

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

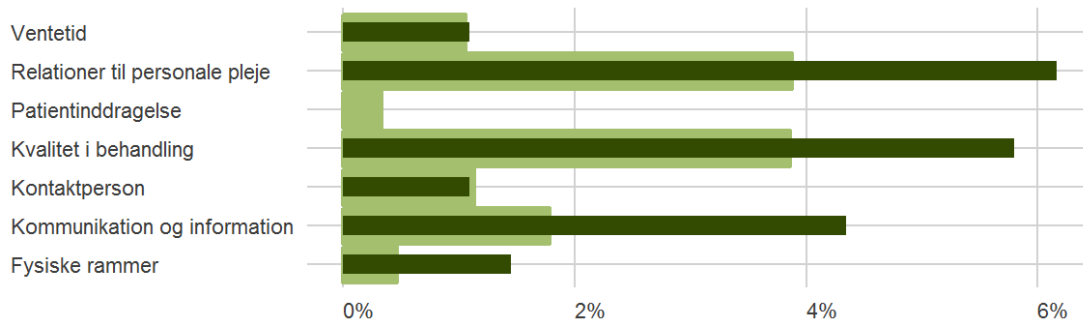
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Klinik for Kvindesygdomme (uro), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
19 Sendte udemærket materiale forinden: udførligt spørgeskema og huskeseddel. Personalet var tålmodige, saglige, venlige, gav målrettede informationer og indkaldte en læge mere ved undersøgelsen med henblik på evt. operativt indgreb. Sygeplejersken fulgte mig ud og viste vej over til Dagkirurgisk afsnit. Konklusion: Jeg føler mig tryk. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
4 Som jeg tidligere har skrevet, kunne man godt lave en bedre udskrivningsprocedure. En simpel blodprøve ville have vist, at jeg havde en infektion, og noget som jeg oplever som generelt livstruende ved indlæggelser. Jeg blev sendt hjem i en ret så kritisk tilstand og blev kun smertebehandlet med [præparater]. Jeg nævnte ved udskrivning, at jeg følte smerten som hæmorider, og blev derfor også sat i en behandling for hæmorider. Dette viste sig så at være ganske overflødig, da de stærke smerter skyldtes en []infektion. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
30 Jeg har modtaget en god, venlig og kompetent behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 En god oplevelse.	I meget høj grad
34 Der er meget lang ventetid på både undersøgelse og operation. Men det er jo fordi det er en landsdelsafdeling. Og der er rigtig mange patienter. Ventetid,	I nogen grad
1 Følte mig rigtig godt taget imod af venligt, imødekommende og kompetent personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
49 Jeg blev mødt med opmærksomhed og empati. Tak! Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
54 Det gik som smurt.	I meget høj grad
26 Mit første møde var ikke en god oplevelse, men jeg skulle møde igen efter en uge og kom så ind til det varmeste menneske, læge NN og en	I meget høj grad

lige så venlig og sød sygeplejerske NN. Jeg fik en god og orienterende snak om hvad der videre skulle ske, og jeg har kun godt at sige om dette besøg. Jeg skal til kontrol igen til [næste år] og det glæder jeg mig til. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

**Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko), Kvindesygdomme og Fødsler,
Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
41 Søde og glade sygeplejersker. Kunne huske og kende mig. Personalet på Informering sendte mig den forkerte vej! På en LANG omvej udenfor sygehuset til indgang 10. Hun vidste ikke nok! For dårlig orientering, når man er dårligt gående. Stort ÆV med de lange gange! Husk det er syge mennesker. Godt med det lille tog. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Fysiske rammer,	I høj grad
24 Har været meget glad for kontinuiteten af lægen NN, som har tilset mig. Han stopper desværre nu, således jeg får en ny. Kontaktperson,	I høj grad
27 F.eks. fortælle mig at jeg ikke skal have tid hos læge NN. Det har jeg ringet og spurgt om. Synes også at formuleringen i brevene er lidt underlig: Får TILBUDT en tid i brevet, men man skal ikke sige "ja tak" til tilbuddet. Formuleringerne kunne godt være bedre. Kommunikation og information,	Uoplyst
2 Alt personale gav super service, dog syntes jeg at en bestemt sygeplejerske på opvågningen bare ville have mig ud af døren, så hun kunne få fri. Lidt ubehageligt, da jeg havde det skidt. Men ellers rigtig god behandling og information fra alle sider :-). Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
37 Både lægen og sygeplejersken var meget venlige og opmærksomme. Lægen lagde ud med at spørge: "Hvordan har du det?", og han mente spørgsmålet alvorligt. I den efterfølgende samtale fik jeg gode råd/opfordringer til at kontakte Kræftens Bekæmpelse for at få samtaler. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
15 Der har været en række problemer i det samlede forløb. Det største som har med selve laboratoriet at gøre var, at jeg efter scanninger og blodprøvetest [i starten af året] fik at vide, at jeg havde kræft. Efter biopsien og efter 10 dage fik jeg så at vide, at det "kun" var forstadie til kræft. Det var selvfølgelig en stor lettelse, men de dage havde jeg meget gerne været foruden. Og mener at det er stærkt	I nogen grad

kritisk, at jeg dengang fik en forkert diagnose. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|---|--------------|
| 28 | En efterfølgende telefonkonsultation med svar på prøveresultater skete ikke på den dato, der blev aftalt i forbindelse med undersøgelsen på ambulatoriet. Ved opkald til sekretær dagen efter aftalt dato, blev det oplyst, at telefonkonsultationen var blevet flyttet til den efterfølgende dag. Som patient ville oplysning om nyt tidspunkt for telefonkonsultation have været rar at modtage, og [det ville] have forhindret en del unødigt uro. Modtog dog straks en beklagelse fra den ansvarlige læge ved den forsinkede telefonkonsultation. Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 51 | Er meget godt tilfreds med mine foreløbige besøg i ambulatoriet. | I høj grad |
| 45 | Informere bedre om komplikationer og virkninger efter operation. Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 48 | Jeg synes jeg blev taget godt imod, og jeg følte mig tryk. Kvalitet i behandling, | Uoplyst |

Dagkirurgi, Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
7	Venlighed, tryghed og faglig kompetence gør, at man føler sig tryk og godt behandlet. Man går altid derfra med en god fornemmelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
53	Jeg følte mig rigtig godt behandlet af omsorgsfulde medarbejder. Dog vil jeg sige, at jeg var meget træt, fordi jeg ikke rigtig havde sovet natten op til dagen for operation (nervøs). Opvågningsstuen var bemandedet med fantastiske mennesker. Men mit nysgerrige jeg havde svært ved at slæpede af og sove, fordi det var som at ligge på en travl banegård: Man kunne høre personale snakke med andre patienter, der blev talt i telefon, der blev snakket personalet imellem, mennesker der passede deres arbejde. Men meget forstyrende for en meget træt patient. Så jeg drak mig næsten ihjel for at komme til at tisse og tømme blærer, så jeg kunne komme hjem og få ro. Alt i alt en positiv oplevelse. Manglede lidt ro. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I høj grad
20	Da jeg ringede halvanden dag efter, angående feber, fik jeg at vide at jeg skulle kontakte egen læge, selvom der står i papirerne, at de første dage, kan man henvende sig på ambulatoriet. Da følte jeg mig afvist og var ikke tilfreds. Men en meget flot behandling mens jeg var der. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
52	Ikke for at klage over noget, men jeg synes, at der bruges mange ressourcer på snak: Blev f.eks kørt alene med taxa til Skejby, for at komme ind til NN, blot for at få at vide, at jeg skulle komme til undersøgelse måske om et par måneder, når man havde sendt bud efter mig. Kunne man så ikke have planlagt undersøgelsen den dag, i stedet for jeg skulle køres derud med taxa og hjem igen tre gange. Ellers var jeg godt tilfreds med hele forløbet og den venlige omsorg. Og det bedste er, at jeg tror, at det har hjulpet rigtig godt. Tak til NN og hele staben. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
8	Jeg er blevet opereret to gange, og begge forløb har været positive	I meget høj grad

- og uden komplikationer.
- 25 Det var svært efter henvisning fra gynækologen, at vide hvor jeg hørte til, da jeg havde spørgsmål til forløb og tilstand. Uoplyst
- 39 Det var forskellige læger, der foretog undersøgelse før indgrebet, selve indgrebet og telefonkonsultation med svar på mikroskopien efterfølgende. Det oplevede jeg ikke som noget problem, da alle var velorienterede. Det vigtigste var, at jeg kom så hurtigt til undersøgelse og i behandling. Hvis det skulle koordineres at den samme læge skulle varetage alle funktionerne ville det evt. betyde længere ventetid, forestiller jeg mig, og det ville være dårligt. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, I meget høj grad
- 57 Som vegetar er det lidt øv, at man ikke har mulighed for at vælge et stykke mad uden kød efter opvågning fra narkose. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 62 Den første operation lykkedes ikke, lang ventetid på ny operation ([over et halvt år]). Ventetid, I nogen grad
- 44 Jeg var meget tilfreds med mit forløb. Det eneste, der undrede mig, var, at det var mig selv, der inde på opvågningen skulle spørge til, om indgrebet var gået godt (jeg skulle have fjernet en []). Da jeg havde spurgt, kom kirurgen ind, og fortalte mig om forløbet. Det synes jeg var imponerende. :-) Jeg kunne dog sagtens have nøjes, med at sygeplejersken på opvågningen havde gjort det. Men altså ikke at jeg selv skulle spørge. Det føltes meget mærkelig. Kvalitet i behandling, Uoplyst
- 50 Gav rigtig god information. God kommunikation: fortalte f.eks. indledningsvist "at det var en god besked", de havde til mig, før de kom med detaljerne. Alle var både venlige, imødekommende og saglige. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Uoplyst
- 64 Meget glad for at undersøgelse, blodprøve, hjertekardiogram, blodtryk og samtale med læge NN kunne foregå samme dag, og at man kunne tage hjem med en dato for operation. En skam at der er et halvt års ventetid. Ventetid, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 43 Behandlingen i forbindelse med selve operationen, var jeg fuldt ud tilfreds med. Behandlingen på opvågningen efterfølgende var ok, men desværre måtte jeg overnatte, da jeg ikke var klar til at komme hjem, da opvågningen lukkede. Jeg blev derefter overført til Patienthotellet, hvad jeg ikke synes var nogen god oplevelse. De fysiske rammer er kolde (også i bogstavelig forstand) og uindbydende. Jeg savnede meget et TV. Da jeg ankom, var jeg meget træt og fik en længere forklaring af en dame i informationen om, hvordan jeg via telefonen kunne komme i kontakt med en sygeplejerske, der befandt Uoplyst

sig på anden afdeling. Jeg følte mig som "Palle alene i verden". Sygeplejersken, der behandlede mig om natten, var forøvrigt meget, meget sympatisk. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Fysiske rammer,

33 Er tilfjeds med forløbet.

Uoplyst

Klinik for Kvindesygdomme (metro), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
23 Jeg synes stadigvæk at det ville være godt, hvis man kunne få en tid efter normal arbejdstid. Jeg har brugt hhv. en feriedag og en afspadseringsdag for at kunne få en tid. Jeg kan ikke få fri fra arbejde, for at gå til den slags aftaler og det synes jeg i øvrigt også er helt i orden. Kommunikation og information,	I meget høj grad
6 Jeg synes spørgsmålet om åbningstiderne har relevans for mig. Når man har et såkaldt "almindeligt" job (08:00-16:00 job), så vil besøgene altid ligge i ens arbejdstid. Selvfølgelig ville det være rart, hvis det ikke var nødvendigt at tage fri fra arbejde for at komme til undersøgelse, men sådan er vores samfund ikke. Så åbningstiderne passede skidt for mig, men jeg synes ikke, at man kan og skal gøre noget anderledes af den grund. Sygehuspersonale skal ikke stå til rådighed 24 timer i døgnet, når det handler om en "almindelig" undersøgelse. De har akut klinikker til de akutte ting, mens ambulatoriet tager sig af de planlagte ting, og så må man som patient planlægge sit arbejde ud fra det.	I nogen grad
35 Det kunne være rart med et lille rum, hvor man kunne tage tøjet af, så man ikke bare skulle stå bag et forhæng. Fysiske rammer,	Uoplyst
32 Jeg er meget glad for, at jeg gennem mit forløb kun har været undersøgt/behandlet af to læger. Det giver mig en følelse af sikkerhed og tryghed omkring min behandling/diagnosticering. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I høj grad
46 Jeg har været glad for den afslappede og professionelle atmosfære, som de kvindelige læger og sygeplejersker sammen skabte. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

Akutklinikken for Kvindesygdomme, Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
12 Min cyste sprang under operation. Det ville jeg som sagt gerne have haft at vide med det samme. Kommunikation og information,	Uoplyst
21 Lægen bør kende behandlingen vedkommende henviser til, så forløb kan blive planlagt uden lang ventetid. Så man ikke ender med at skulle have lavet de samme undersøgelser flere gange både på sygehus og privatklinik. Dumt og dyrt. Kvalitet i behandling,	Slet ikke

Klinik for Kvindesygdomme (endo), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

10 Meget dygtigt og rart personale og læge. Føler mig i gode, kompetente hænder. De brugte den tid, der var nødvendig for min undersøgelse, tilkaldte endda en ekstra læge, fordi der måske sås noget interessant på scanningen (ikke farligt). God stemning. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

I meget høj grad

Klinik for Kvindesygdomme (vulva), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

67 At have opmærksomhed på at studerende kan træffe forkerte beslutninger, fordi de tror, at de ved. Vigtigt at tilkalde en uddannet erfaren læge for at vurdere om den studerende har vurderet korrekt. Det kan være katastrofalt som patient at have ventet i tre måneder på at komme til (fordi man gerne vil vente på at komme på Skejby) og så med risiko for at blive sendt hjem med beskeden om at alt er OK, fordi en studerende ikke vurderer korrekt grundet manglende erfaring og viden. Kvalitet i behandling,

Uoplyst

Klinik for Kvindesygdomme (uro), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
4	Fint nok, at man ventede mig, men jeg havde det mærkeligt med, at man bad mig klæde om til operation i personalets omklædningsværelse. Her fik man tildelt et metalskab og udleveret det nødvendige tøj til operation (skjorte, strømper og et lændeklæde). Efterfølgende blev jeg bedt om at vente i en gang, hvor fra jeg så bliver hentet ind til operation efter ti minutter.	I meget høj grad
30	Jeg havde en god og positiv oplevelse med god og venlig modtagelse. Jeg fik relevante forklaringer på mine spørgsmål og følte mig derved velforberedt til den efterfølgende behandling en uges tid senere.	I høj grad
18	Overhold tiderne.	I nogen grad
11	Jeg har været til pågældende undersøgelse for cirka tre år siden, hvor jeg ventede meget længe på at komme til. Jeg føler der er sket forbedringer på ventelisten. Alt i alt en god oplevelse :-).	I meget høj grad
42	Den lange ventetid var irriterende, da jeg skulle på arbejde. Og især fordi man ikke blev orienteret om det. Men selve behandlingen, personalet var super søde og kompetente.	I nogen grad
34	Jeg blev modtaget direkte af den læge, som skulle undersøge mig. Jeg deltog i en forskningsundersøgelse. Jeg havde tidligere talt med den pågældende læge i telefonen, som spurgte, om jeg ville deltage. Mit besøg i ambulatoriet var derfor lidt anderledes.	I meget høj grad
1	Rigtig fin modtagelse.	I høj grad
54	Helt ok. Hurtig.	I høj grad

Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
41	Der blev sagt "undskyld ventetiden"! Mangel på lidt vand eller kaffe!	I meget høj grad
16	Jeg kom ind til en anden læge end den jeg var tilsagt til. Derfor var denne læge ikke forberedt på min ankomst, men det gjorde hende ikke mindre kompetent, men skulle selvfølgelig lige læse op på journal.	I nogen grad
24	Jeg er altid blevet vel modtaget og behandlet professionelt af medarbejderne på afdelingen.	I meget høj grad
55	Ventetiden var i orden.	I høj grad
59	Alt var ok, og det er dejligt at det er den samme læge man kommer ind til.	I meget høj grad
27	Det er meget sjældent, at jeg er kommet ind til tiden i de ni år, jeg har gået på Skejby Sygehus.	I meget høj grad
15	Der var sikkert en god grund til ventetiden på ca. en time. Det ville dog være en god service at informere ventende patienter om varigheden (ca.) af ventetiden, hvis den f.eks. er mere end 15-30 minutter.	I nogen grad
51	Kommer cirka hvert halve år til undersøgelse, og denne gang var der slet ingen ventetid, hvad der har været lidt af de foregående gange. Så jeg kan ikke klage over noget.	I meget høj grad
22	Synes ikke det er ok med en ventetid på [ca. en halv time] når man er den første patient [tidlig morgen], til en fastlagt kontrol.	I nogen grad
66	Hvis i kunne sende en sms hvor i skriver at i er forsinket og at i forventer at man fx bliver indkaldt 15 minutter senere, men det er jo noget der skal laves så det ikke tager jeres tid.	I høj grad
56	Jeg ventede kun fem minutter ekstra.	I meget høj grad

Dagkirurgi, Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
7	Man føler sig altid godt modtaget. Det gælder for alle personalegrupper.	I høj grad
40	I stedet for man skal selv kontakte personale for og høre, hvorfor man er to timer bagud, så burde personalet gå til en for at sige, at der er ventetid og hvis muligt sige, hvor længe de forventer det tager, før man kan komme ind.	I meget høj grad
53	Virkelig søde og venlige mennesker der tog imod mig. Jeg var meget nervøs, men jeg oplevede meget omsorg fra personalet som fik mig beroliget ved at besvarer alle mine spørgsmål.	I meget høj grad
20	Jeg kom faktisk ind før den aftalte tid.	I meget høj grad
13	Jeg synes at det havde været rart, hvis jeg var blevet kontaktet og fået fortalt at der var ventetid. Jeg blev efter cirka en time noget i tvivl om, om jeg overhovedet var det rigtige sted på det rigtige tidspunkt. Desuden mener jeg at det er sært, at der kan opstå så lang ventetid [om morgenen]. Når man er fastende er en time lidt lang.	I høj grad
8	Meget velforberedt, venlig og kompetent sygeplejerske.	I meget høj grad
25	Alt ok.	I høj grad
39	Fin modtagelse. Meget venligt personale.	I meget høj grad
38	Meget venlig modtagelse af personalet.	I meget høj grad
9	Venlige sygeplejersker.	I meget høj grad
33	Alt er tilfredsstillende.	I høj grad

Klinik for Kvindesygdomme (metro), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
29 Informere om at I er forsinkede, men at I er klar over at man er kommet. Hvis muligt så fortælle hvor lang forsinkelse man kan forvente.	I meget høj grad
35 Jeg er meget tryk ved den læge, der undersøgte mig (NN).	I meget høj grad
32 Meget venlig velkomst af sygeplejersken og efterfølgende af praktikanter og læge. Hvis de var stressede, kunne man ikke mærke det på dem. Det betyder meget, idet deres stress nemt overføres til patienten, som i forvejen er nervøs.	I høj grad

Akutklinikken for Kvindesygdomme, Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
63 Det er mange timer at sidde i et lille lokale uden tv eller en seng, når man har smerter.	I nogen grad
65 Jeg har et problem med titlen på afdelingen. Jeg er tilknyttet, da jeg går til behandling for noget som ikke er dækket i titlen. Når jeg træder ind ad døren på afdelingen, føler jeg mig sygeliggjort alene pga. titlen. Og det skal understreges, at jeg ikke er syg. En justering af afdelingens navn vil få mig til at føle mig bedre tilpas.	I høj grad

Klinik for Kvindesygdomme (endo), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
10 Synes ventetiden var ok for mig, men synes det er synd for lægerne, at de ikke har så meget tid til den enkelte patient, som de reelt set har behov for. Det må være stressende for dem.	I meget høj grad
61 Ventede kun meget kort. Ikke mere end hvad man kan forvente. Så synes, det var helt okay.	Ved ikke
14 Vigtigt at personalet fortæller i venterummet, at der er ventetid.	I meget høj grad

Klinik for Kvindesygdomme (vulva), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3 At man var blevet gjort opmærksom på, at man skulle ind til en gruppesamtale ville have været rigtig rart. Følte mig virkelig udsat i starten og havde bestemt ikke lyst til at deltage til at starte med. Derfor kunne mere information have været rart. Inklusiv at det tog 2,5 time, hvor at jeg skulle have været på studiet efter men ikke kunne nå det. Så bedre information, når man bliver indkaldt ville have været rigtig godt.	I meget høj grad
67 OK. Dog lidt grænseoverskridende at skulle ind med fire andre patienter til orientering og information.	I meget høj grad

Klinik for Kvindesygdomme (uro), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
17 Det drejer sig ikke om information, men om at det var en anden læge som tilså mig end første gang. Jeg havde ved sidste besøg fået at vide, at der sikkert ville være en anden sygeplejerske, men at det ville være den samme læge. Jeg var ikke utilfreds med den læge jeg fik. Der var detaljer i min journal, som det virkede som om hun ikke var bekendt med.	Uoplyst
47 Den scanning af endetarmen var nær skyld i at jeg havde lyst til at aflyse. Det var ikke slemt men vis evt. scanneren til nye patienter. Jeg havde fået chauffør på da jeg var bange for om jeg selv kunne køre hjem. Det var ikke nødvendigt.	I meget høj grad
4 Jeg havde store problemer med smerter efter indgrebet, og dette gjorde jeg også afdelingen opmærksom på. Vi talte om, at det sikkert var indgrebet, der skabte smerterne, og jeg blev sendt videre til patienthotel til observation. Det vil sige, jeg kunne ikke tømme min blære, ej heller nærmest tisse, så man ville gerne have lidt mere styr på dette, inden jeg kunne udskrives. Det underlige var så, at jeg dagen efter alligevel blev udskrevet, selvom tilstanden var den samme? Inden udskrivning, og stadig med et væld af smerter, blev jeg nu oplært i at kateterisere mig selv. Dette var smertefuldt og svært på grund af de mange smerter, men det lykkedes mig at finde ud af det, og jeg blev klar til at tage hjem. Efter en uge hjemme hvor smerterne blot accelererede, og efter et besøg hos min egen læge, som ikke ville gøre yderligere, lykkedes det mig at komme igennem til klinikken og aftale en tid til et tjek. Denne undersøgelse [] viste så en svær sårinfektion, og jeg blev straks sat i behandling med []. Endelig blev jeg mine smerter kvit, og kunne fokusere på en egentlig heling. Jeg tænker, at et bedre tjek ved udskrivning f.eks. med en blodprøve, ville have vist denne sårinfektion allerede ved udskrivning[[]].	I nogen grad
30 Jeg kunne nok have tænkt mig at have vidst mere om situationen med hensyn til smerter efter indgrebet. F.eks. hvor lang tid det er	I meget høj grad

normalt, at det gør pokkers ondt!

- | | | |
|----|---|------------------|
| 34 | Da der var tale om deltagelse i et forskningsprojekt, var mit besøg lidt atypisk. | I nogen grad |
| 1 | Ikke manglet information overhovedet. | Uoplyst |
| 31 | Meget venlig og forstående personale. | I meget høj grad |
| 49 | I informationspapirerne stod, at [en] operation blev konklusionen. Jeg ville samme dag blive fulgt til Dagkirurgisk Afsnit med henblik på at aftale tid med en læge NN. Dette havde jeg forstået, ville effektueres med det samme, altså operation her og nu! Hvilket forskrækkede mig. | Uoplyst |
| 54 | Alt okay. | I meget høj grad |

**Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko), Kvindesygdomme og Fødsler,
Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
27 Der blev brugt nogle latinske udtryk, som jeg ikke forstod.	Uoplyst
15 Det blev anbefalet at jeg skulle behandles med vaginaltabletter, og jeg fik at vide at det i denne form ingen bivirkninger har. Når man læser indlægssedlen fremgår en række potentielle bivirkninger, hvilket skaber usikkerhed om, hvad der er sandt. Hvis lægen har ret, ville det være en god service at gøre opmærksom på at indlægssedlen "overdriver".	I nogen grad
36 Mit besøg i september måned var på Skejby. Jeg deltog i et rehabiliterings-kursus efter operation for kræft i underlivet, som hed: "Livet efter kræft". Kurset foregik fire onsdage om aftenen i efteråret. Kurset henvendte sig til kvinder, som var færdigbehandlede med operation, og dermed ikke skulle i efterbehandling. Her deltog lige-stillede samt fagpersoner. Eftermiddagene var opdelt i tre afdelinger. Først undervisning af forskellig erfarne fagpersoner, dernæst fysisk aktivitet og til sidst opfølgning og afslutning på dagen med sandwiches/frugt og kolde drikke. Så var vi vist også alle klar til hjemturen efter en på alle måder en rigtig god og berigende dag. Jeg har været meget glad for at deltage, og vil anbefale det til andre, der kommer i samme situation, også at få dette tilbud.	I meget høj grad

Dagkirurgi, Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
58	Ville gerne vide lidt mere om indgrebet. Lidt mere forståelig dansk.	I meget høj grad
13	Der var meget fin mundtlig og skriftlig information. Det er specielt rart med den skriftlige information, som man kan forholde sig til, efter at man er kommet hjem.	I høj grad
8	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
62	Det kan være svært at modtage og huske meget information efter operation, hvor man er noget påvirket af bedøvelse.	I nogen grad
9	Lidt overrasket over smerterne bagefter.	I høj grad
43	Efter indgrebet fik jeg udleveret smertestillende medicin herunder morfintabletter. Ganske vidst fik jeg i det udleverede materiale om smertebehandling efter operationen oplyst, at jeg EFTER BEHOV skulle tage afførings-tabletter samtidig med, at jeg tog morfin. Men sammen med morfintabletterne fik jeg udleveret nogle afførings-tabletter, som jeg opfattede skulle være tilstrækkeligt til at undgå "hård mave". Det var det sandelig ikke. Jeg har almindeligvis ikke problemer med hård mave og undlod i første omgang yderligere afføringsmidler, og det skulle jeg aldrig have gjort. Det gav nogle meget, meget voldsomme smerter. Knap en uge efter operationen måtte jeg kontakte afdelingen (afsnit/klinik for kvindesygdomme) for at få hjælp, hvad jeg bestemt også fik. Jeg synes, der mangler lidt mere information om, hvad man skal tage af afføringsmidler og hvor meget.	Uoplyst
33	Fik det jeg havde behov for.	Uoplyst

Akutklinikken for Kvindesygdomme, Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
63 Jeg fik ikke lov til at tale med den læge som havde opereret mig. Kom først til at tale med en anden læge, dagen efter operationen.	I høj grad
21 Jeg har modtaget FORKERT information under mit besøg. Fik at vide, at jeg skulle til en kikkertundersøgelse og da jeg udtrykte utilfredshed med ventetid blev jeg informeret om, at man ville kunne foretage operationen ved lokalbedøvelse, og at indgrebet ville kunne foretages samme dag, og at der derfor ikke ville være yderligere ventetid, hvilket var helt forkert. Fuld narkose og derfor ny henvisning til operation og yderligere over en [måneds ventetid]. Resultat: Henvist til privat klinik gennem patientkontoret.	Slet ikke

Klinik for Kvindesygdomme (endo), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

61 Ville gerne vide hvad bivirkninger, der er ved behandlingen.

Uoplyst

Klinik for Kvindesygdomme (vulva), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
67 Lidt mere information omkring bivirkninger ved indtagelse af medicinen som blev besluttet [at jeg skulle tage]. Godt der var en sygeplejerske med hos den medicinstuderende der undersøgte mig. Den medicinstuderende kunne ikke se noget, men sygeplejersken tilkaldte en gynækolog og det var godt, for hun kunne tydeligt se hvad der var galt og hvilken behandling der skulle til.	Uoplyst
60 Jeg manglede noget information om, hvem jeg skulle kontakte efter besøget, hvis jeg havde yderligere spørgsmål.	Uoplyst

***Klinik for Kvindesygdomme (uro), Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus
Universitetshospital***

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4 Jeg har lige bekræftet fejlen i den forrige rubrik. At jeg bliver sendt hjem med sårinfektion, som der først bliver gjort noget ved på egen foranledning en uge efter.	Ja
5 Jeg havde fået udleveret papir til en forkert operation, men afdelingen havde de rette oplysninger, så det kunne rettes.	Ja

Dagkirurgi, Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
43 Det var ikke nogen alvorlig fejl. Jeg skulle efter operationen have smertestillende -2 panodil og 1 ibuprofen - hver sjette time plus morfin efter behov. På opvågningen fik jeg, hvad jeg skulle have, men jeg måtte overnatte på Patienthotellet, da jeg ikke var klar til at tage hjem da opvågningen lukkede. Morfin-tabletterne fik jeg udleveret på opvågningen, men hvorfor fik jeg ikke de øvrige tabletter? Jeg kunne selvfølgelig selv have været mere aktiv, men jeg følte det lidt som manglende omsorg.	Ja

Akutklinikken for Kvindesygdomme, Kvindesygdomme og Fødsler, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
12 Min cyste sprang under operationen. Det fik jeg ikke fortalt på opvågningen men først efter en uge ved egen læge. Jeg ville meget gerne have haft den information, således jeg havde været forberedt på de gener og smerter, jeg oplevede. Jeg var efterfølgende på afdelingen, hvor jeg fik forklaret, hvad der skete, hvad der blev gjort for at rengøre, efter at cysten sprang inden i mig, og hvorfor jeg havde det dårligt (og stadig har).	Ja