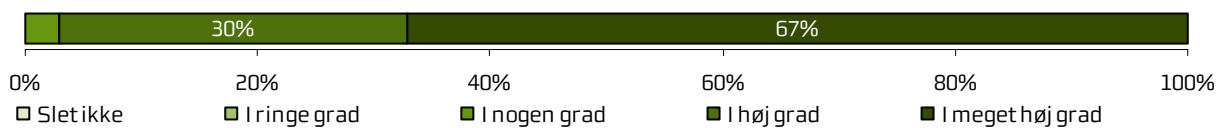
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=44)



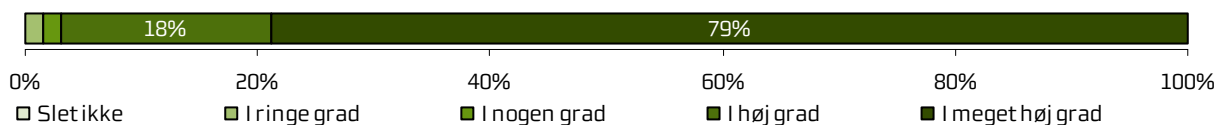
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,96		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		36 %	27 %	

Personale

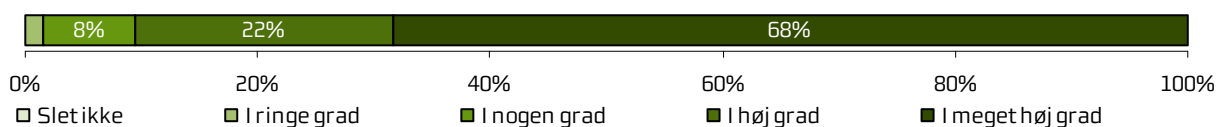
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=67)



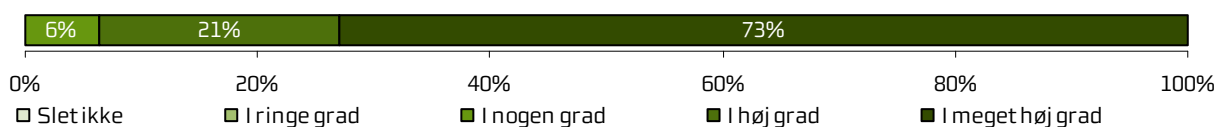
Var personalet venligt og imødekommende? (n=66)



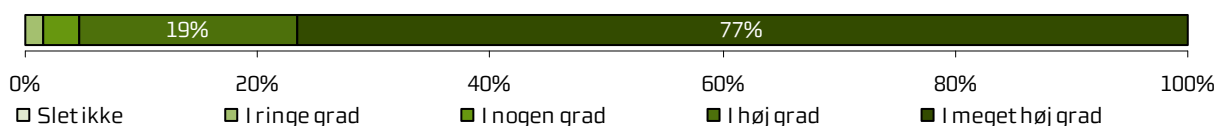
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=63)



Havde personalet tid til dig? (n=63)



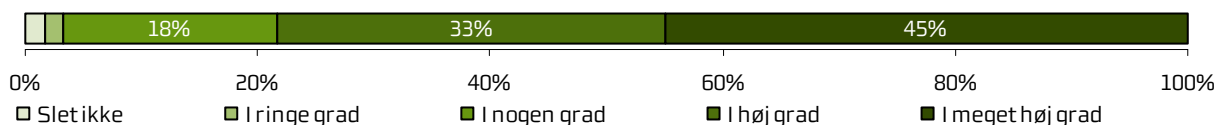
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=64)



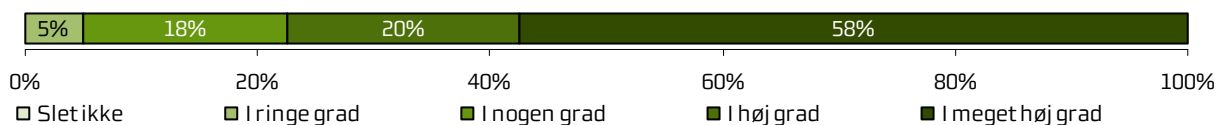
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,64		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,74		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,57		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,67		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,7		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=60)



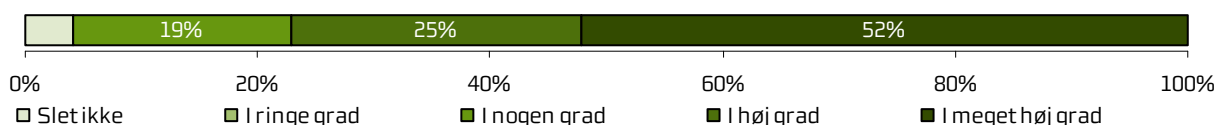
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=40)



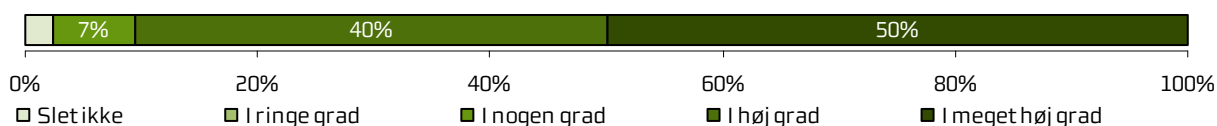
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=23)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=48)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=42)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=41)



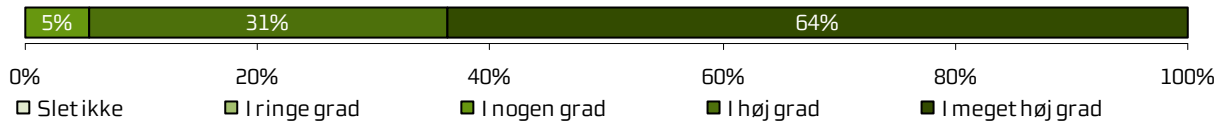
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=50)



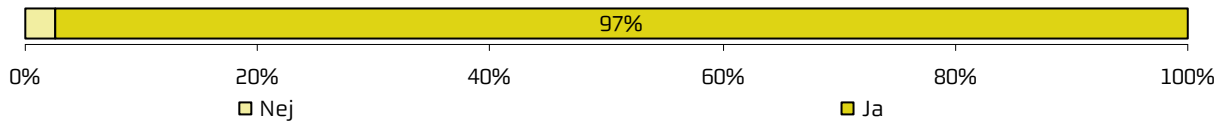
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,18		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,3		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,13		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,21		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,36		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,1		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,3		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=55)



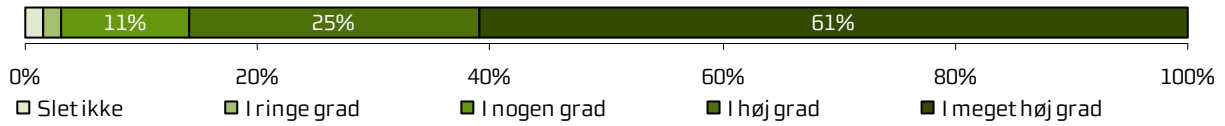
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=39)



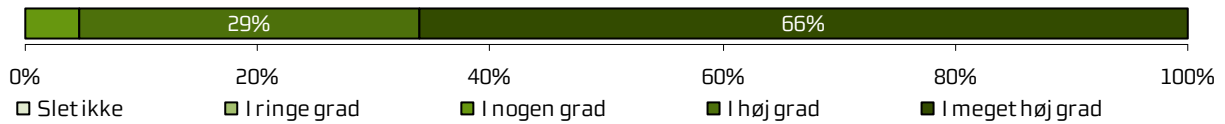
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,58		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		97 %	87 %	

Information

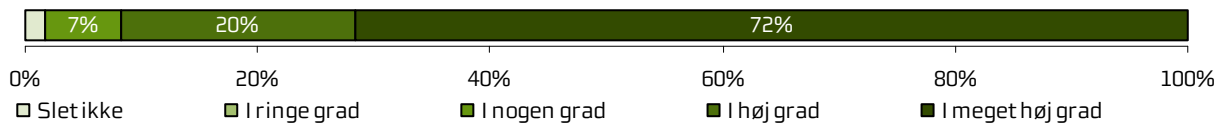
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=64)



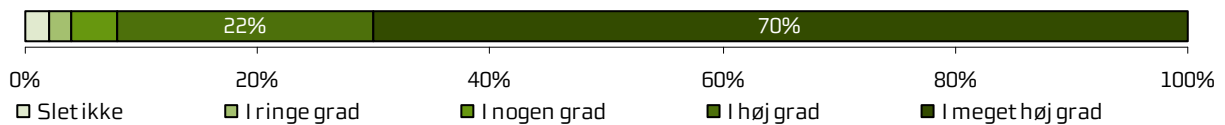
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=65)



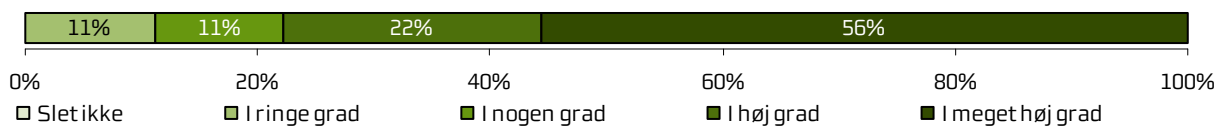
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=60)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=50)



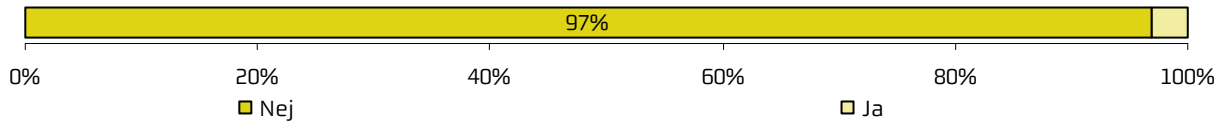
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=9)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,42		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,62		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,6		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,56		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,22		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=66)



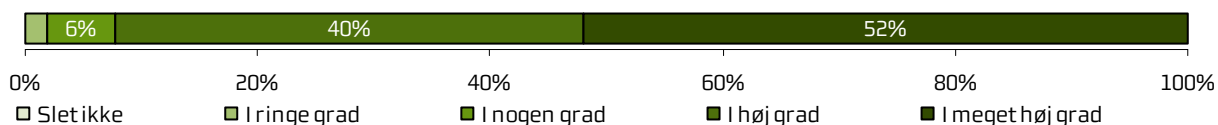
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



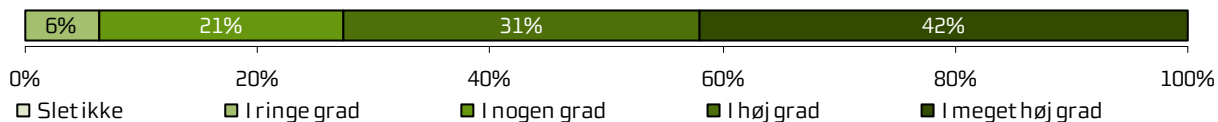
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	75 %	

Servicestandard

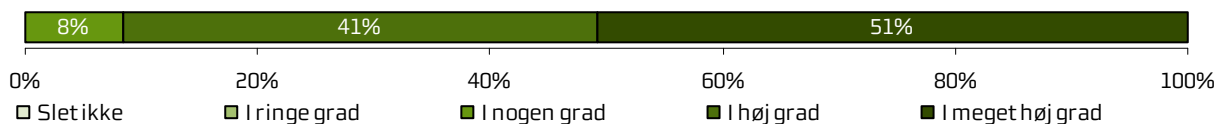
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=52)



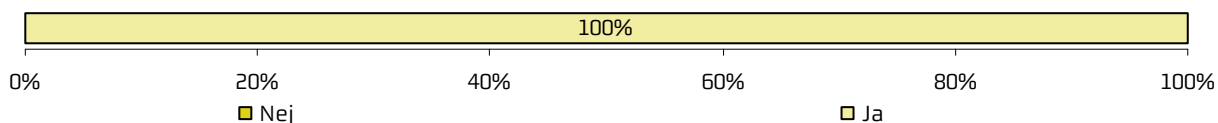
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=62)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=59)



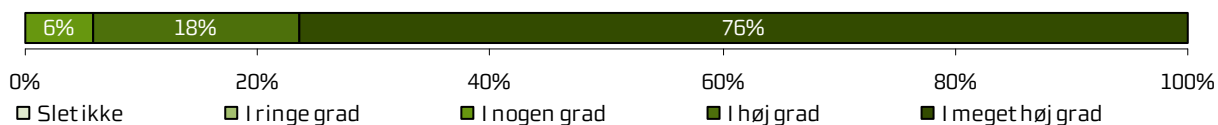
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=43)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=17)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=34)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,42		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,08		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,42		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,24		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,71		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 [].

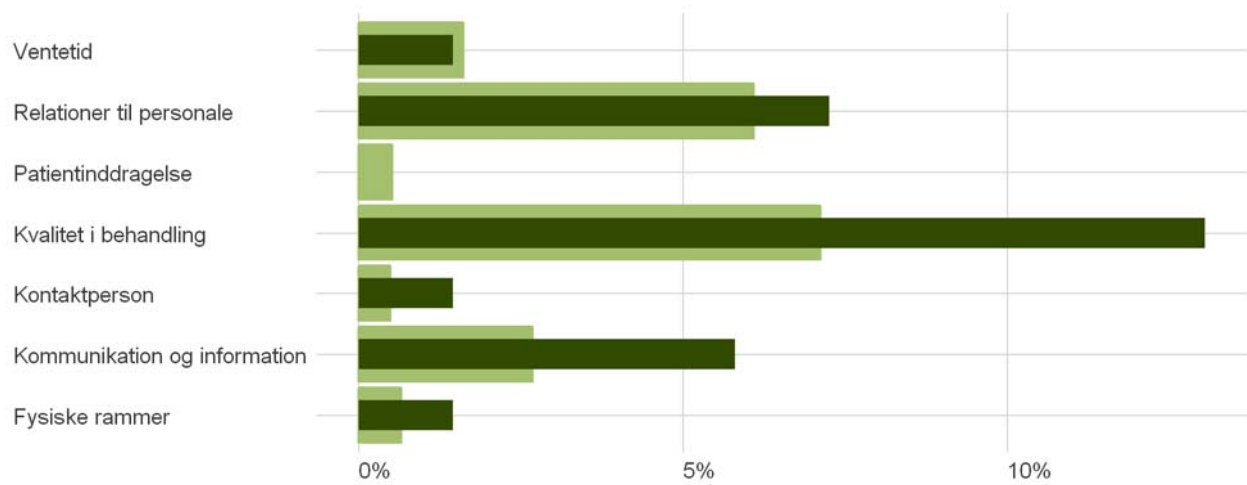
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)

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

ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	<p>Det kunne være bedre, hvis man fik lov til at snakke med en læge i den halve time, hvor man kan ringe ind og få svar. Jeg missede desværre min tid, men så fik jeg svar på e-boks, hvilket også var rigtig godt. Ringede dog ind og kunne kun snakke med [andet sundhedsfagligt personale]. Ellers var det hele som forventet, og der var god service :-)</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	I høj grad
27	<p>Godt med en fast kontaktperson/ansvarlig for forløbet.</p> <p>[Kontaktperson]</p>	I høj grad
2	<p>Er utroligt glad for, at jeg kommer ind til den samme læge (som også har opereret mig) hver gang. Vedkommende er utroligt sød/kompetent og empatisk. Kunne ikke ønske mig et bedre behandlingsforløb. Sygeplejersker er også vældig imødekommende og kompetente. Alt er til og []!</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
9	<p>Har været rigtig godt tilfreds, men synes at indlæggelsesperioden ved to på hinanden efterfølgende operationer var alt for kort, og man bliver sendt hjem uden at være helt klar.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
12	<p>Alle mine kontrolbesøg gennem de sidste [] år har været tilfredsstillende, og der har ikke været noget at sætte en finger på. Dog vil jeg gerne gøre opmærksom på vigtigheden af to ting: 1: Man lærer efterhånden ikke at bede om fri den dag, man bliver indkaldt, for sandsynligheden for, at den bliver ændret, er nok 90 procent, hvilket er meget frustrerende. 2: Måden man får svar på: Til min sidste kontrol troede jeg, jeg ville få besked pr. brev (som jeg også har fået de foregående år) tre til fire uger efter. Jeg får en besked på e-boks og får den åbnet, hvor der ligger en ny indkaldelse til ambulans kontrol seks måneder efter uden yderligere forklaringer, hvilket skaber stor undring, eftersom alle andre kontrolbesøg havde været uden bemærkninger. Jeg fik telefonisk kontakt dagen efter (hvilket er lang tid, da tankerne flyver rundt i hovedet på en, da jeg har været til kontrol efter at være blevet opereret for livmoderhalskræft). Hun spørger, om jeg ikke har modtaget et brev med svar, hvilket jeg så kunne bekræfte, at jeg ikke havde modtaget på daværende tidspunkt. Det kom dagen efter den nye indkaldelse pr. brev. Det er af stor vigtighed for os som patienter, at beskeden kommer i den rigtige rækkefølge: Altså først et svar og senere en ny indkaldelse, da det ellers sætter alt for store bekymringer i gang, som måske kunne være undgået.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	I meget høj grad
15	<p>Jeg henvendte mig ved receptionen for at høre om ventetider. Da den forventedes at være en halv time, kunne jeg nå over for at få taget en blodprøve, som var en del af undersøgelsen. Det viste sig, at man i blodbanken ikke havde modtaget besked fra gynækologisk afdeling (som vanligt), hvorfor det tog lidt længere tid, men da jeg returnerede til afdelingen, var de nødvendige beskeder udvekslet, og jeg kom ind med det samme.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	I meget høj grad
21	<p>Dejligt at komme til den samme læge hver gang. Den læge, som også foretog operationen, og som har gjort opmærksom på, at jeg kan komme i kontakt med ham til enhver tid. Er han der ikke, kan der altid lægges en besked, ellers er der andre klar til at tage over, hvis der opstår akutte ting!</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
23	<p>Men for søren da også et rigtig godt hospital. Det er lige før, at jeg nyder at komme der. Når man kommer, får man knus af både læge NN og sygeplejerskerne. Jeg kan ikke rose det nok. Tusind tak for god behandling.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad

✎	28	Det var ikke den samme læge hele vejen, men det var den samme sygeplejerske. Så jeg følte, at der var godt styr på, hvad der var sket, og hvad der skulle ske. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎	10	Jeg synes, at ambulatoriet fungerer fint, og at personalet er venligt og professionelt. Jeg oplevede indlæggelsen i afdelingen uprofessionel og manglende empati. Er egentlig ikke en person, som kræver meget, men oplevede, at man skulle være sin egen sygeplejerske. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	14	Da jeg blev kaldt ind til en [operation], skulle jeg deltage i et informationsforløb med øvrige patienter, før jeg kunne få en tid til operation. Det var ikke relevant for mig, og jeg følte, at jeg spildte min tid, da samtalen lå i arbejds/studietiden, og jeg ikke havde brug for forsikring om, at jeg ikke er syg, når jeg har celleforandringer. Det er/var jeg godt klar over, og jeg var ikke bange for det. Man burde kunne få en tid til operation uden den samtale, og jeg ringede også til afdelingen og gjorde opmærksom på dette, men man insisterede på, at jeg skulle møde op. Samtalen gjorde mig ikke klogere eller mere tryk. Jeg havde læst op på, hvad celleforandringer er, og hvad de kan betyde. Blandt andet via det materiale sygehuset har sendt til mig, og jeg behøvede derfor ikke en "hold i hånd" forsikring for, at jeg ikke er syg. Igen vil jeg gerne rose sygeplejerskerne for deres håndtering af mit forløb og deres imødekommenhed ved forundersøgelse. Virkelig søde og dygtige. Derudover oplevede jeg meget stor ventetid, når man skal ringe til afdelingen, og jeg kan oplyse, at det nummer man finder op hjemmesiden IKKE er det rigtige. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	26	[] Jeg er blevet modtaget/forundersøgt af én læge, som også har forestået begge operationer, hvad jeg har oplevet som rigtig trygt. Den pågældende læge har dog ikke deltaget i nogen af eftersamtalerne. Det er ok, at en vagtplan ikke kan gå op, men også lidt træls at opleve en anden læge læse op af journalen og dens kommentarer og svare efter bedste fortolkningsevne. Den her kommentar gælder de aktuelle operationer. Det betyder også, at jeg ikke umiddelbart har nogen kommentarer til den læge, der gennemfører kontrollerne. Men også at "vi" ikke kan have samtale om selve operationen og [stille] eventuelle konkrete spørgsmål til den. Den læge, der hidtil har gennemført kontroller på mig, har været den samme. Det virker rigtig fint og giver tryghed. Jeg arbejder selv som underviser så det, at lægen læser op på, "hvor vi var sidst", og "hvad vi skal nu", er også ok. Det er sandsynligvis et pædagogisk greb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	3	Tryghed og tillid er det jeg forbinder med forløbet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	6	Rigtig god behandling, kan ikke være bedre.	Uoplyst
✎	8	De havde god tid til at informere om, hvad der skulle ske, og det var rigtig dejligt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎	13	Jeg skulle have foretaget en kegleoperation: Alle var bare super søde. Meget imødekommende og forstående. Jeg nævnte et andet problem [], og de fandt en scanner frem og undersøgte mig. Jeg var/er så glad for, at de tog sig tid til mig. 1000 tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	25	Ja, sengene på afdelingen skal også kunne imødekomme folk, som ikke tåler en sådan hård madras. Jeg fik det faktisk allerdårligst af at skulle være i denne seng. Fuldstændig tåbeligt og giver overhovedet ingen mening. Mine knogler kom først helt i ro flere uger efter udskrivning. [Fysiske rammer]	Uoplyst

Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)

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

ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Ventetiden var minimal.	I høj grad
7	Vi har overhovedet ingen klager. Nu har jeg været fire forskellige steder på jeres hospitaler. Utroligt søde og venlige, god orientering og meget hjælpsomme. Jeg har sagt de forskellige steder, at vi er blevet behandlet godt. Vi siger tusind tak. Nu skal jeg så i gang med min behandling og håber, det bliver lige så godt.	I høj grad
11	Jeg har fået en meget professionel og venlig betjening af personalet.	I høj grad
17	Jeg fik først besked efter halvanden times ventetid om årsagen. Havde ikke noget imod at vente, men kunne godt have tænkt mig, at jeg var blevet orienteret med det samme.	I høj grad
18	Utrolig sødt og venligt personale, både sygeplejerske og læge. Synes, jeg fik en så fin behandling.	I høj grad
20	Hvis der var længere ventetid, vil det være rart at blive orienteret.	I høj grad
2	Ingen klager overhovedet. Jeg bliver altid modtaget pænt.	I meget høj grad
3	Jeg føler mig tryk og taget godt imod.	I meget høj grad
12	Det var en kort ventetid, så jeg behøvede ikke yderligere begrundelse.	I meget høj grad
14	På afdelingen er det meget forvirrende, at det ikke er skiltet udenfor, at der er en bagdør, man skal gå ind af. Første gang jeg besøgte afdelingen, oplevede jeg at finde ubemandede receptioner for enden ad gangen, og da man let kan fare vild på Skejby er skiltning essentiel. Den dør man går ud af, bør også være skiltet som indgang. Jeg taler her om den indgang/udgang, der ligger tættest på cykelskuret. Det er en lille banal ting, men det kan have stor betydning for oplevelsen, da der i forvejen er et parkeringshelvede og dårlig skiltning generelt på Skejby.	I meget høj grad
15	Som altid, oplevede jeg mig hjælpsomt og venligt modtaget. Jeg slet kan ikke forestille mig forbedringer, hverken ved dette eller tidligere besøg.	I meget høj grad
16	Jeg fik en superfin behandling.	I meget høj grad
21	Fungerede meget fint. Ved tidligere undersøgelser har der været ventetid, men jeg er altid blevet informeret om grunden hertil, og man venter gerne, når man føler sig i de bedste hænder!	I meget høj grad
22	Det var lidt svært at finde afdelingen ud fra skiltene udenfor.	I meget høj grad
28	Da jeg var oplyst det forkerte mødested, ventede jeg længe på den forkerte afdeling. Men alle var venlige og yderst hjælpsomme. Dog var sekretæren ikke en man ønsker at møde igen.	I nogen grad
26	Tjekkede ind med sygesikringskortet. Fik fin elektronisk henvisning til hvilket venteværelse, jeg skulle vente i. Nu med anvisning til venteværelsets nummer, hvilket er smart. Sidste gang sad jeg det forkerte sted, men blev heldigvis "fundet". Ventede en time og var igennem kontrol på små 15 minutter. Det var super fint. Men kan man gøre noget ved ventetiden? Jeg var selv et fjols og havde glemt mine "læse-lektier" i bilen og "turde" ikke gå ud for at hente dem. Kunne selvfølgelig have spurgt i receptionen. Endelig, og det er bare ment som en pudsighed, læste længe i et Bo Bedre blad. Først da jeg læste en artikel om en arkitekts indretning af sin helt særlige have, opdagede jeg, at det blad havde jeg også læst sidst, jeg var der for fire måneder	Ikke relevant for mig

siden :-).


Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)

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

ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 2	Fik svar på alle mine spørgsmål.	I meget høj grad
✎ 3	Jeg har ikke manglet information, og jeg havde mine børn med til samtalen, og vi blev alle hørt og havde en rigtig god samtale.	I meget høj grad
✎ 5	Den GRATIS parkeringsplads bør fremgå af indkaldelsen. Hvorfor er det næsten en naturlov, at der altid er mangel på parkeringspladser?	I meget høj grad
✎ 14	Jeg har ikke andet end store roser til personalet på afdelingen. De har bare været så søde og dygtige. Her taler jeg om de sygeplejersker, jeg var til forundersøgelse hos. Til mit held havde jeg de to samme sygeplejersker til begge forundersøgelser, og de var herlige. Meget betryggende og dygtige. Men også operationsteamet da jeg fik lavet [min behandling]. De var søde, meget sjove og jeg følte mig i de bedste hænder. Humoren og en lidt løs stemning fungerede rigtig godt for mig, og jeg var aldrig i tvivl om, at de kunne deres kram.	I meget høj grad
✎ 24	Var til rutinetjek i forbindelse med HNCPP, men var sårbar pga. et forløb med senabort og ville gerne have vidst inden, at det var læge NN under assistance fra NN, der skulle undersøge mig. Tilstedeværelse uden ham ville have været rarere lige i den situation.	Ikke relevant for mig

Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	19 Skulle have taget prøver af livmoderen, men det mislykkedes. Så lægen måtte prøve mange gange.	Ja

