

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

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 Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	397
Besvarelser fra patienter:	272
Afdelingens svarprocent:	69%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer 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 [].

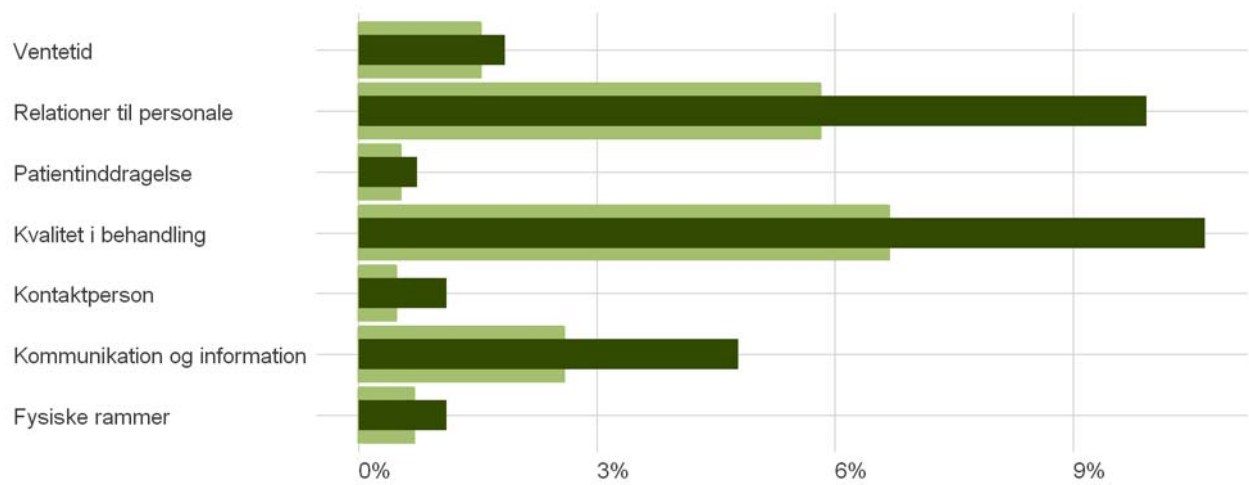
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Kvindesygdomme og Fødsler

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

ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (vulva)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg synes, det er svært at forstå den tekst, der stod på maskinen, hvor jeg kørte mit sygesikringsbevis igennem.	I høj grad
 2	Jeg ventede meget, meget længe og synes det var rigtig irriterende ikke at blive informeret. Jeg nåede ikke den aftale, jeg havde efterfølgende, fordi ventetiden var lang. Først da jeg tog kontakt til personalet og sagde, at jeg snart gik grundet min aftale, skete der noget. Umiddelbart sagde lægen så, at der var sket en fejl, og han beklagede. Jeg ved ikke, hvilken fejl han hentydede til, men træls var det.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (uro)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Det kunne være smart og rart, hvis der stod på skærmen (ved tjek ind), om det er ventetid og i så fald hvor lang tid.	I høj grad
 6	Meget dygtig læge, som var god til at forklare og var grundig.	I høj grad
 10	Jeg har kun godt at sige om måden, jeg blev modtaget på. [Det var] venligt og professionelt. Jeg følte mig helt tryk ved situationen.	I høj grad
 11	Meget fin modtagelse. Søde, venlige og imødekommende.	I meget høj grad
 5	Jeg har fået en rigtig godt behandling fra lægen, MEN ikke fra sygeplejerske, som har været på stedet, og hun er ikke venlig. Jeg har mødt hende to gang, men hver gang har jeg oplevet, at hun ikke snakker pænt til mig og er sur (dog ikke når lægen er tilstede. Lige så snart lægen bliver færdig og forlader os, så tæller sygeplejersken ned og er sur).	I nogen grad
 8	Jeg synes, der skulle være en kortere ventetid. Hvis patienten kommer lige så meget for sent til sin aftale, ville det få konsekvenser. Det sker formentlig ikke for lægerne.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (metro)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Kontakt patienter, hvis I kan se at tidsplanen skrider, så man kan møde senere ind. Ventede i næsten to timer med et spædbarn, ikke optimalt.	I høj grad
 3	Lægen var ikke informeret om, at jeg ønskede bedøvelse, hvilket var givet videre fra egen læge samt, at jeg havde ringet til afdelingen inden for at sikre mig, at afdelingen var informeret.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (endo)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Ikke kommentarer til min behandling, det hele var fint, [og] som det skal [være]. Det kan ikke blive bedre. Tak for den gode behandling. Lægerne var gode til at forklare, selv om man ikke [kunne få] det, man ønskede.	I meget høj grad
 3	Det ville være en god ide, hvis der var flere siddepladser, da vi var utrolig mange ventende, og evt. gratis kaffe. Ventede i 50 min før jeg kom til, det var meget lang ventetid.	I meget høj grad

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 siden :-).	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var personalet forberedt på din ankomst?

16	[I skal være] mere realistiske med tiderne. Afsæt evt. tid af mellem patienterne, som kan "trækkes på", så ventetiden kan minimeres.	I høj grad
4	Altid meget smilende og venligt personale!	I meget høj grad
5	Er ikke sikker på, om dette er fertilitetsklinikken, hvor jeg får lavet IVF eller [anden afdeling], som jeg kom på med smerter om aftenen. Fertilitetsklinikken kan jeg ikke rose nok, men [på den anden afdeling] var de ubehøvede, sure, kolde og manglede forståelse og empati, i forhold til mine smerter. Det var kun én gang jeg var derinde, men det var en rigtig dårlig oplevelse. Min besvarelse er lavet ud fra min dårlige oplevelse (ikke ud fra selve fertilitetsklinikken, som udfører behandling).	I meget høj grad
6	Som førstegangsdoner overså jeg, at jeg skulle trække et nummer. En mere erfaren doner i venteværelset gjorde mig dog opmærksom på det. Man kunne eventuelt udvide det digitale spørgeskema med en afsluttende side alá "Husk at trække et nummer på maskinen placeret på ..."	I meget høj grad
12	Jeg er meget tilfreds og ved, at der kan forekomme en lille smule ventetid i en travl hverdag. Intet problem!!!	I meget høj grad
15	Vi har altid følt os godt taget imod på Fertilitetsklinikken på Skejby. Vi bliver altid mødt med varme, forståelse og smil. På trods af, at der er mange patienter igennem hver dag, så oplever vi at personalet ser "os", og ikke bare endnu en patient.	I meget høj grad
23	Der er intet sted i læge- og sundhedssystemet, jeg er blevet taget bedre imod og behandlet bedre end fertilitetsklinikken på Skejby Sygehus. Det er dygtigt, kompetent og nærværende sundhedspersonale.	I meget høj grad
2	Den telefoniske henvendelse forud var ikke til megen hjælp. Den var afventende, og der blev kun i ringe grad spurgt ind til problemet.	I nogen grad
17	Man kan godt mærke, at folk er lidt mere stressede, distræte og påvirkede af de nedskæringer, overflytninger osv., der sker i øjeblikket. Der er ofte lang ventetid, dog var sidste besøg ikke så slemt.	I nogen grad
10	Mere direkte skiltning til at aflevere sædprøver.	Ikke relevant for mig
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 ikke må efterfølgende. 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 havde 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	I nogen grad

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 |











ID Kommentarer - Akutklinikken for Kvindesygdomme












Var personalet forberedt på din ankomst?

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 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 simpelt hen så travlt. | I nogen grad |

Kvindesygdomme og Fødsler

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













ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (vulva)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	I første omgang fik jeg slet ikke nogen indkaldelse. Det var kun fordi, jeg ringede derind, at jeg opdagede, jeg allerede havde haft tid til undersøgelse. Begge gange jeg har været til undersøgelse har der manglet en indkaldelse eller en information om dagen.	I høj grad
 2	Jeg vidste, jeg skulle til kontrol efter behandlingsforløb, men jeg vidste ikke, at jeg skulle have en gynækologisk undersøgelse i forbindelse med kontrollen.	I høj grad
 4	Jeg kunne godt tænke mig lettere direkte kontakt til min tilknyttede læge/sygeplejerske. Jeg har et telefonnummer til en sekretær. Men i akutte situationer har jeg oplevet flere dages ventetid på kontakt til lægen.	I høj grad
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (uro)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Det fremgik ikke helt klart, om jeg skulle i fuld narkose eller lokalbedøves.	I nogen grad
 8	Jeg fik information, som jeg ikke helt kunne forstå og på et punkt var direkte misvisende, men det tænkte jeg først over bagefter.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (endo)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Helt igennem professionelt. Jeg er altid tryk ved at komme ved jer. Kører gerne halvanden time for at komme i "gode rammer".	I meget høj grad
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
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken		Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	13	Jeg tror grunden til, at jeg nogen gange går fra besøget med ubesvaret spørgsmål, er fordi der er travlt på afdelingen. Jeg er sikker på, at det ikke er bevidst, personalet virker fortravlet. Men for mig kan det godt være frustrerende.	I høj grad
	21	Der gik lang tid mellem første besøg til selve forløbets opstart. Derfor var nogle informationer glemt undervejs.	I høj grad
	12	Meget fint og udførligt skriftligt materiale var tilsendt inden vores besøg.	I meget høj grad
	15	Vi har altid oplevet, at der er blevet taget sig god tid til at forklare den behandling, vi stod overfor, samt hvordan medicin skulle tages og hvilke bivirkninger, vi kunne forvente. Både de læger og sygeplejersker, som har været involveret i vores behandlingsforløb, har været meget lyttende og nærværende. Lægerne er forståeligt meget pressede på tid, og har ofte skulle skynde sig ud af døren til en anden patient. Dog har vi altid oplevet, at sygeplejerskerne har taget den tid, vi have brug for. Det eneste punkt, hvor vi nogle gange har oplevet, at vi ikke har været rustet nok eller har modtaget den støtte, vi havde behov for, er i forbindelse med de psykiske konsekvenser, der er ved at være i fertilitetsbehandling. Der kunne godt sættes mere tid af til dette, men vi blev fra starten gjort opmærksom på, at der ikke ville være ressourcer til dette. Derfor er det heller ikke noget, vi havde en forventning om.	I meget høj grad
	19	Jeg har i høj grad manglet overblik over forløbet. Er kun blevet informeret fra gang til gang og altså ikke rigtig [omkring] hvordan hele forløbet ser ud. Desuden virkede det fra gang til gang ikke som om, at personalet kendte min situation. Følte, at det var meget standardiseret og ikke med hensyn til min personlige sag.	I meget høj grad
	23	Jeg føler mig meget velinformeret og godt klædt på af personalet til og under hele behandlingsforløbet.	I meget høj grad
	20	Vi snakkede med NN angående fertilitetsbehandling, og vi venter stadig på, at han ringer til os angående næste skridt. Vi var inde hos ham [i efteråret].	I nogen grad
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 først 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
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

Kvindesygdomme og Fødsler

Beskriv den eller de fejl du oplevede




ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (vulva)	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Jeg blev slet ikke indkaldt, men ringede selv derind for at høre, hvorfor jeg ikke havde hørt noget. Der havde jeg misset min tid og måtte få en ny. I receptionen vidste de ikke rigtigt, hvordan de skulle håndtere det, men de var søde.	Ja
 2	At de lod mig vente i lang tid. Ifølge lægen grundet en fejl. Jeg henvendte mig i receptionen og kørte mit kort igennem standen, så jeg var registreret.	Ja
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (metro)	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Der var ikke givet information til afdelingen om, at jeg ønskede bedøvelse. Dette havde både egen læge og jeg selv givet udtryk for var vigtigt, grundet smerter ved sidste undersøgelse/behandling.	Ja
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
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Informationen givet til os forud for besøget var ikke samstemmende med de resultater, der blev givet ved besøget, hvilket var medvirkende til, at vores behandlingsforløb ændrede fuldstændig karakter med meget kort varsel og betænkningstid.	Ja
 3	Min kæreste NN blev overstimuleret med hormoner og modnede for mange æg, som der måtte prikkes hul på. Det var ikke så rart for hende.	Ja
 9	Jeg skulle have været henvist til en HSU-undersøgelse, inden mit behandlingsforløb startede.	Ja
 18	Lægen troede, at jeg havde været gravid før, men det har jeg ikke!	Ja
 5	Jeg kom ind med så stærke smerter, at jeg sad og græd, men måtte side op i en stol og vente i [lang tid], før jeg blev set af en læge. Min mand og jeg følte, at ventetiden var uhensigtsmæssig. Det havde hjulpet meget, hvis jeg kunne ligge ned imens vi ventede, da jeg havde utrolig store smerter.	Uoplyst
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

ID	Kommentarer - Akutklinikken for Kvindesygdomme	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	2 Jeg blev informeret om, at jeg var blevet syet med selvoopløselige 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 aer 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












Kvindesygdomme og Fødsler

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

ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (vulva)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Jeg er kommet ind til forskellige læger. Den første gang sagde, jeg ville komme ind til en dame, så jeg kunne bare slappe af, det blev kun piger. Så kom jeg ind til en mand. Jeg skulle lige pludselig til noget gruppeundervisning. Det havde jeg ikke hørt noget om, før jeg mødte op på dagen. Måske var sexologen der begge gange, jeg ved ikke om det er meningen, det skal være hende, som står for mit forløb. Hende, der ringede til mig som opfølgning virkede sur, og fortalte mig, at jeg havde gjort det helt forkert, og at det var mig, der ikke havde hørt efter. De havde aldrig anbefalet mig at gøre sådan. Men så var de vel ikke klare nok i sproget første gang. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Da jeg oplevede forværring af min tilstand uden for det planlagte forløb, kontaktede jeg ambulatoriet, men jeg fik at vide, at jeg skulle kontakte min egen læge (hvilket, jeg tror, var en fejl, da jeg tidligere har haft mulighed for at tale med en læge over telefonen). Min egen læge vidste ikke, hvad hun skulle stille op og mente, det var forkert, at sekretæren havde sagt, jeg skulle kontakte hende. Hun henviste mig akut tilbage til jer. Derefter måtte jeg selv følge op på henvisningen telefonisk fire gange, før jeg fik at vide, at lægen, der havde set mig tidligere, mente, at jeg skulle ses tidligere end ellers planlagt, men at der ikke var tid. Derefter måtte jeg selv følge op telefonisk efter mellem yderligere tre til fire uger, og jeg endte med en tid halvanden måned efter, jeg havde ringet første gang. Det ville have været nemmere for alle, hvis jeg havde fået lov at tale fem minutter med en læge hos jer, og vi sammen kunne have talt om, hvad der skulle ske. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
4	Personalet er rigtig hjælpsomme og tager dig alvorligt. De har hjulpet mig meget og er utrolig lette at snakke med. Dog kan det svært at få fat på dem direkte. Og det kan godt give problemer i ens hverdag, hvis man skal vente en dag eller to på kontakt fra man ringer første gang. Men behandlingen har været god, og jeg er utrolig taknemlig for deres hjælp. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (uro)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg måtte vente på læge NN i en time efter undersøgelsen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	Jeg blev opereret for nedsynkning af min blære [flere gange] på et andet sygehus og i Skejby. Det har været trygt og fint med god behandling begge steder, men jeg har følt mig bedst tilpas i Skejby, hvor der har været bedre kommunikation med personalet, som har været utrolig venlig, informativ, omsorgsfuld og professionel. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Igennem mit forløb på [flere] år har jeg haft de samme læger, både til kontrol i ambulatoriet og ved operation, hvilket har givet tryghed og tilfredshed. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Jeg synes, at pleje fra plejepersonalet er meget ringe. De taler ikke pænt, og de har ikke tid til os. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
2	Her var en hyggelig atmosfære. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

	3	Har været meget tilfreds. Er ikke færdig i mit forløb.	Uoplyst
	8	Fik besked på, at der ville blive sendt en ny tid til mig, men det skete ikke, så jeg måtte selv ringe op (mange gange) for at få en tid. Der er optaget rigtig meget af tiden. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (metro)		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	2	Mine oplevelser med klinik for kvindesygdomme har været gode. De tidligere oplevelser med andre sygehuse/afdelinger har været MEGET mangelfulde eller tilfredsstillende!	I nogen grad
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (endo)		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	5	Fik at vide under første besøg, at det var NN, som var min kontaktperson, men til anden undersøgelse var det en anden læge. Til operationen endnu en anden læge selvom jeg også havde fået at vide, at det også var NN, der skulle udføre operationen. Det havde været rart, at have mødt lægen inden. Efterfølgende ringede jeg ind, da jeg havde nogle smerter i bækkenet jeg gerne ville drøfte med en af lægerne. Dette var ikke muligt, da NN var overflyttet til anden afdeling og læge NN, som opererede mig have først en tid ca. 14 dage senere, så måtte "nøjes" med vejledning fra sekretæren. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
	1	Har ingen kommentarer. Er godt tilfreds.	I meget høj grad
	4	Jeg synes, at de generelt er utroligt informative. Jeg ved, hvad der skal ske, hver gang jeg har været der. Og når jeg ringer ind med spørgsmål, gør de rigtig meget for at finde svar eller få lægen til at ringe mig op. Jeg er meget tilfreds med mine besøg og indlæggelser på Skejby. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
	2	Jeg har ønske om, at jeg kunne få medicin, eller få anden behandling for at kunne fjerne smerterne. [Patientinddragelse]	Slet ikke
ID	Kommentarer - Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	1	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 :-) [Kommunikation og information]	I høj grad
	27	Godt med en fast kontaktperson/ansvarlig for forløbet. [Kontaktperson]	I høj grad
	2	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	I meget høj grad

- []!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 9 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.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 12 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 ambulant 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.
[Kommunikation og information] I meget høj grad
- 15 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.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] I meget høj grad
- 21 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!
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 23 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.
[Relationer til personale/Pleje] 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 I nogen grad

	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]	
	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
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	11 Ja, har kun oplevet et ekstremt imødekommende og empatisk personale. Stor respekt til alle. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	13 Jeg kan kun sige, at jeg har oplevet personalet som søde og imødekommende. De er altid smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	14 Jeg oplevede generelt en afdeling med et fagligt kompetent personale med stor indlevelsesevne, anerkendelse og empati. Det er frustrerende, at man kan blive afvist fra fertilitetsbehandlinger med ægsortering, da de kun tilbydes relativt få gange årligt, og der derfor i forvejen er længe mellem hvert forsøg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	17 På Skejby fertilitetsklinik føler man sig stort set altid godt og personligt modtaget. personalet har sat sig ind i, hvem der kommer, og hvordan forløbet har set ud. Det er meget rart. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	26 Det kan være en udfordring at ringe til klinikken inden for telefontiden mellem klokken 9.00 og klokken 12.00. Der er stort set altid optaget. [Kommunikation og information]	I høj grad
	15 Fertilitetsklinikken på Skejby skal have de største roser fra os. Vi har altid været trygge i deres hænder og har følt, at vores behandlingsforløb har været tilrettelagt efter vores behov, og har også mærket meget stor indlevelse i vores situation. Alt sammen noget, vi sætter stor pris på. Der hvor vi få gange har oplevet problemer er ved den telefoniske kontakt. Problemerne er af forskelligartede karakter: 1. Der er kun telefontid til klinikken fra 9-12, hvilket kan være meget vanskeligt at nå i hverdagene. Når man skal have svar på en prøve ringer klinikken tilbage mellem 12.30 og 15.30, hvilket betyder, at man ikke kan komme i kontakt med dem, hvis ikke man har hørt fra dem som forventet. Dette kan være en frustrerende situation, når man skal have svar på et behandlingstidspunkt eller et testresultat. 2. Når man ringer, og der er optaget, kommer man ikke i en ventekø, men opkaldet bliver afbrudt. Dette betyder, at man nogle dage skal	I meget høj grad

	foretage masser af opkald i løbet af hele formiddagen. Hvis det er muligt, vil vi foreslå et køsystem. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	
23	Jeg er bevidst om, at det ikke er Fertilitetsklinikken på Skejbs beslutning, at de skal lukke ned i januar 2016. At det er en politisk beslutning. At der er tale om besparelse kan enhver se, ikke er en logisk begrundelse for lukningen. Det kan kun føre til nye og andre udgifter andre steder i det regionale sundhedssystem samt øgede offentlige udgifter i forbindelse med redistributionen af de mange patienter, da den største patientgruppe inden for fertilitetsbehandlingen befinder sig i Aarhus Kommune. Beslutningen om lukningen kan derfor kun forklares som en signalpolitisk beslutning med store personlige, psykiske og økonomiske omkostninger (herunder økonomiske omkostninger for patienternes arbejdspladser forbundet med arbejdstid). Det er synd og skam for fremtidige patienter i Aarhus Kommune og i Regionen i særdeleshed, at en arbejdsplads præget af stor professionalisme og som yder en væsentlig funktion i det danske samfund (produktion af fremtidige skatteborgere) må lukke ned.	I meget høj grad
20	Jeg synes, at det er lidt for dårligt, at min partner og jeg nu har ventede [flere] uger, og venter stadig på et telefon opkald fra jer. Det kunne I godt gøre bedre. Det kan måske få en patient til at føle sig "glemt". Udover det synes jeg, at alt andet var som det skal være, og jeg synes, at vi havde en god samtale med NN. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Ikke relevant for mig
22	Jeg har været ovenud tilfreds med Fertilitetsklinikken. Det er et fantastisk personale. Det er rigtig ærgerligt, at de lukker! [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
5	Sygeplejersken, der modtog var ubehøvet og uempatisk. Samtidig kunne vi se [nogle ansatte], der stod og snakkede og sad og hyggesnakkede i de [par] timer vi måtte vente. Dette var ikke smart. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Personalet enormt imødekommende, og man følte, at man var i trygge hænder. Rart at møde samme personale flere gange. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Vi manglede en samtale i forbindelse med henvisningen. Det ville have været en virkelig stor hjælp, da man går alene med en del bekymringer, og så pludseligt er i gang med behandling uden at have talt med nogen forinden. [Kommunikation og information]	Uoplyst
10	Det er ikke lang tid (08.00-09.30), hvor man kan aflevere sædprøver. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Jeg synes sekretærerne er meget kompetente og i stand til at svare på meget forskellige spørgsmål. Fik altid et godt svar.	Uoplyst
21	Desværre for lang ventetid fra henvisning til opstart på behandling. Det er mange måneder, hvor man står på standby. Men når man opstarter forløbet, er det upåklageligt. Et dejligt miljø at komme i. Fagligt dygtigt team :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
24	Vi har fået den mest fantastiske behandling. Kompetente folk, fyldt med empati, medfølelse og godt humør. Fantastisk. Forfærdeligt at afdelingen lukkes! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
25	Fertilitetsklinikken på Aarhus Universitetshospital skal ikke lukkes.	Uoplyst
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.	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling]	
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 at 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
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 "dobbel 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 patientens/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 imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst

