

Regional rapport



Kommentarsamling
Afsnit for Kvindesygdomme
Kvindesygdomme og Fødsler
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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, 2017

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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

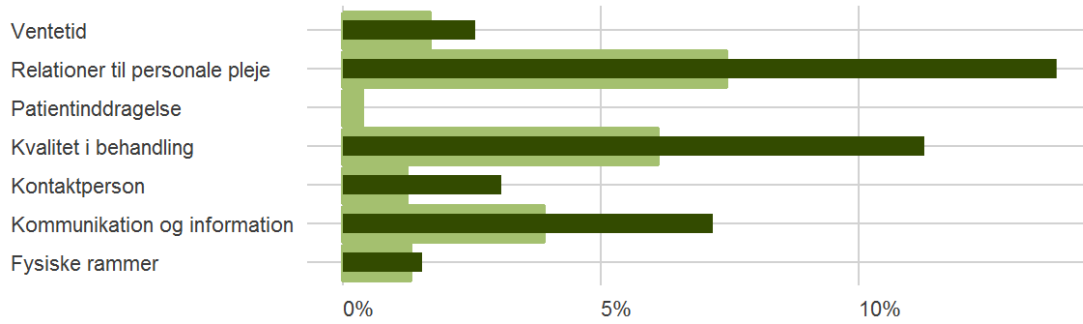
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



40. Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
19 Jeg blev opereret af NN. NN og hans hjælpere er søde og venlige. Jeg var overhovedet ikke bange. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
55 Afdelingen var god.	I meget høj grad
71 Fantastisk med samme læge under hele forløbet: "Førsamtale", indlæggelse, operation og efter-samtale. Kontaktperson,	I meget høj grad
53 Min oplevelse af forløbet var, at der var meget høj kompetence til stede, og jeg er MEGET tilfreds med mit forløb. Kvalitet i behandling,	I høj grad
29 Jeg ventede virkelig lang tid på afdelingen for at få svar på [forskellige] scanninger. Jeg har haft urimeligt mange læger og sygeplejersker i forløbet. Jeg oplevede, at biopsier var væk. Jeg oplevede utrolig dårlig kommunikation og personale med dårlige evner til at kommunikere. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
32 Inden forløbet gjorde jeg opmærksom på, at jeg var meget nervøs for at komme til at få kvalme og opkast i forbindelse med forløbet, da jeg var bange for, at jeg ikke kan tåle morfin, da jeg reagerer voldsomt på medicin. Det oplevede jeg, at der blev taget højde for på [en afdeling], men da jeg kommer på [en anden afdeling] og har kvalme og opkastninger, bliver der ikke ydet en sufficient pleje. Jeg får kvalmestillende, som ikke har effekt, men der afprøves ikke flere midler. Jeg har drop, men der gives ikke væske trods det jo kan have en gavnlig effekt på kvalme og opkastninger. Ydermere må jeg flere gange bede om at få fyldt mit vandglas op, så jeg i det mindste kan skylle munden, når jeg har brækket mig. Sidst på dagen må jeg selv bede om smertestillende, da jeg kun er blevet smertedækket [per os], og jo har kastet alt op. Der udleveres pakke med morfin til at smertedække til de første par dage, men da jeg ikke kan tåle det, beder jeg om et alternativ. Der er ikke udtænkt et alternativ! Jeg røg uden for den traditionelle pakke, så måske skulle man lave en pakke til den tredjedel, der reagerer på anæstesi/morfin. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
27 Jeg er meget tilfreds med mit forløb. Jeg fik svar på mine spørgsmål i et sprog som jeg kan forstå. Kommunikation og information,	I meget høj grad
64 Jamen jeg er ikke vildt nem, fordi jeg f.eks. er meget bange for narkose og bliver dårlig af den og meget medicin, men jeg har kun mødt forståelse og søde professionelle folk hele vejen gennem hele forløbet. Jeg har følt mig	I meget høj grad

- tryk og i gode hænder hele vejen. Der var tid nok til at stille spørgsmål og generel kommunikation, og jeg tænkte, at afdelingen virkede så meget i ro, at der også måtte være rart at arbejde. De havde travlt men ikke FOR travlt, og de så de indlagte som individer, ikke som folk på samleband. En virkelig god oplevelse under omstændighederne. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,
- 60 Fantastisk med enestue. Fysiske rammer, I høj grad
- 70 Det var mit indtryk, at henvisningsproceduren fra den ene læge/afdeling til den anden var noget træg, og at min henvisning gik "tabt" i systemet. Jeg oplevede det meget som mit eget ansvar at rykke personalet for indkaldelse og ringe og sikre mig, at jeg var henvist til det rigtige sted. F.eks. havde jeg først fået en tid i dagkirurgisk, selvom det tydeligt stod i min journal, at der kunne blive behov for at foretage en åben operation fremfor en [anden] operation og at en sådan ikke kan foretages i dagkirurgisk. Denne fejl måtte jeg selv korrigere hvilket følte utrygt. Som patient vil det være hjælpsomt med en læge, der samlet har ansvar/overblik for ens forløb og sikrer sig at henvisningen fra en afdeling til en anden sker hurtigst muligt, så ventetiden ikke bliver længere end højst nødvendig og man ikke som patient selv skal være tovholder på eget forløb. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 38 Alle var rigtigt søde. Synes bare det er længe at vente på svar og dermed går der også lang tid før behandlingen kan starte. Har haft lidelsen i flere år nu så trænger bare til, at der snart sker noget. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, I høj grad
- 31 Tak for god behandling og fagligt kompetence til alle. Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 50 Jeg oplevede at al personalet var kompetente, venlige og yderst imødekommende. Det var rigtig godt, at sygeplejersken opfordrede min mand og jeg til at gå over og se, hvor operationsgang og opvågning var placeret. Jeg blev indlagt om aftenen og skulle opereres næste dag, og min mand vidste så, hvor han kunne finde mig. Det var dejligt, at jeg ikke skulle vente ret længe på at komme ind på operationsstuen, og at alle præsenterede sig. Jeg følte mig så tryk og i gode hænder i hele forløbet. Min mand følte sig velinformeret, da han ringede til afdelingen, den dag jeg blev opereret. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 39 Fik mig til at føle, at jeg var i "sikre hænder". Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ikke relevant for mig
- 69 Personalet var meget venligt og lyttende, og de havde svar på mine spørgsmål. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 14 Jeg var meget glad for den måde, jeg blev behandlet på. Sygeplejersken, der kom sidst på eftermiddagen, havde meget travlt. Der var simpelthen I nogen grad

ikke nok om opgaverne, og hun måtte løbe fra den ene patient til den anden, hvilket resulterede i, at jeg måtte klare mig selv tiltrods for voldsom kvalme. Blev spurgt om de samme ting flere gange, og jeg fik pludselig uden forberedelse at vide, at nu skulle jeg hjem tiltrods for stærke smerter og voldsom kvalme. Det var ikke sygeplejerskens skyld, hun gjorde det bedste, hun kunne, og jeg tager hatten af for den empati, hun til trods for travlhed formåede at vise os patienter. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 4 | Stor tilfredshed med personalet såvel læger som sygeplejerskers kompetencer og imødekommenhed, information og empati. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | Ikke relevant for mig |
| 17 | Afdelingen formår at arbejde med helhedspleje, og man ved altid, hvem der er kontaktperson den givne dag. Der arbejdes med empati, forståelse og nærvær, og ved personalet ikke lige, hvad de skal svare på et spørgsmål, finder de ud af, hvem der ved det. Personalet formår at skynde sig langsomt, så jeg som patient ikke mærkede travlheden som også er på denne afdeling. Stuegang er, når lægen lige er i afdelingen, og det er rigtig dejligt. Nogle gange formiddag og andre eftermiddag og har man yderlige spørgsmål, oplevede jeg at lægen kom igen. Rigtig dejligt. Der er en rigtig god tone i afdelingen, man hjælper hinanden, der er også tid til sjov og latter, og jeg har aldrig før fået en proteindrik i et champagneglas. Så følte man sig lidt kongelig. Mange tak. Der var under hele forløbet også plads til mine pårørende. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, Kommunikation og information, | I høj grad |
| 65 | Dygtigt personale. Det er dejligt, når personalet stadig hilser og følger med i forløbet og interesserer sig for det, selvom de ikke er den enkelte patients sygeplejerske hver dag. Det viser en ægthed i at ville gøre det godt for den enkelte. Som sagt er jeg meget taknemmelig for, at læge NN personligt har varetaget alle undersøgelser og [mange] operationer og fået det passet ind i hendes skema, så hun kunne varetage hele behandlingen selv. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 7 | God omsorg og respekt for den enkelte, hvilket betyder alt! Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 30 | Forbedring: Dårlig koordinering af forundersøgelse/indlæggelse (kørte forgæves første dag). Bedre mulighed for at stille spørgsmål efterfølgende, evt. via mail. Jeg oplever det som vanskeligt at komme igennem til en læge/sygeplejerske via telefon. Særligt godt: Jeg følte mig meget tryk før operationen. Jeg bed særligt mærke i at læge NN spurgte mig, hvad jeg skulle have foretaget foran det resterende personale, det gjorde mig særligt tryk. Derudover er jeg meget positiv overfor den imødekommethed overfor min lidelse (som jeg også mødte ved første forundersøgelse- | I høj grad |

se/samtale tilbage i [foråret]). Den respekt og accept, at det rent faktisk er en lidelse kan der næsten ikke sættes ord på. Jeg er meget tilfreds med afdelingen. Har et længere kedeligt forløb bag mig fra andre sygehuse, som slet ikke har taget det alvorligt og nærmest har gjort grin med det, så det kan ikke beskrives hvordan det føles at blive taget så godt imod, lyttet til m.v. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 52 | Det er maeter godt. | I høj grad |
| 16 | Jeg oplevede kun en enkelt sygeplejerske, som ikke virkede empatisk og forstående. Det gjorde en enkelt aften rigtig ubehagelig for mig, men ellers har de alle været utroligt søde og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 36 | Jeg synes det kunne være rart hvis ens ægtefælle kunne blive tilbudt mad på stuen, så man kunne spise sammen og muligvis også en seng så han ikke behøvede at gå på patienthotel eller tage hjem. Jeg ville helst, at min mand blev hos mig, og ikke skulle ned i kantinen for at spise eller køre hjem/tage på hotel for at sove. Vi ville have været tilfreds med egenbetaling, både for mad og seng på værelset. Rummet var rigeligt stort til en ekstra seng, og der blev tilbudt mad til de partnere, der blev medindlagt på afdelingen. Vi ville have været glade for at kunne medindlægge min mand, hvis det kunne have gjort at han kunne blive hos mig og støtte mig gennem hele processen. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 5 | Jeg blev mødt af et stort mentalt og personligt overskud. Selvom min indlæggelse fandt sted midt i en tid, hvor hospitalsverdenen var i krise og sygeplejersker i København og Køge led under dårlige kår, så viste personalet under min indlæggelse ikke tegn på hvor hårdt/om de havde det hårdt. Der var plads til smil, et venligt klem på hånden og stor medmenneskelighed. Jeg har kun ros tilovers for de der var til stede under min indlæggelse! Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 66 | Meget god og fyldestgørende information. Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 8 | Synes det var dejligt og meget betryggende at komme på en afdeling, hvor de var specialiseret i endometriose. Man behøvede ikke at forklare eller hele tiden gøre opmærksom på specielle forhold ved ens sygdom. Fantastisk at prøve at folk ikke så helt håbløst på en, som man nogle gange har været udsat for på andre sygehuse, som ikke er specialiseret i endometriose. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 20 | Jeg synes, at det virker godt med de små afdelinger, og at man straks bliver tildelt en stue, som både jeg og min kæreste kunne disponere over hele dagen. Jeg følte mig på et tidspunkt som et "nummer" i rækken. Det var også super godt, at overlægen, der skulle operere mig, selv kom og hentede mig på stuen, og at vi sammen kunne gå over til operationsstuen, og at jeg | I meget høj grad |

her fik mulighed for at hilse på hele operationsholdet stående. Jeg følte mig ikke syg, og jeg blev på intet tidspunkt mere sygeliggjort end nødvendigt, men derimod blev jeg behandlet med stor menneskelig respekt. Tak for det. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 47 | Bedre information om hvorfor man ikke fjerner det hele (æggestokkeledere). Første efter [flere operationer og flere år] får jeg årsagen. Blev kastet rundt i forskellige afdelinger. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 26 | Roligt og fagligt dygtigt personale, som helt igennem handlede professionelt, det skal være min ros til alle, jeg har mødt. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 46 | Vedrørende kikkertoperation. Blev oplyst om, at trådene kunne fjernes efter [et par] dage, men da trådene blev fjernet [] [] [] sprang to sår op ud af [flere] mulige. Efterfølgende kontakt til vagtlægen, som oplyste, at man skulle lukke sårene med plaster. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 11 | Plejepersonalet var rolige og gav indtryk af at have god tid, selvom der var travlt, indlagte på gangen m.v. De fleste i personalet vidste, hvem jeg var. Det gav tryghed. Og det var rart ikke at skulle fortælle/forklare forfra, når der var vagtskifte. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 41 | Mit samlede indtryk er et yderst trygt og veltilrettelagt forløb. Meget nærværende, omsorgsfuldt og flinkt personale. Dejligt at det er så få personer, man skulle forholde sig til. Skønt med enestue. Der var en god stemning på afdelingen. I det hele taget en god oplevelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 1 | Jeg var fuldt ud tilfreds, med den behandling jeg modtog fra alle på afdelingen. Stor tak til alle | I meget høj grad |
| 37 | Jeg syntes at alle på afdelingen gjorde deres yderste for mig og jeg var meget tilfreds! Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 21 | Den pleje jeg modtog, både på opvågningen og på afdelingen, var helt fantastisk. Uhyre søde personaler, der var gode til at løse de problemer, der opstod i mit forløb. Desuden dejligt, at det var muligt at tale med kirurgen dagen efter, så jeg her fik en forklaring på operationen. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I høj grad |
| 49 | Tag faglige diskussioner i forhold til plan for patienten uden for stuen. Især når bølgerne går højt. At se på patienten som patient og ikke som fagperson. Selvom jeg har en faglighed i periferien af mit sygdomsområde, så er jeg stadig nyopereret, har smerter, etc. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 2 | Hurtig tid til operation. Samtalen for to år siden kunne være fulgt op af brev inden denne operation. Ventetid, Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 57 | Grundlæggende er sygehuspersonalet meget venlige, og gør det de kan. Jeg kunne mærke en travlhed på operationsgangen, og jeg ser afdelingens | I nogen grad |

mangler i opfølgning, som et udslag af travlhed. Jeg er ikke ansat indenfor sundhedssektoren, så min kontakt med Skejby har vist at travlheden går ud over patientkontakten. Når man er opereret overlades man til sig selv, og for en patient som mig er hospitalet en helt ny verden. Den operation jeg har gennemgået er banal og foretages på samleband. Men jeg bliver meget usikker på alt, fordi jeg ikke kender kulturen. Derfor foreslår jeg, at man ser den enkelte patient og tager patienten mere "i hånden", når man udskrives. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 35 | Man har følelsen af at andet hospital og Aarhus Universitetshospital ikke kommunikerer særlig godt. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 54 | Åbent personale som selv efter udskrivelse tog sig god tid til at hjælpe mig. Selvom de kunne have travlt, oplevede jeg altid et smil på læberne og en stor velvilje hos personalet. Dette fandt jeg meget imponerende. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 62 | Sikre at patienten har fået den information som er nødvendig! Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 48 | Den ventetid der var fra min operation til mit svar på, hvad resultatet fra min operation var. Der gik 14 dage. Jeg havde da været hos min praktiserende læge og fået taget sting fra operationen, hvor jeg spurgte, om de ville give mig svaret, hvis de fik det før, der var gået 14 dage. Det lykkedes. Jeg fik svaret fra min praktiserende læge [i slutningen af ugen] og var på Skejby og fik svaret fra min læge [i starten af den efterfølgende uge]. Jeg fortalte også på Skejby, at jeg syntes det var lang tid at vente. Alt andet var jeg ovenud tilfreds med. Personalet, lægen og sygeplejerskerne, havde stor empati, og de var meget imødekommende. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 13 | Afdelingen har et fantastisk personale, der trods travlhed er professionelle, hjertevarme, forstående og indlevende. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 34 | Der var for lang ventetid fra mødetidspunkt til operation. Ventetid, | I høj grad |
| 10 | Jeg oplevede stor omsorg og venlighed hele vejen igennem og ikke mindst en god humor, som gjorde mig tryk. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 68 | Dejligt med samme læge inden operationen og efterfølgende da stingene blev fjernet. Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 33 | Alle var enormt søde, hjælpsomme og forstående. Fik gode forklaringer! []. Det var mennesker der var involverede og engagerede i forhold til mig som et medmenneske, ikke "kun" en patient! Det var enormt rart. Og samtidig god oplevelse at opleve lægernes høje faglighed og empati. | I meget høj grad |
| 25 | Synes der er for lang ventetid, til man får operationsdato. Ventetid, | I meget høj grad |

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
44 Ingen kommentar. Jeg var tilfreds.	I meget høj grad
55 Jeg syntens godt, at modtagelsen kunne have været bedre.	I nogen grad
71 Fantastisk fin modtagelse. Alle velforberedte. Man føler sig i centrum.	I meget høj grad
32 At man forbliver i venterum/-stue indtil den forrige patient er kaldt ind. I stedet for at man sidder i et koldt rum i tilknytning til opvågningsafdelingen (dagkirurgi).	I meget høj grad
27 God modtagelse. Smilende og positive mennesker.	I høj grad
64 Hele oplevelsen var bare en helt igennem en god oplevelse, tryk, professionel, menneskelig og humoristisk :-). Der var tid nok.	I meget høj grad
18 Når man møder ind [om morgenen] fastende, og har været gennem en udrensning, er man meget træt og bør tilbydes en seng mens man venter på at komme til operation [om eftermiddagen].	I nogen grad
67 Alle var søde og hjælpsomme.	I meget høj grad
45 Jeg har fået en fantastisk behandling. Hurtigt og empatisk i, en for mig, træls situation.	I meget høj grad
31 Jeg fik tilfredsstillende oplysninger om operationen og efter operationen.	I høj grad
50 Jeg følte mig meget vel modtaget og meget velkommen på afdelingen, hvor jeg straks blev anvist en enestue.	I meget høj grad
39 Smilende og venligt personale. Jeg følte at personalet var der for MIG. Jeg mener ikke personalet kan gøre det bedre end de allerede gør.	I meget høj grad
69 Fuldt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
4 Jeg har været på afdelingen flere gange. Nogle gange kort ventetid andre gange lang tid. En meget dejlig ting ville være, at personalet kom til den aftalte tid og meddelte os, at der var ventetid og hvor lang tid vi skulle forvente at ventetiden ville blive.	I høj grad
65 Jeg var faktisk indlagt to gange. Første gang var planlagt til operation Anden gang var pga. komplikationer i forbindelse med operationen. Jeg besvarer i forhold til anden gang, hvor jeg havde en længere indlæggelse, og hvor jeg blev modtaget på afdelingen efter at have ringet hjemmefra angående disse komplikationer. Der var blot ti min. ventetid på den læge, der skulle modtage mig, hvilket var helt fint.	I høj grad
7 Der er en rigtig god stemning når man kommer ind på afdelingen. Det betyder at man med det samme bliver tryk.	I høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 30 | Jeg havde to vidt forskellige oplevelser i forhold til modtagelse på afdelingen. På selve operationsdagen var der ingen, eller i hvert fald meget kort, ventetid. Og det betød ingenting, når jeg havde min egen stue at opholde mig i sammen med min familie, indtil jeg blev hentet af lægen. Jeg blev taget godt imod og følte mig i meget gode hænder. Dagen forinden var jeg blevet indkaldt til indlæggelse, hvorfor jeg ugen før ringede til afdelingen og forhørte mig ad, om det kunne passe, jeg skulle møde dagen inden (bosiddende 2 timers kørsel fra afdelingen). Jeg fik besked på, at jeg skulle møde op, og at jeg gerne måtte køre hjem efter undersøgelserne. Da jeg møder op på afdelingen, venter jeg 2 timer, hvorefter jeg får at vide, at det ikke er nødvendigt, at jeg er kommet og gerne må køre hjem igen. Sygeplejersken undskylder mange gange og siger, der må være sket en fejl. | I høj grad |
| 36 | Alt var fint. Min mand og jeg ankom meget tidligt, da vi ville undgå trafik, og blev henvist til enestue, da vi kom (30 min før mødetid). Dette var rart, da vi kunne få lidt ro på før operationen. | I meget høj grad |
| 5 | Desværre var der ikke senge nok hverken på afsnittet, eller Patienthotellet hvorfor jeg måtte vente i en kaffestue. Jeg blev til gengæld holdt opdateret løbende gennem de fire til fem timer jeg sad der, og personalet var venlige og opmærksomme. | I meget høj grad |
| 66 | Modtagelsen var meget positiv og med en god tryk information, velforberedt personale. | I meget høj grad |
| 8 | Meget dejlig og imødekommende modtagelse af en sygeplejerske. | I høj grad |
| 26 | Effektiv og beroligende modtagelse. Skønt man godt ved at personalet har travlt, viste de det ikke. | I meget høj grad |
| 41 | Var en meget tryk velkomst. Blev modtaget af den sygeplejerske om jeg havde mødt ved forundersøgelsen. | I meget høj grad |
| 1 | Ingen kommentarer. | I meget høj grad |
| 37 | Modtagelsen foregik på en god og venlig måde. Vi blev vist hen på stuen og vi talte om diverse praktiske ting og fik svar på nogle spørgsmål vedrørende operation næste dag. | I høj grad |
| 21 | Jeg blev modtaget af en sygeplejerske der knapt var klar over, at jeg skulle komme. Jeg fik et armbånd på ved sekretærens skranke, og skulle oplyse navn og CPR foran andre patienter. Der blev efterfølgende peget ned af en gang hvor jeg kunne finde en stol, indtil det blev min tur. Her sad jeg [omkring] 2 timer før en meget sød sygeplejerske kom og hentede mig. Fra dette tidspunkt var der super behandling. Havde den første sygeplejerske blot fulgt mig ned til de udpegede stole, og havde talt med mig i 5 min og givet mig armbånd på der. [Hvis hun havde informeret mig] om at der kunne være en del ventetid, havde jeg fået en helt anden oplevelse. Desuden var jeg meget nervøs for operationen, og ville gerne lige have talt med sygeplejersken om det. I stedet sad jeg alene og ventede, og blev mere og mere bange. | I ringe grad |

2	Der var ingen ledige senge.	I høj grad
51	Jeg har kommenter til udskrivningen. Jeg er ikke tilfreds med måden de behandler mig på efter operationen. Den læge som har fortaget operationen skulle have fortalt mig hvad der gik galt, [da] de fjernede min livmoder. Da de fjernede min livmoder kom de ved fejl til at lave [hul] i min blære, [hvorfor] jeg skulle gå med kateter i 14 dage. Alle lever fejl men de skulle have forklaret mig det hele, [herunder] hvad det vil betyde for min dagligdag. Jeg har ventet til at jeg kunne snakke med den læge som har opereret mig, men efter lang tid kom der er anden travl læge som [orienterede] mig kort og gik. Jeg synes de burde have informeret om det hele.	I nogen grad
54	Kort ventetid generede mig ikke.	I meget høj grad
62	Sygeplejersken var meget venlig og imødekommende.	I meget høj grad
28	Dejlig modtagelse. Sødt personale. Man følte sig i rigtig gode hænder.	I meget høj grad
48	Den var rigtig god, og jeg var så heldig, at hende der skulle ind før mig ikke var fastende. Så jeg kom til først.	I meget høj grad
13	Blev modtaget med smil og åbne arme.	I meget høj grad
12	Jeg oplevede at skulle møde kl. 7.15. Da jeg kom til afdelingen fik jeg at vide, at den sygeplejerske som skulle tage imod mig først skulle møde kl. 8.00. Da hun var mødt var hun god til at informere og beklagede at jeg skulle møde ind 7.15, når jeg først stod til at skulle opereres over middag. Jeg oplevede også at der ikke var tilstrækkelig information omkring faste i mit indkaldelsesbrev.	I nogen grad
40	Alt fungerede tilfredsstillende.	I høj grad
59	De var ikke helt forberedt på mig da jeg ankom. De havde overset, at jeg havde [en virus]. Dette gjorde at jeg måtte vente på, at de fik sikret operationsstuen og opholdsstuen til mig!	I høj grad
56	Det var ok.	I meget høj grad
43	Der var lidt forvirring da man ingen seng havde til mig, men personalet løste det rimelig hurtigt.	I høj grad
68	Det havde været godt hvis der var blevet orienteret om hvornår der blev en seng ledig.	I høj grad
15	Jeg blev meget godt behandlet af personalet som var meget venlige og kunne huske mit navn.	I meget høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
72 Der var fejl på de poser som indeholdt stikpiller jeg skulle tage før operation. De svarede ikke til den trykte vejledning som jeg havde fået udleveret. Vi opdagede selv fejlen og fik den rettet ved at ringe til afdelingen.	Ja
38 Jeg havde ikke fået tilsendt de papirer, der indledende skulle have forberedt mig på, hvad der skulle ske.	Ja
6 De glemte de sprøjter jeg skulle have med hjem, så hvis jeg ikke havde husket dem på det, havde jeg ikke fået medicinen med hjem.	Ja
14 Jeg blev spurgt, om jeg ville have morfin to gange umiddelbart efter at havde modtaget, det morfin, jeg takkede ja til første gang, jeg blev spurgt.	Ja
65 Der opstod en blødning under en almindelig gynækologisk operation som blev til et hæmtom og dermed infektion mm. Jeg anser det ikke som "nogens skyld", men endte med 11 dages indlæggelse.	Ja
63 Jeg har fået et brev med forkert indlæggelsesdato, en dag for tidligt.	Ja
61 Jeg fik [tre operationer] i alt. Jeg blev sendt for tidligt hjem uden at min tarm var begyndt at fungere. Dagen efter første udskrivelse blev jeg hasteindlagt med tarmslyng og derpå hasteopereret to gange. Selvom der var rekvireret en ambulance blev jeg hentet af en sygetransporttaxa. Nogle dage senere blev jeg opereret for tredje gang, da jeg også havde perforeret tarm de havde overset. Jeg har efterfølgende fået en midlertidig [stomi] pga. disse fejl.	Ja
51 Jeg har kommentarer til udskrivningen. Jeg er ikke tilfreds med den måde de har behandlet mig efter operationen. Den læge der fortog operationen skulle have fortalt mig, hvad der gik galt da de fjernede min livmor. [] Alle laver fejl, men de skulle have forklaret mig det hele. Hvad det vil betyde for min daglige dag osv. Jeg ventede på at snakke med lægen der opererede mig. Efter langtid kom der en anden travl læge og fortalte mig det kort og gik. Jeg synes de burde have informeret mig om det hele.	Ja
57 Jeg havde været til forundersøgelse i alt fire gange. Første to gange med grundige undersøgelser af mit underliv og urinblære. De sidste to konsultationer, begge gange med en sygeplejerske og en læge, var temaet det samme: Nemlig hvorvidt en operation ville være gavnlig for mit problem. Jeg bliver opereret, og resultatet er desværre ikke tilfredsstillende, så jeg kontakter hospitalet. Jeg vender tilbage til afdelingen, og her kommer jeg til at tale med en overlæge, som kigger på mine forundersøgelser. Og her kommer hun med en udtalelse, som jeg ikke forstår: "Hvis vi havde nærlæst papirerne fra forundersøgelserne, ville vi ikke have tilbudt dig denne operation. Vi plejer at	Ja

være meget grundige." Jeg bliver genopereret, og er glad for at min incontiens er væk, men jeg har ikke så nemt ved at komme af med vandet. Jeg lever med det. Men jeg kan stadig høre overlægens bemærkning. Faktisk vil jeg gerne have været den foruden.

- 35 Urinlederen blev ved en fejl skåret over. Ja
- 24 Jeg fik fjernet væske fra bughulen, og der var yderligere blevet bedt om, at jeg med det samme efterfølgende skulle ultralydsscannes igen for at se, om al væsken var fjernet, og om en cyste var blevet reduceret efter fjernelsen af væsken. Dette gjorde lægen/kirurgen dog ikke, hvorfor jeg skal have en tid til scanning igen. Det ville have været rart at få det hele ordnet samme tid, som var planen. Hvis jeg selv var orienteret om, at jeg skulle scannes igen efter fjernelsen af væsken, havde jeg kunne minde kirurgen om det. Ja
- 22 Blodprøver, der skulle tages i forhold til operationen, var ikke planlagt rigtigt. Kun fordi jeg ringede og undrede mig over, hvor jeg skulle få taget blodprøver [tidligt] om morgenen, fik jeg så at vide, at jeg måtte ud på sygehuset aftenen før operationen for at få disse taget. Lidt stressende. Ja
- 15 Der skete ikke rigtigt nogle fejl, men nogle gange tog det lidt for lang tid til at sygeplejersken ville komme ved opkald, hvilke gjorde mig lidt udtryk ved blødninger osv., mens jeg kaldte fra badværelset. Der kunne være ventetid op til ti minutter og det skete et par gange. Ja

32. *Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse*

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
64 Det har jeg ikke haft. De var meget grundige, og da jeg efterfølgende har haft spørgsmål, har de været meget hjælpsomme.	I meget høj grad
60 Min vanlige medicin (så som blodtryksmedicin) blev ikke nævnt.	I høj grad
72 Jeg ville godt have haft et telefonnummer, som jeg kunne ringe til efter behov. Jeg tænker på den periode fra udskrivelsen og frem.	I høj grad
38 Jeg synes halvanden måned er rigtig lang tid at vente på svar der kan gives på et minut. Selvom det ikke er en alvorlig lidelse venter man stadig på svar!	I høj grad
39 Jeg er fortsat i et stråleforløb på Universitetshospitalet i Skejby.	Ikke relevant for mig
58 Da jeg kom til afdelingen havde jeg ikke fået at vide, at jeg skulle blive natten over. Det var ret frustrerende. Øv øv.	I høj grad
42 Var ikke oplyst om genoptræningsplan. Fik besked per brev [i efteråret] fra andet sygehus.	I høj grad
65 Jeg har fået meget relevant information samt er blevet opfordret til at ringe ved den mindste smule usikkerhed om forløbet. Lægen NN har være eminent god og dygtig og har virkelig fulgt min behandling til dørs. Stor tak til hende for det :-).	I nogen grad
9 Manglede en informationsfolder om, hvad jeg skulle forvente efter udskrivelsen. Blev udskrevet få timer efter operationen. Jeg kunne ikke huske den information, jeg havde modtaget. Måtte efterfølgende på nettet og søge svar. Havde været rart med en folder målrettet operationen.	I høj grad
66 Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
20 Jeg har manglet opfølgning på, om der blev fundet noget unormalt i det, der blev fjernet. Jeg kunne endvidere godt have brugt en enkelt opringning efter udskrivning i forhold til, om alt gik godt, hvordan smertebehandlingen fremad skulle tilrettelægges, og hvornår jeg kunne forvente, at smerterne var væk. Man kan selvfølgelig finde mange oplysninger på nettet, men alligevel!	I meget høj grad
47 Ved udskrivelse blev jeg sendt hjem med lovning om at lægen ringede med, hvad der var sket under operationen. Dette skete først efter mange henvendelser fra mig og flere uger efter.	I nogen grad
26 Der var en svipser undervejs i forhold til information, da jeg havde valgt telefonisk besked om resultat af undersøgt væv. Lægen, der skulle ringe,	I meget høj grad

ringede ikke til mig pga. fravær. Forståeligt nok, men jeg undres over at systemet så ikke gav mig besked. Jeg ventede i [nogle] dage og ringede så, da det var tæt på weekenden. Efter lidt tid, fik jeg endelig mulighed for at en anden læge ville læse min journal og give mig besked. Det fungerede fint. Det var dog en besked om et videre forløb, så jeg var taknemlig for at få svaret. Jeg vil opfordre til at man klarer lignende problemer i sygehusregi.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 3 | Jeg mener at kunne huske at jeg vil få et svar i løbet af 14 dage på, om der var noget ondartet på det de fjernede, men har ikke hørt noget endnu, og der er snart gået en måned. | I høj grad |
| 23 | Lægen kom på opvågning og fortalte om, hvordan operation var gået, og hvad jeg herefter forventer. Jeg var ikke helt klar i hovedet på dette tidspunkt pga. narkosen og kunne også godt have tænkt mig, at min kæreste, som ventede på stuen, også kunne have hørt, hvad lægen havde at sige. | I høj grad |
| 37 | Der har, under hele mit sygdomsforløb, været god information, både ved min indlæggelse og ved udskrivelse. Jeg syntes at alle, jeg havde kontakt med, var yderst kompetente og venlige. En god oplevelse under en vanskelig periode for mig. | I meget høj grad |
| 21 | Jeg manglede information fra den læge, jeg så i ambulatoriet, som indstillede mig til operation. Jeg fik information på skrift, men vedkommende forklarede intet ved selve lægesamtalen, også selvom jeg spurgte til, hvordan operationen kom til at foregå. Lægen kunne kun sige, at der var få læger, der kunne lave indgrebet, og at det skulle foregå på "store OP" og ikke på dagkirurgisk afdeling. (Det blev jeg ikke mindre nervøs af!) | I høj grad |
| 49 | Jeg oplevede bl.a. at min medicinske plan blev ændret flere gange på få dage, at de forskellige læger var uenige, og diskuterede højlydt hen over mig i min seng, og at de hver i sær lod beslutninger være op til mig (er selv fagperson), i stedet for at melde anbefalinger ud. Jeg måtte direkte sige at jeg var indlagt med min sygdom, og ikke som fagperson. Jeg ikke har særlig faglighed indenfor netop min sygdom. | I nogen grad |
| 2 | Jeg fik ikke tilstrækkelig information inden operationen [om] hygiejne inden operation, og hvad jeg kunne/skulle spise og drikke. | I meget høj grad |
| 57 | Forundersøgelserne var meget grundige, men jeg ikke fik megen støtte efter operationen. F.eks. havde jeg smerter i lang tid efter operationen. Jeg tager normalt ikke smertestillende, så her havde det været rigtigt fint med en samtale om, hvad jeg kunne forvente. | I nogen grad |
| 62 | Jeg manglede information om hvilke symptomer jeg ville få efter operationen. Jeg havde på forhånd ikke modtaget alt information om operationen og kunne dermed først læse det på dagen. Ligeledes skulle en sygeplejerske have ringet inden operationen, dette skete heller ikke. | I meget høj grad |
| 59 | Syntes at jeg manglede information om hvordan operationen var gået, og | I høj grad |

hvad de havde gjort helt specifikt! Så man ikke selv skulle tjekke det på www.sundhed.dk.

- 33 Kunne være ønskeligt hvis der blev givet oplysninger om andre måder at få seksuel tilfredsstillelse på. Det ville være ok, og hvilke? Otte ugers cølibat er længe? Gætter på at jeg ikke er den eneste kvinde, der har spekuleret på det. [] I meget høj grad