

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
Kvindeafdelingen  
Hospitalsenhed Horsens

## 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](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto: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 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 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.

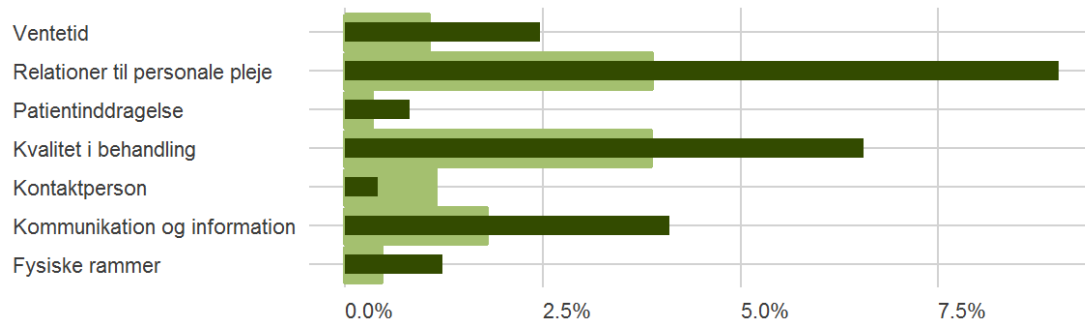
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



## ***Gynækologisk Dagkirurgi, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

### **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?
9 I det store hele en tryk og tilfredsstillende oplevelse. Med utrolig venlig og kompetent personale under hele forløbet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
32 Jeg havde svært ved at huske den information, der blev givet lige efter opvågningen, da jeg stadig var noget ør. Måske kan det være rart med et stykke papir, hvor den samme info står, så man ikke har fornemmelsen af usikkerhed på, hvad der er blevet sagt om operationens forløb og den efterfølgende tid. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
61 Det var dejligt med genkendeligt smilende personale! Det var de samme, der fulgte mig hele vejen. Det giver tryghed i en ny og utryk situation. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
56 Efter operationen var der en meget god pleje og omsorg. Der blev holdt godt øje med, hvordan jeg havde det. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
67 Er tilfreds.	I høj grad
42 Alt i alt en rigtig god oplevelse for mit vedkommende :-).	I meget høj grad
75 Hvis opvågningen hører under dette, skal de vide, at de var fantastisk søde, hjælpsomme og skønne mennesker. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

## ***Gynækologisk Ambulatorium - Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

### **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?
73 Jeg har været meget tilfreds med mit forløb.	I høj grad
46 Jeg oplevede manglende diskretion på gangen efter min første undersøgelse. Alt mundlig information og udlevering af pjecer høre til i undersøgelsesrummet og ikke på gangen, hvor jeg følte mig udstillet. Jeg ved personalet har arbejdet sammen i mange år, men tonen kan godt blive en tand for familiær. Det ville være rart, hvis man tænkte lidt over hvad man siger, når man har en patient. Ved anden undersøgelse oplevede jeg, at man ikke havde læst på min journal inden konsultation, hvilket gjorde, at jeg selv måtte følge op på min sag, da jeg var ved at blive fejl informeret. Konsultationstiden viste sig at være for kort, så jeg fik at vide, at jeg ville få en ny tid tilsendt, men den kom aldrig. Jeg kontaktede selv afdelingen telefonisk for ny tid og sekretæren jeg talte med beklagede omgående uden at bortforklare. Der var ferie, så vi blev enige om, at jeg kontaktede afdelingen senere. Ti minutter efter ringede hun mig op, da hun havde fundet en ledig tid. Godt nok hos en anden behandler. Jeg vil gerne rose den form for opfølgning og meget dygtige håndtering fra sekretærens side. Til min sidste undersøgelse var personalet imødekommende og professionelle. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
30 Var generelt godt tilfreds med behandlingen. Der var en dejlig ro på afdelingen og behandlingen endte som en positiv "oplevelse". Fysiske rammer,	Uoplyst
1 At man får mere information, så man har mere indsigt i forløbet på længere sigt. Kommunikation og information,	I nogen grad
34 Jeg manglede afstemning af operationsmetode og det der var muligt i lumbal anæstesi. Altså mangler den gode snak med lægen. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
72 Der gik rigtig lang tid, før jeg fik svar på mine blodprøver, selvom de	Uoplyst



- var klar en uge efter undersøgelsen. Jeg kontaktede ambulatoriet flere gange, inden de sendte blodprøverne til mig. Ventetid,
- 31 Det kunne være rart, hvis man kunne gå ud af døren efter en forundersøgelse med en tid i hånden, hvor man skal have foretaget det, man nu er kommet for! Og ikke vente på der kommer en tid i E-Boks! Ventetid, Uoplyst
- 58 Jeg blev indkaldt ved fornavn, hvilket jeg opfatter som uhøfligt, da jeg jo ikke kender vedkommende. I undersøgelsesrummet sad der en [person] med ryggen til og den pågældende vendte sig ikke om og hilste på mig, hvilket jeg også opfatter som uhøfligt. Relationer til personale/Pleje, I ringe grad
- 21 Super fint. Syntes sygeplejerskerne tog sig godt af mig, forklarede mig hele tiden hvad der skulle ske osv. Var alle meget smilende, selvom jeg godt kunne se, at der var travlt og fik mig alligevel til at føle, at der var alt den tid til mig, som jeg havde behov for. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 43 Jeg blev vel modtaget. Havde en positiv oplevelse af proaktivitet. Jeg havde en god følelse af, at der var tid til mig, selvom det var en travl dag i ambulatoriet. Relationer til personale/Pleje, Ikke relevant for mig
- 54 Sygeplejersken var meget sød og venlig. Jeg følte mig tryk. Da jeg fik spørgeskemaet, troede jeg det var en tid til operation og blev meget skuffet, fordi jeg er bange for eftervirkninger af operation. Det præger TOTALT mine tanker. Relationer til personale/Pleje, Uoplyst
- 78 Ankom [om sommeren] med ambulance, lå en time på gangen før der blev taget af mig. Måske jeg i stedet skulle været tilbudt et værelse/noget at drikke osv. Under indlæggelse med spædbarn havde det været bedre at være på fødselsafdelingen, da jeg konstant manglede badekar, vaskeklude, bleer, stofbleer osv. Personalet skulle hele tiden bruge ekstra tid på at finde de ting vi manglede på stuen. Super lækkert med iPad, oplader, TV på stuen. Fysiske rammer, Ventetid, Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 53 Information skal være bedre. Ny læge og sygeplejerske samt sekretær ved hver undersøgelse. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I ringe grad
- 38 Jeg er senere blevet opereret som følge af undersøgelsen. Uoplyst
- 20 Lægen undersøgte mine gamle resultater og lavede en ny konklusion. Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 60 Jeg er meget tilfreds med mit besøg på ambulatoriet. Personalet var virkelig sød ved mig. Jeg var meget nervøs, men personalet har hjulpet mig med at overstå det. Relationer til personale/Pleje, Uoplyst
- 70 1. Muligt at få tider om aftenen eller måske weekend (behøves ikke I høj grad

	være hver aften, en gang ugentligt kunne være et forslag). 2. Sammenlægning af tider og konsultationer, således man ikke skal på flere forskellige sygehuse. Kvalitet i behandling,	
24	Det kunne være rart at blive informeret, hvis der er ventetid ud over 20-30 minutter. Ventetid,	Uoplyst
69	Udvide telefontiden. Det er vanskeligt at komme til at ringe til jer, hvis man er på arbejde. Afstem da for fanden indkaldelsen til undersøgelsen med det sted man skal møde. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
50	Den information jeg har fået af flere forskellige læger, har ikke været den samme. Det ville være mere trygt, hvis alle snakkede sammen. Kvalitet i behandling,	I høj grad
76	Give besked i venteværelse hvis tidsrammen ikke holder. Synes ellers, der er en dejlig atmosfære. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
28	Meget venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
10	Der må ikke ske fejl i forhold til aftaler, men jeg sætter pris på den behandling, jeg har fået af specialist og personale. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I ringe grad
6	Personalet var så søde, venlige og meget forstående for, at det indgreb jeg skulle have lavet også var hårdt psykisk. Når det nu skulle ske for mig, er jeg glad for, at det skulle foregå på Horsens sygehus. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
74	[I foråret] skulle jeg have fjernet en polyp i livmoderen. Jeg skulle komme fastende [om morgenen]. Det blev udsat [en time], igen udsat til [middag], udsat til [ca. en time senere], kaldt ind [senere om aftenen] efter indgrebet skulle jeg vente på svar fra lægen. Vi kunne køre hjem [om aftenen]. Det føler jeg ikke er acceptabelt, at skulle faste fra midnat, og først få lidt at spise [om eftermiddagen]. Ventetid,	I ringe grad
55	Alt i alt godt.	Uoplyst
2	Godt med kvindeligt personale til denne undersøgelse. Personalet lette at tale med i et forståeligt sprog. Skiltning til ambulatoriet kunne være bedre. Kommunikation og information, Fysiske rammer,	Uoplyst
48	Jeg har været til to undersøgelser på samme afdeling inden for dette år, og begge gange har jeg kun haft positive oplevelser med hele forløbet. Personalet har været yderst kompetente og imødekommende, samt givet grundig vejledning og rådgivning i forhold til mit behov. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
36	Dejligt med støttesygeplejersken under selve [behandlingen], som jo	Uoplyst

	aldrig er specielt behagelig. Kvalitet i behandling,	
22	Har været meget glad og tilfreds.	I meget høj grad
44	NN har været fantastisk. Hun har ringet til mig under forløbet, fået mig hurtigt igennem til alle undersøgelser. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
57	Den meget kompetente og venlige modtagelse var super og virkede meget beroligende på mig, som var lidt nervøs for den gynækologiske undersøgelse. Jeg tror ikke, det kan gøres bedre. Andre afdelinger kunne nok lære noget her! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
33	Yderst tilfreds med informationer under undersøgelsen. Det har stor betydning for mig, at jeg bliver oplyst om, hvad der skal ske og hvorfor. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
65	Venlighed og omsorg. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
66	Intet at påklage.	I høj grad
35	Jeg synes ikke, de kunne gøre noget bedre. Det eneste, som var lidt ærgerligt, var, at de ikke havde så meget personale fredag aften. De fleste læger var nemlig på fødeafdelingen. Men jeg er yderst tilfreds. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
8	Jeg var til den første undersøgelse i efteråret 2015. Jeg fik intet at vide om, hvornår jeg skulle på ambulatoriet igen. Læge NN sagde ved mit besøg sidst, at jeg måtte være blevet glemt. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
3	Jeg syntes, at det var meget fint. Informationsniveauet var højt og let forståeligt. Kommunikation og information,	Uoplyst
64	Jeg synes, der bliver brugt mange ressourcer ved at man skal møde to gange ved egen læge og to gange på sygehuset inden der bliver taget beslutning om at turen går til andet hospital. Det lå klart, at min blære ikke kom på plads af sig selv fra starten, hvorfor så bruge så megen tid inden beslutningen tages. Vores sundhedssystem mangler penge. Her er en klar besparelse. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
77	Generelt mangler der KÆMPE forståelse for, hvordan det er at miste. Følelsesmæssigt er det ikke optimalt, at der både behandles for provokerede og uønskede aborter på samme afdeling. I det mindste er det helt nødvendigt, at personalet er klar over den sorg, en uønsket abort kan medføre. Vi oplevede stort set ingen empati, og slet ikke ved nakkefoldsscanningen, hvor det blev bagataliseret ved at fortælle os om hyppigheden af missed abortion. Ingen forståelse overhovedet. Derefter kunne vi vente [] [] i et venterum med en masse andre, ind til lægen havde tid. Jeg var opløst af gråd, og havde det forfærdeligt med at sidde til offentlig skue! Relationer til persona-	Uoplyst

le/Pleje,

26 De kunne ikke gøre det bedre. Alt var fint.

Uoplyst

***Gynækologisk Ambulatorium - Skanderborg, Kvindeafdelingen, HOSPITALSENHED HORSENS***

**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?

---

17 Der var en sur [] kvindelig læge. Tænkte bare på at komme ud. Undersøgelsen gjorde meget ondt, tror det passede hende godt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

Uoplyst

## ***Gynækologisk Dagkirurgi, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
11	Det var ikke særligt rart at sidde og vente så tæt på opvågningen, når man i forvejen er lidt nervøs.	I høj grad
23	Det var fint!	I meget høj grad
62	Meget god modtagelse alle var så venlige og søde.	I meget høj grad
63	Så venlig og sødt personale. Det gik lidt hurtigt, men det var selvfølgelig da jeg desværre kom 10 minutter forsent pga. af en masse vej-arbejde i og omkring hospitalet, og derfor havde svært ved at finde indgangen, jeg skulle ind af.	I meget høj grad
56	Det var en meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
7	Meget fin og varm modtagelse.	I meget høj grad
42	Meget, meget sødt og rart personale tog imod mig og ligeså hele vejen igennem hele dagen. Kæmpe ros.	I meget høj grad

## ***Gynækologisk Ambulatorium - Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
73 Jeg synes, at hele forløbet var meget godt.	I høj grad
12 I de papirer, der blev fremsendt er der en gul boks, hvor der står at man skal læse nogle papirer. Der bør også tydeligt på det første stykke papir gøres opmærksom på, at man skal svare digitalt senest to dage før. Den information får man først i de underliggende papirer og dem får man ikke altid læst lige med det samme.	I nogen grad
13 Fik en god behandling. Jeg har ingenting at kommentere.	I høj grad
68 Jeg kom tidligt. Sygeplejersken modtog mig da jeg retteligt skulle være ankommet.	I nogen grad
30 Vagtlægen sendte mig over på afdelingen, så jeg kom lidt "uanmeldt" og har derfor ingen klager over ventetid.	I nogen grad
1 Der var kort ventetid, så det betød ikke noget, hvis der var længere ventetid. Jeg ville gerne havde vidst, hvad det skyldtes og være sikker på at jeg ikke var glemt.	I høj grad
58 Jeg ville heller modtages af et menneske end af en skærm, som man skal tjekke ind ved.	I nogen grad
21 Nej, alt forløb fint.	I meget høj grad
45 Ingen kommentarer.	I høj grad
19 Jeg følte mig både set og hørt. Dejligt personale.	I meget høj grad
47 Jeg oplevede at personalet var meget smilende og imødekommende. Når man kommer som patient, og måske er en smule nervøs, så er det meget beroligende når personalet får øjenkontakt og smiler. Også selvom de bare lige er på vej til et andet ærinde. Som patient føler man sig "set".	I meget høj grad
60 Jeg har ikke nogle kommentarer.	I meget høj grad
70 Godt der er kommet fjernsyn op i venterummet, som kan bryde "stilheden" lidt.	I meget høj grad
24 Jeg havde mødetid først på formiddagen, og var også forberedt på at der kunne være ventetid, men da jeg stadig ikke var kaldt ind efter mere end en times ventetid, forsøgte jeg at finde ud af om der evt. var sket en fejl. Jeg henvendte mig til en ansat som undersøgte sagen for mig og vendte tilbage med den besked, at der var kommet en akutpatient ind med smer-	I meget høj grad

ter, og derfor ind foran mig. Det har jeg naturligvis fuld forståelse for, men jeg synes det havde været rart at få at vide på et tidligere tidspunkt uden at jeg selv skulle søge oplysningen. Det var mit første besøg og møde med sygehuset, så jeg blev da lidt usikker på om jeg var blevet registreret korrekt ved ankomst. Jeg blev ikke kaldt ind før sidst på formiddagen. Jeg oplevede at der var en anden patient der skulle vente et stykke tid, men hun blev informeret om at der var lidt forsinkelse.

- |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 49 | Det eneste problem der har været er at jeg efterfølgende har ringet ind og stillet et spørgsmål, som hende jeg snakkede med lige skulle undersøge med den pågældende læge. Så ville jeg få svar når hun fik det, men måtte ringe to til tre gange for at få svar. Det burde ikke være nødvendigt.                                                                                      | I meget høj grad |
| 69 | Jeg havde fået en tid i Horsens pr. mail, men da jeg kom ringede andet sygehus gynækologiske afdeling for de ventede mig der. Horsens var ikke forberedt på at jeg skulle komme, men jeg fik alligevel en undersøgelse efter ca. 40 minutters ventetid.                                                                                                                                | Slet ikke        |
| 76 | Hvis mødetiden overskrides kunne man give besked ud i venteværelset. Det påtalte jeg også.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I meget høj grad |
| 6  | Der gik ikke lang tid fra jeg kom, til jeg fik "min seng". Men der gik lang tid før jeg kom til på operationsstuen.                                                                                                                                                                                                                                                                    | I meget høj grad |
| 55 | Det meget venlige og hjælpsomme personale. Meget tilfreds med hjælpen og et beroligende personale. Kun ros herfra.                                                                                                                                                                                                                                                                     | I meget høj grad |
| 2  | Ventetid pga. akut patient.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | I meget høj grad |
| 48 | Jeg har kun haft særdeles positive oplevelser. Meget imødekommende personale, åbne og kompetente.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | I høj grad       |
| 71 | Så kort at det ikke betød noget.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | I meget høj grad |
| 22 | Meget tilfreds.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | I meget høj grad |
| 57 | Blev mødt af en meget venlig sygeplejerske, som fortalte om hvad der skulle ske, og at der var en studerende til stede hvis jeg tillod det, hvad jeg selvfølgelig gjorde. Og jeg fik at vide, hvem der var til stede under undersøgelsen. Alle var venlige og åbne over for spørgsmål. Meget betryggende.                                                                              | I meget høj grad |
| 15 | Meget venlig og imødekommende.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | I meget høj grad |
| 65 | Tak for en fantastisk god behandling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | I meget høj grad |
| 51 | Super behandling, kompetente sygeplejersker og yderst kompetent læge. Kunne ikke få bedre behandling.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | I meget høj grad |
| 18 | Jeg havde fået tilsendt en tablet, som jeg skulle have taget to timer før.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I høj grad       |
| 66 | Udmærket med klar faglig dialog :-).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | I høj grad       |
| 35 | Jeg fik en akut tid via min egen læge. Jeg havde en aftalt tid kl. 10:00 og blev taget godt imod kl. 10:10 til 10:15 ca. Da jeg kom ind på afdelingen blev jeg henvist til at køre mit sygesikringskort igennem terminalen, og fik derefter at vide af en sygeplejerske at der kunne forekomme lidt ventetid, eftersom min tid var en akuttid. Det var jeg forståelig over for, og som | I meget høj grad |



skrevet var min forsinkelse på omkring ti til 15 minutter højst. Jeg mener bestemt ikke [der mangler] nogle forbedringer. Jeg var meget nervøs og lidt bange, da jeg ikke vidste hvad jeg skulle igennem. Og alt i alt var det en god behandling og service. Jeg er meget tilfreds.

- |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 3  | Det var en meget fin modtagelse, og lægen var parat til at tale med mig sammen med sygeplejersken. Alt foregik stille og roligt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | I meget høj grad |
| 64 | Ok modtagelse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | I meget høj grad |
| 25 | De var meget flinke og venlige samt meget gode til alle forklaringer om hvad der ellers skulle ske.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | I meget høj grad |
| 5  | Kun kort ventetid. Ikke nødvendigt med en forklaring på så lidt ventetid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | I nogen grad     |
| 77 | Vi har oplevet en missed abortion, men personalet havde tilsyneladende ikke læst op på journalen. Derfor blev vi mødt med forventningen om, at vi havde taget piller dagen før og altså havde fået en provokeret abort. Meget uprofessionelt, når man står med to mennesker, som I den grad føler sorg! Derudover fik vi senere på dagen nogle papirer om forløbet, som igen var til patienter, der havde valgt en provokeret abort! | I ringe grad     |
| 26 | De var meget flinke alle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | I meget høj grad |

## ***Gynækologisk Ambulatorium - Skanderborg, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
37 Perfekt! Gik direkte ind:-). Det plejer det ikke være. Vildt frustrerende, at der ikke er en elektronisk tjek-ind standard, så man ved, at det er registreret, at man er der.	I meget høj grad
59 Jeg er meget tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
29 Bedre skiltning til venteværelset.	I høj grad
16 Noget forvirrende, når det er første gang man er der, at der ingen modtagelse er. Mødte heldigvis anden patient der kunne guide mig. Jeg var ved at registrer mig i "automat" ved blodprøvetagning, da der stod i mit brev jeg skulle registrere mig ved ankomst. Det skal man så ikke i kvindeafdelingen. Man tager bare plads i venteværelset hvilket ikke fremgår tydeligt. Der er plads til forbedring.	I nogen grad

## ***Gynækologisk Dagkirurgi, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

### **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 Der blev slet ikke informeret om et evt. tjek efter operationen om hvorvidt alt var helet ok osv. Jeg går nu til egen læge for at få det tjekket.	I høj grad
40 Jeg havde fået at vide at det var et lille simpelt indgreb med lokalbedøvelse. Men det var større, og de ønskede mig i fuld bedøvelse. Det kom som et chok da jeg slet ikke var indstillet på det. Men sygeplejersken og læge NN beroligede mig, og vi fandt en løsning.	I nogen grad
67 Har ikke modtaget svar på de prøver der blev taget. Har ringet derud efter tre uger.	I høj grad

## ***Gynækologisk Ambulatorium - Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

### **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?
12 Føler ikke, at mine symptomer blev taget alvorligt. Lægen sagde først, at de ikke ville tage stilling ud fra én flowmåling, men det var reelt set det hun gjorde. Der blev slet ikke taget stilling til min stress-inkontinens. Hun var meget hurtigt til at sige, at hun ikke kunne gøre noget, og jeg føler, at jeg ikke blev taget alvorligt. Desuden var der fejl i den journal, som sygeplejersken havde oprettet. Der stod, at jeg var holdt op med at gå til svømning. Det ved jeg ikke, hvor hun har fra. Det er i hvert fald ikke noget, jeg har sagt. Mine tanker er pt., om jeg skal søge aktindsigt, da jeg undrer mig over, hvad der ellers kan stå. Sygeplejersken var i øvrigt god til at informere om, hvad jeg kunne gøre, men det var før jeg var blevet undersøgt af lægen. Det kunne måske være relevant med en efterfølgende samtale med sygeplejersken for at drøfte de konkrete muligheder, når nu lægen var meget overfladisk.	I ringe grad
52 Måtte selv bestille tid, da journalen ikke var ajourført.	Uoplyst
30 Udover mundtlig information fik jeg et lille skriv. Det var meget positivt lige at kunne læse (igen) og viderebringe til familien, så der ikke blev nogle misforståelser eller tvivlsspørgsmål senere.	Uoplyst
34 Manglede information omkring eventuel pause med blodfortyndende medicin - man ville finde ud af det, og ringe til mig. Det skete dog aldrig, heller ikke efter jeg havde kontaktet sekretæren i ambulatoriet nogle dage før operationen.	I ringe grad
14 På selve operationsdagen var informationen ok. Der var dog en del ventetid, uden at vide hvorfor der var ventetid. Der havde ikke været ordentlig information inden forundersøgelsen, hvor det i brevet var umuligt at finde ud af, hvad der skulle foregå. Heller ingen information, når man ringer til jeres nummer og en meget uforstående læge, der skyder skylden på Fertilitetsklinikken over ikke at have informeret mig nok. Det er ikke noget der giver mindre nervøsitet.	I ringe grad
21 Nej. Syntes alt forløb super fint. Manglede dog lidt information efter	I meget høj grad

indgrebet, om hvad jeg kunne forvente af sygedage, smerterne og hele helingsforløbet - hvad jeg måtte/ikke måtte osv.

- |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 53 | Jeg føler indtil videre, at informationen har været ringe.                                                                                                                                                                                                                                                  | I ringe grad     |
| 10 | Jeg mangler information om hvem jeg skal kontakte, hvis jeg har spørgsmål til min behandling.                                                                                                                                                                                                               | I ringe grad     |
| 6  | Min mand fulgte mig hele vejen fra Gynækologisk Afdeling til Operationsafsnittet, hvorefter han måtte gå tilbage, fordi der ikke var mulighed for at vente i nærheden. Det kunne være rart, hvis vi var blevet informeret om, at han ikke kunne vente ved Operationsafsnittet men på Gynækologisk Afdeling. | I høj grad       |
| 74 | [I november] var jeg igen på Kvindeafdelingen Horsens til fortsættelse af oktober-undersøgelsen. Efter kikkertundersøgelse blev der udtaget prøver som jeg skulle få svar på, men det har jeg ikke modtaget endnu.                                                                                          | I ringe grad     |
| 55 | Jeg blev godt informeret.                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Uoplyst          |
| 2  | Ingen manglende information.                                                                                                                                                                                                                                                                                | Uoplyst          |
| 44 | Læge NN har været så fantastisk i hele mit forløb. Jeg er ikke færdig endnu. Læge NN arbejder meget omhyggeligt med at finde frem til grunden til min sygdom.                                                                                                                                               | I meget høj grad |
| 65 | Alt var så fint.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Uoplyst          |
| 41 | Fik ikke oplyst bivirkninger ved den cellegift jeg fik som indsprøjtning.                                                                                                                                                                                                                                   | Uoplyst          |
| 35 | Jeg manglede ingen informationer. De var rigtig gode til at forklare om, hvordan jeg skulle tage min smertestillende og skrev det ned for ikke at glemme det. Jeg er meget tilfreds med besøget.                                                                                                            | Uoplyst          |
| 3  | Alt var perfekt og informationen var ok.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Uoplyst          |
| 39 | Nej, [har ikke manglet information].                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ved ikke         |
| 77 | Da jeg skulle scannes en uge efter en medicinsk abort, var jeg ikke forberedt på, hvordan en sådan scanning skulle foregå. Det var meget ubehageligt ikke at vide på forhånd, at skanningen foregik "indvendigt".                                                                                           | Uoplyst          |

***Gynækologisk Ambulatorium - Skanderborg, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

**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 Jeg var forundret over at blive indkaldt til undersøgelse igen, da jeg troede jeg var færdigbehandlet ved sidste kontrol.

I høj grad

## ***Gynækologisk Ambulatorium - Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens***

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
12	Fejl i journalen.	Ja
4	Lægen troede, at jeg skulle undersøges med henblik på snarlig fjernelse af livmoderen. Og jeg troede, at det bare var en form for statusmøde, inden det skulle besluttes, hvornår den operation skulle foregå.	Ja
34	Ved ikke, om det kan kaldes fejl. Men blev kaldt ind på én undersøgelsesstue og snakkede med sygeplejerske, mens vi ventede på lægen. Da han kom og skulle lave gynækologisk undersøgelse, blev han kaldt til noget andet, så vi ventede. Pludselig skulle jeg så flytte over på en anden undersøgelsesstue hvor kvindelig overlæge ville tilse mig. Hun virkede forvirret, gennemgik operationsmetode: vaginal hysterectomi og samtidig fjernelse af ovarierne. Hun ville ikke lave en gynækologisk undersøgelse, da hun jo havde gjort det tidligere, da jeg blev indstillet til operation. Hun spurgte mig også, hvorfor jeg egentlig var kommet. Tja, det var jeg jo, fordi jeg var blevet indkaldt. Pga. alt det forvirring og flytning, kunne jeg ikke nå at komme til blodprøvetagning eller tale med narkosen. Det måtte jeg køre efter en anden dag.	Ja
58	Lægen og jeg gik totalt forkert af hinanden, hvilket resulterede i, at jeg havde en ret dårlig oplevelse og ikke følte, at jeg blev hverken hørt eller forstået.	Ja
54	Jeg ventede i tre kvarter før jeg selv måtte gå ind og spørge om de havde glemt mig. Det fik mig til at græde.	Ja
53	Ingen information om hvor smertefuldt det var, eller at det skulle være så pinefuldt, så lang tid efter behandlingen.	Ja
69	Som før beskrevet var der fejl i indkaldelsen. Jeg havde fået en tid på sygehus NN, der var jeg ikke registreret. Andet hospital efterlyste mig pr. telefon til personalet. Hospitalet ventede at jeg kom der, sikke nogle internt kludder. Lægen der undersøgte mig lovede svar på prøverne han tog efter tre til fire arbejdsdage, men jeg måtte selv rykke for svar. De kom via en anden læge efter 15 dage.	Ja
10	Ved mit forrige besøg fik jeg at vide at jeg ville blive indkaldt til en ny undersøgelse efter ca. 12 måneder, men dette skete ikke, og jeg måtte derfor selv kontakte afdelingen for at få en tid, som så enten kunne ske dagen efter (hvilket for mit vedkommende ikke var muligt) eller efter to til tre måneder.	Ja
77	Kæmpe misforståelse i forhold til hvorfor vi skulle indlægges!	Ja

