

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
Kvindesygdomme og fødsler  
Hospitalsenhed Midt

## 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 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.

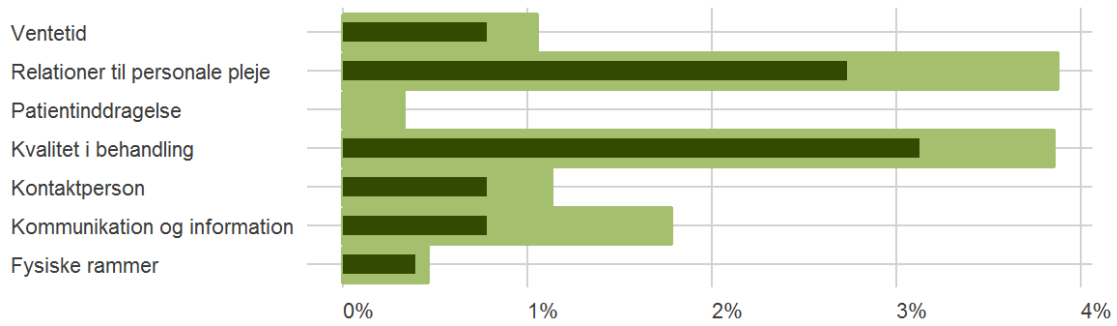
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



## ***Kvindeklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

### **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?
16 Når man skal afsluttes, ville det være dejligt, hvis det er den samme læge, som man startede med. Kontaktperson,	I nogen grad
4 Super godt hele forløbet.	I meget høj grad
20 Meget venligt og meget kompetent personale! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
44 Personalet var meget venligt og indfølelse. Jeg følte mig meget godt behandlet. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
6 Fantastisk hjælpsomme og omsorgsfulde mennesker, både læger og sygeplejerske. Det hele gik lidt nemmere, fordi der var en god og humoristisk omgangstone. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
9 De gjorde alt på en super professionel og tryk måde. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
10 Jeg ville gerne have haft det samme personale som de andre gange. Men jeg havde selv misset en indkaldelse. Så det var forståeligt. Men jeg havde ikke forventet en mandlig sygeplejerske til den undersøgelse. Kontaktperson,	Uoplyst
38 Jeg synes, det hele er til og.	Ikke relevant for mig

***Kontinensklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

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

Kommentar

Jeg synes, at man kunne give mig besked om, hvornår man fik noget at vide om det videre forløb. Kommunikation og information,

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

Uoplyst



## **Fertilitetsklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt**

### **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?
22 Fik en uventet oplysning under undersøgelse, der ændrede mit planlagte forløb, og jeg var forvirret bagefter. Jeg kunne godt have ønsket, at lægen måske havde sendt mig ud i venteværelset og bedt mig om at sunde mig lidt, og så kalde mig ind igen efter et par klienter, hvis der havde været mulighed for det. Der er styr på sagerne, og personalet er venlige og imødekommende. Jeg føler, at det jeg har gang i, med hjælp fra afdelingen, er en stor beslutning og omvæltning for mig, mens det virker som rutine for personalet, så der bliver ikke spurgt til ens tanker. Det virker som om, at det er en psykolog eller anden person, der må tage sig af det, hvis der er noget. Men det er nok heller ikke afdelingens område, og der er nok heller ikke tid til det. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
25 Ville have været dejligt, at kunne være påbegyndt behandling et cyklus før, men man skulle til kick-off dag. Det var den dag, jeg skulle have startet behandling, men sådan er der nok flere, der har det. Ventetid,	I nogen grad
32 Det er altid en fornøjelse at blive mødt af personale på Fertilitetsklinikken, og vi føler os virkelig set. Det er altid dejligt, hvis personalet er opdateret på ens behandlingsforløb (resultater, medicin osv.). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
2 Virkelig søde mennesker der arbejder der. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
26 Yderst professionelle og kompetente folk. Alt var, som det skulle være. På nær glidecremen i "herrerummet" der var som lim. Dette bør være et smøremiddel og ikke som tapetklister. Oliebaseret eller vaseline var at foretrække. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	Uoplyst
31 Jeg blev henvist til andet sygehus. Men da der er lang ventetid ville det have været meget mere trygt hvis Skive Fertilitetsklinik havde brugt lidt tid f.eks. med en sygeplejerske for at forklare mig om min sygdom, så jeg ikke først fik forklaring et halvt år senere. Kvalitet i	I høj grad

behandling, Ventetid,

- 17 Fik en helt fantastisk behandling i forbindelse med ægudtagning. I høj grad  
Omsorgsfulde og venlige personaler som gav den retmæssige information, både inden, under og efter. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

***Kvindesygdomme Dagkirurgi Viborg, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

**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?

---

42 Fik ikke noget ude af besøget. Har stadig problemet. Kvalitet i behandling,

Uoplyst

***Øvrige, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

**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 tilrette-

Kommentar lagt?

---

39 Ikke godt. Uoplyst

## ***Kvindeklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
13	Der var blevet sendt en forkert elektronisk patientvejledning ud til mig. Men det var de opmærksomme på.	I meget høj grad
4	Super modtagelse.	I meget høj grad
11	Super service.	I meget høj grad
30	Der var lidt ventetid, men det gjorde ikke noget, heller ikke selvom jeg ikke blev orienteret om, hvorfor der var ventetid.	I meget høj grad
29	Helt fantastisk og meget positivt. En stor fornøjelse.	I meget høj grad
9	Jeg blev modtaget på en god måde af et meget sødt og kompetent personale. Jeg er yderst tilfreds.	I meget høj grad
5	Jeg er på afdelingen [til middag]. Jeg sidder i venteværelset og venter. Jeg hører to personale sige, at der ikke er patienter før [om et kvarter] og så bliver der sagt "kom vi går her ind og sidder lidt". Jeg har en tid [et kvarter senere]. Jeg bliver først kaldt ind til min samtale [20 minutter over tid]. Tænker, at hvis man har så god tid på afdelingen, så burde man tage patienterne mere seriøst, som rent faktisk møder op til aftalt tid og endda før tid. Normalt har jeg fuld forståelse for ventetid, men må sige, da jeg hørte de to personale tale sammen og jeg så ikke kom ind til den tid som stod på min indkaldelse blev jeg irriteret. Der burde være gensidig respekt omkring overholdelse af indkaldelsestider.	I nogen grad
10	Det eneste problem er i forhold til ankomsten. [At ankomme] til en etage og så vandre en ned igen. Og så finde alle de døre. Jeg har ingen stedsans.	I nogen grad
38	Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet.	I meget høj grad

## ***Kontinensklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
37	Jeg syntes, at det var ok.	I meget høj grad
18	De er meget fleksible.	I høj grad
27	Ventetiden var kun fem minutter.	I meget høj grad

## ***Fertilitetsklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
12	Ventetiden forekom, da lægen ønskede at sætte sig fuldt ind i vores sag/papirer inden. Dette var meget professionelt og værdsat.	I meget høj grad
35	Jeg er fuldt tilfreds med den måde det foregår på.	I meget høj grad
43	Kun wow. Fantastisk sted.	I meget høj grad
14	Jeg fik udleveret et brev som var til en anden kvinde med samme fornavn som mig.	I meget høj grad
40	Utrolig venligt og imødekommende personale som gør at man føler sig inddraget og informeret.	I meget høj grad
21	Super modtagelse.	I meget høj grad
32	Vi har altid følt os godt tilpas i ambulatoriet. Smilende og venlig personale. Venteværelset er indrettet hyggeligt. Dejligt at partnerens navn også bliver kaldt op, så man får en følelse af, at begge er i fokus.	I meget høj grad
15	Kommer altid ind til den aftalte tid. Bliver mødt med et smil, et "Hej" og et håndtryk.	Ikke relevant for mig

***Kvindesygdomme Dagkirurgi Viborg, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalshed Midt***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

---

42 Det var en nogenlunde modtagelse fra sygeplejersker, men lægen der skulle fortage undersøgelse var en overfladske person, som ikke vil høre på hvad jeg sagde.

I nogen grad



## ***Øvrige, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

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

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?  
Kommentar

---

39 Ikke godt. I ringe grad

## ***Kvindiklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsehned Midt***

### **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?
36 Det var en læge NN som var svært at forstå.	I høj grad
44 Jeg havde fået udleveret den forkerte instruktion. Troede derfor, jeg skulle have fuld bedøvelse og havde fastet, men indgrebet var med lokalbedøvelse. De vidste ikke om folderen kom fra min egen læge, eller om der var fejl i systemet. Men om ikke andet, har min [læge NN] den forkerte folder.	Uoplyst
9 Jeg kom ind på akut tid og blev mødt af alle på en meget venlig og betryggende måde.	I meget høj grad
5 Min samtale med læge og sygeplejerske var meget mangelfuld, da de ikke havde sat sig ind hvor jeg var henvist fra og hvorfor.	Uoplyst
38 Jeg har ikke manglet information.	Ikke relevant for mig
7 Lægen var svær at forstå (sprog), men sygeplejersken var god til at forklare det, jeg ikke forstod. Lægen var dygtig til sit arbejde. Har ikke noget at klage over. Var meget tilfreds og følte mig tryk ved lægen.	I meget høj grad

## ***Kontinensklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

### **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?
1	Jeg mangler, hvad der skulle ske videre i forløbet.	Uoplyst
23	Jeg mener, jeg har sendt besvarelsen. Men sender igen.	Uoplyst

## **Fertilitetsklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt**

### **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?
22 Jeg synes, at undersøgelserne går meget hurtigt, og at jeg nogle gange føler mig lidt rundt på gulvet, når jeg er færdig med undersøgelse og information. Jeg ved, der er mulighed for at kontakte afdelingen via telefon, så det kan jeg benytte mig af, hvis jeg har spørgsmål, jeg ikke fik stillet eller fik uddybet nok. Måske jeg heller ikke er helt klar over, hvor skarp opdelingen er i de specialer. Om afdelingen primært kun har fokus på at gøre kvinder gravide, mens spørgsmål om graviditet hører et andet område/en anden afdeling til.	I høj grad
32 Der har i nogle tilfælde være en ganske lille sprogbarriere med en af lægerne, hvor vi var usikre på informationen. Måske sprogbarrieren også gjorde, at vores spørgsmål blev misforstået! Ellers meget dygtig. Kunne godt have haft en opfølgende samtale med en læge om, hvad der var skyld i, at der ikke var nogle befrugtede æg, hvad planen ville være fremover osv. Det er hårdt at modtage et brev i e-boks om, at der ikke er nogle æg uden begrundelse om hvorfor. Ellers er vi meget godt tilfreds med informationsniveauet. Dejligt, at man kan ringe ind til sygeplejerskerne, hvis man har spørgsmål.	I høj grad
34 Jeg går [til behandling] og efter mislykket [behandling], mangler jeg opfyldning fra klinikkens side. Man føler sig meget overladt til sig selv [].	I høj grad
24 Jeg har ikke manglet information, hverken om besøget eller medicin, da jeg selv er opsøgende omkring det.	I meget høj grad
31 NN er noget svær at forstå pga. accent. Rart at sygeplejerskerne tog sig tid til at forklare det hele igen. Dette må bestemt ikke nedprioriteres.	I høj grad
17 Jeg manglede information omkring paragraf 56 inden forløbet, og kunne derfor ikke få refunderet mine sygdage i forbindelse med ægudtagning.	I høj grad

## ***Kvindesygdomme Dagkirurgi Viborg, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalssenhed Midt***

### **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?
3 Det hele var meget forvirrende for mig da jeg heller ikke havde nogen pårørende til at lytte med ved informationer. Så kunne godt mangle skriftlig og forståeligt information om hvad de fandt ud af om årsagen til hvorfor det blev ved med at bløde fra det første operationssår. Efter narkosen ved operation husker man ikke informationer særlig godt, og man husker ikke at stille spørgsmål man mangler svar på. Man kunne godt have brugt et lille stykke papir hvor der på et forståeligt sprog står hvad diagnosen var, og hvad de fandt ud af under anden operation. Jeg kan nemlig ikke huske at jeg har fået det at vide, og forstår ikke hvad der står på sundhed.dk. Jeg vil dog sige at jeg på trods af det hele, var det nogle dejlige og søde sygeplejersker og læger jeg mødte og som behandlede mig.	I meget høj grad
42 Lægen ville ikke høre på hvad jeg fortalte. Havde bestemt [sig] på forhånd.	Uoplyst

## ***Øvrige, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

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

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

Kommentar lagt?

---

39 Ikke godt. Uoplyst

## ***Kvindiklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsehned Midt***

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13	Det var en fejl i den elektroniske patientvejledning, som blev sendt ud til mig. Men det er de opmærksomme på.	Ja
19	Selv om jeg sagde, at jeg havde [eksem] og ikke kunne tåle de klips de bruger til at lukke sår med, satte de stadig klips i. Det var lige inden de lagde mig til at sove. Dagen efter måtte jeg have dem fjernet pga. kløe og syes i stedet for med lokal bedøvelse. Da det var en rimelig stor omgang jeg var igennem, var det ikke lige hvad jeg havde lyst til.	Ja
8	Blev sendt ned til udskrab men blev ikke informeret om, at der ikke blev foretaget udskrab.	Ja
33	Der blev lavet en lille rift på mit urinrør hvilket gjorde at der kom blod ud når jeg urinerede, og fik voldsomme smerter.	Ja

## ***Fertilitetsklinikken, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
41 Der var ikke kommet de skema vi skulle svare på. Så vi måtte til at svare på det igen.	Ja
28 Glemte oplysninger.	Ja



## ***Kvindesygdomme Dagkirurgi Viborg, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt***

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
42 De bruger mange forsøg på at finde min blodåre. Efter to personer og fire forsøg lykkes det.	Ja