



## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 40 42 71 44

E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
17	Meget godt. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
26	En [venlig] og god modtagelse.	I meget høj grad
27	Meget imødekommende personale.	I meget høj grad
30	God modtagelse.	I høj grad
34	Det er fint med orientering i firemands grupper, men det er lang tid at vente for at komme til at tale individuelt med sygeplejerske og læge. Vi sad på ambulatoriet fra [formiddag til eftermiddag].	I høj grad
38	Alt ok.	I meget høj grad
43	Rigtig god afdeling og personale. Fortsæt endelig det gode arbejde.	I meget høj grad
52	Blev godt modtaget. Intet at klage over.	I meget høj grad
57	Meget tilfreds med både det ambulante forløb før og efter selve indgrebet.	I meget høj grad
60	Desværre, har jeg altid været ude for, at der er altid har været meget ventetid.	I meget høj grad
62	Jeg ringer nogle dage inden, jeg skal møde op på afdelingen, for at spørge om jeg må få udført et celleskrab, som jeg har fået indkaldelse til. Så kunne jeg ordne to ting på en gang. Den dag jeg ringer og taler med en sekretær, sidder den kvindelige læge, som jeg har tid hos, lige bag ved sekretæren og siger venligt, at det vil hun meget gerne gøre for mig. Da jeg møder op, kommer jeg ind til en MAND, og det blev jeg ikke informeret om, før jeg sad i rummet. Jeg måtte spørge om, hvorfor det ikke var en kvinde. Sygeplejersken sagde, de laver hele tiden om! Lægen og sygeplejersken var ikke forberedte på celleskrabet, og jeg undredes over, om lægen overhovedet havde læst i journalen, og lægen måtte læse i journalen for at forstå det, jeg sagde. Lægen spurgte, om jeg ville have en ny tid, hvilket jeg ikke ville, da jeg havde taget fri fra arbejde.	I ringe grad
64	En ualmindelig venlig modtagelse, trods stor travlhed.	I meget høj grad
65	Jeg blev godt modtaget.	I høj grad
75	Dejligt at blive modtaget af en kendt læge, det er betryggende.	I meget høj grad
83	Modtagelsen var præget af omsorg. Det hjalp mig godt, fordi jeg var bange for, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
90	Fin modtagelse. Godt, serviceminded personale.	I nogen grad
93	Der var ikke noget personale overhovedet i den ene ende. Kun i den anden ende ved receptionen.	Slet ikke
112	Lægen var ikke klar over, hvorfor jeg kom. Jeg havde kun selv købt den spiral, jeg skulle have sat op, pga. at jeg havde ringet til ambulatoriet. Det kunne nemt have været en meget dårlig oplevelse, hvis jeg ikke selv havde kontakten dem. Så skulle jeg ganske givet have haft en ny tid. Altså kun en god oplevelse, fordi jeg selv havde tjekket alt op, fordi jeg ved af erfaring, at man altid skal tjekke alt.	Slet ikke
113	En times ventetid var måske nok lige i overkanten. Man kan selv nå at blive i tvivl om, om man har tjekket rigtigt ind.	I meget høj grad
115	Der var ingen i Informationen. Da jeg ringede med klokken, var der ingen reaktion fra nogen, så ringede jeg igen. Damen, der sad på kontoret, kom med et surt svar om, at hun nok skulle komme, når hun havde tid. Jeg har fuld respekt for, at man har andre ting. Hun kunne have kigget ud og gjort tegn til, at hun havde set mig. Det kræver så lidt, og eftersom jeg jo ikke kommer dagligt, kender jeg jo ikke rutinerne. Jeg ventede i øvrigt en hel time på at komme til.	I ringe grad

117	Ikke blot var der ingen ventetid, men på grund af helt uventede personlige problemer fik jeg endda lov til at komme tidligere til end planlagt. Det var jeg meget glad for.	I meget høj grad
124	Jeg har kun gode ting at fortælle, lige fra første dag jeg var ved NN. Hun sendte mig samme dag til blodprøver på sygehuset, jeg nåede lige hjem efter det, besked fra jer om at jeg skulle møde til undersøgelse, og derefter MR-scanner og samtale med narkoselægen. Efterfølgende operation tirsdag med en rigtig god samtale på H15 Plan 2. Jeg møder altid søde sygeplejerske med en hjælpende hånd med det samme. Samme oplevelse på operationsstuen. Efter operationen, igen søde læger hvor jeg fik en grundig vejledning, hvad der er lavet, og de spørger ind til en. Personalet på afdelingen; alle med smil og en hjælpende hånd, selv maden blev serveret på en måde, hvor jeg fik lyst til at spise, men jeg havde ikke noget appetit, det var mig, der var noget galt med. Jeg prøvede med små bider, lækker mad, altid søde. Skulle jeg give en stjerne til alle, er der ikke nok at tage af. Tak for en god oplevelse på Klinik for Kvindesygdomme.	I meget høj grad
140	Var til kontrol. Ventede en time. Måtte ud at finde nogen for at komme videre. Hvis jeg stadig ikke kunne komme til, var jeg taget hjem. Talte så med en læge, ikke personalet.	Ved ikke
148	Der var fuldstændig tomt, da jeg mødte, så jeg var meget i tvivl, om jeg var det rigtige sted. Men et venligt menneske kiggede ind i diverse undersøgelsesrum og fandt til sidst den person, der skulle undersøge mig. []	I nogen grad
152	Ingen kommentarer. Jeg tilpasser mig og er glad for alt.	I meget høj grad
158	Jeg er godt tilfreds. Kan ikke forlange bedre betjening. Har altid været fulgt til behandlingsstedet.	I høj grad
168	Ventede [nogle timer], fra jeg var omklædt til operation, til jeg blev kaldt ind. Selv om jeg fik et tæppe, var det meget koldt i venterummet, min ledsager frøs, selvom hun var fuldt påklædt. Inklusiv jakke.	I nogen grad
172	Jeg kom til ti minutter før tid og blev mødt af smilende og venligt personale.	I meget høj grad
184	Da mødetidspunktet var [om morgenen] havde jeg forventet, at der var bemanning i receptionen. Jeg tjekkede ind med mit sygesikringskort og kunne selvfølgelig læse mig til, at jeg skulle tage plads i venteværelset. Var dog usikker på, om jeg sad det rigtige sted. Et forslag kunne være, at patienters mødetidspunkt og bemanning i receptionen er i overensstemmelse.	I høj grad
185	Der havde været teknisk nedbrud inden min konsultation. Der kunne med fordel have været en hende og fortælle mig dette, så ventetiden ikke føltes så lang.	I høj grad
216	Alle personer bør være på stuen fra start. Der kom en yngre læge ind efter at samtalen var gået i gang. Hun skulle lave undersøgelsen. Det virker forstyrrende på en, når man er nervøs, og tanker om hun ser efter det hun skal, når hun ikke har hørt med fra starten.	I meget høj grad
225	Der kan jo altid komme et eller andet i vejen, som giver ventetid. Det gjorde der så her, men det er undskyldeligt.	I høj grad
267	Den var positiv og personlig, da jeg blev kaldt ind. Da jeg ankom, talte jeg ikke med nogen, da jeg har været i et længere forløb og ved, hvor jeg finder venteværelse, og hvordan procedureerne er.	I høj grad
270	Da jeg er svagtseende, havde jeg svært ved at nå at se hvilket venterum jeg skulle til, da skærbilledet forsvandt meget hurtigt. Måske jeg kunne scanne sygesikringskortet igen?	Ved ikke
279	Jeg var usikker på indgangen til afdelingen, da jeg skulle gå over mudret flisefortov, og kun et enkelt skilt langt fremme forbi mudderet. Jeg troede, det var en byggeplads. Svært at læse det udleverede oversigtskort, da farvekontrasten ikke var god, og gult er ikke egnet. Jeg tror, det er lavet af unge med velfungerende øjne.	I meget høj grad
280	Blev ikke modtaget i ambulatoriet, mødte ind til planlagt operation.	I meget høj grad
282	Pga. Falck kom jeg desværre en time for sent.	I høj grad
294	Udmærket og professionel modtagelse.	I meget høj grad
302	Jeg ventede i [over en halv time]. Ville være dejligt, hvis jeg var blevet informeret om, at der var ventetid og ca. hvor meget. Man tror jo, at man måske er glemt ved en fejl.	I nogen grad
304	Information om forsinkelse, evt. skærm med angivet nummer ved indtjekning, så man kan se, hvor langt de er, så andet personale ikke skal fortælle om forsinkelse.	I høj grad

306	Jeg mødte op i meget god tid, og meldte min ankomst på terminalen, og tog plads i det anviste venterum. Ca. halvanden time efter at jeg havde tid, var jeg blevet nervøs for at være blevet glemt, og opsøgte receptionen for at høre, om jeg evt. var blevet glemt. Fik at vide, at det burde være min tur næste gang. Jeg ventede så yderligere ca. 15 minutter, før jeg blev kaldt ind. Lægen undskyldte forsinkelsen, og så fik jeg i øvrigt en fin, grundig og kompetent behandling. Det ville have været dejligt med en advarsel om, at der var lang ventetid. Jeg så mange, som ankom længe efter mig, blive kaldt til undersøgelse.	I nogen grad
312	De var søde, og sygeplejersken kunne huske mig fra sidste gang. En god oplevelse.	I meget høj grad
316	Fungerede fint.	I meget høj grad
320	De var virkelig søde!	I meget høj grad
327	Venterummet ligger langt væk fra skranken, hvor man kan søge information.	I meget høj grad
328	Det var ok med ventetiden. Jeg ved fra min egen erfaring i sundhedsvæsenet, at der nemt kan opstå akutte problemer, som man er nød til at løse.	I høj grad
332	Jeg følte mig godt modtaget.	I høj grad
347	God behandling, men ventetid på en time.	I meget høj grad
359	Systemet, hvor man registrerede sin sygesikring, viste et udråbstegn, og der sad ikke nogen i receptionen, så man var nødt til at banke på en halvlukket dør til en sekretær og spørge, om systemet overhovedet havde registreret, at man var kommet. Det havde systemet ikke gjort korrekt, og hun rettede det.	I nogen grad
363	Jeg oplevede et meget imødekommende personale, som undskyldte den lange ventetid mange gange. De agerede meget professionelt, men virkede presset/travl.	I ringe grad
368	Var forberedt på eventuel ventetid, da jeg har arbejdet [inden for branchen].	I høj grad
378	Jeg sad og ventede ca. halvanden time, før jeg fik en stue.	I nogen grad
393	Bedre skiltning. Man skal selv regne ud, at man kan nøjes med elektronisk indskrivning, da skranken er lige ved siden af.	Ved ikke
397	Det undrede mig, at jeg ikke blev undersøgt, men omvendt er jeg henvist af en dygtig læge fra privat gynækologiklinik. Og så ventede jeg over en time på lægen NN, men det kan nok ikke være anderledes.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
25	Jeg manglede at finde ud af, hvad præcist der var forgået. De valgte at fortælle mig det lige efter, jeg var vågnet, og jeg var derfor ikke klar i hovedet til at forstå det. De glemte at ringe til min pårørende, der skulle hente mig, så jeg ventede en time på, at de kom, selvom vi tydeligt sagde, de skulle ringe, når jeg var færdig.	I høj grad
30	Det var min skyld, jeg ikke blev informeret, da jeg glemte at spørge om noget meget relevant for mig i forhold til min inkontinens og især mine mange blærebetændelser. Jeg kunne godt have ønsket, at I ville spørge om forskellige gener og deriblandt blærebetændelse som følge af nedsunken blære.	I nogen grad
34	Det har jeg ikke.	I høj grad
46	Kunne godt have brugt den seddel om, hvordan man skulle forholde sig efter indgrebet før jeg kom!	I meget høj grad
58	Det var en ny læge, som åbenbart havde overtaget mig som patient. Jeg fik ikke hans navn, og fik indtrykket af at han ikke havde samme forståelse og indlevelse i mit problem/sygdom, som [anden læge NN] havde ved min første samtale/besøg. Nu skulle det bare gå stærkt og han skulle hurtigt videre.... Der blev aftalt at jeg (efter eget ønske), og efter en af sygeplejerskerne opfordrede, skulle have en ny tid om et halvt år, som opfølgning på problemet, men har endnu ikke modtaget en ny tid.	I nogen grad
61	Lægen kom ikke som aftalt efter operationen, så jeg manglede information.	I nogen grad

64	Ingen.	I meget høj grad
75	Jeg har ikke manglet information under mit besøg. Det har været fyldestgørende, og har man været lidt i tvivl om efterfølgende, hvad der egentlig blev sagt, får man udleveret "skemaer", hvor der står beskrevet punkt for punkt, hvad der skal ske både før og efter f.eks. en operation eller anden behandling. Det er SÅ rart og dejligt. Føler ikke, at der ikke er tid nok til samtalen, på trods af jeg ved, hvor travlt I har.	I meget høj grad
112	Information før: Direkte misvisende, idet det var en standardformular, der ikke galt mit tilfælde og ingen information om mit tilfælde. Information under: Rigtig god information efter ikke relevant.	I nogen grad
115	I skriver, at man får en indkaldelse til en fysioterapeut efterfølgende. Det er stadig ikke sket. Jeg ved ikke, om det er sparet væk, men så skal I ikke skrive det.	I meget høj grad
116	Mit besøg var [i sommeren]. Ved besøget fik jeg info om, at jeg ville få prøvesvar efter senest 14 dage. Det har jeg ikke fået endnu! Fik yderligere info om, at jeg ville modtage en indkaldelse til ambulatoriet efter [ca. en uge]. Det har jeg ikke modtaget endnu! Skulle starte med hormoncreme umiddelbart efter besøget. Der var ikke lavet en recept, var forgæves på apoteket to dage i træk.	I nogen grad
124	Jeg manglede ingen information, fik alt hvad jeg havde brug for.	I meget høj grad
146	Jeg havde en masse spørgsmål om, hvordan det ville påvirke fremtiden, før vi gik i gang med undersøgelsen. Tror lidt, at de blev glemt, efter det blev konstateret, at der ikke var noget, der så farligt ud. Efter denne konstatering gik det lidt hurtigt med at komme ud af vagten.	I nogen grad
168	Kunne godt have ønsket lidt mere information om forløb efter besøget. Evt. ved en mindre konsultation (kontrol) med læge kort tid efter indgreb.	I nogen grad
177	Syntes det var en god idé med gruppesamtale med andre piger.	I høj grad
216	Ville gerne vide, hvem der skulle operere mig, men det kunne jeg ikke få at vide. Det ville være rart at træffe læge NN ved det ambulante besøg, så man i en rolig fase havde set lægen. Jeg ved godt, at jeg ser lægen inden operationen, men der er man nok lidt ude af den.	I høj grad
224	Manglende information om prøvetagning inden besøget. Hvor? Hvornår? Vejviser.	I meget høj grad
234	Jeg fandt nok ud af, at mine fibromer ikke havde relevans, for de smerter jeg havde højere oppe, sikkert grundet hyperthyroidea og at en pletblødning ikke har forbindelse hertil, eller at de ser harmløse ud stadigvæk.	Ikke relevant for mig
253	Da jeg fik gennemført en medicinsk abort, kunne jeg godt have tænkt mig en større indsigt i, hvordan smerterne ville/kunne udvikle sig. Jeg kunne godt se for mig, at I laver nogle cases med kvinder, der beskriver forløbet, fra man tager pillerne til smerterne kommer og toppe, og hvordan man kan forvente, at man bløder for at være mere forberedt herpå. Det ville have været værdifuldt for mig.	I høj grad
267	Jeg fik ikke information, men følte heller ikke, jeg havde brug for det.	I høj grad
296	Jeg ville gerne have konsulteret den læge, som jeg skulle have haft, hvis ikke der havde været travlhed.	I høj grad
302	Jeg ville gerne have haft mere info under mit besøg, om hvad jeg kunne gøre, og om jeg kunne gøre noget for at lindre eller afhjælpe problemet som alternativ til operation/medicin. Ville gerne have uddybende information om, hvorfor man ikke vil fjerne min cyste, da der kan komme kræft i den!	I nogen grad
304	Videre behandling: eventuel forslag til, hvad de kunne gøre, eller anbefaling af, hvad de synes, hvad jeg selv kunne gøre. Eller hvor jeg kunne opsøge hjælp evt. en sexolog eller psykolog i mit nærområde, da mit behandlingsforløb omhandler, at jeg ikke kan have samleje, og det påvirker ikke kun fysisk, men også psykisk.	I ringe grad
309	Jeg har ikke manglet information.	I høj grad
315	Det bedste personale jeg længe har mødt, og de gav sig god tid til mig som patient og følte mig så tryk.	I meget høj grad
350	Følte mig ikke tilstrækkeligt orienteret under scanningen. Var måske selv nervøs og forstod ikke de læge-latinske ord.	I høj grad
354	Jeg viste intet om, hvordan det skulle foregå. Kunne virkelig godt have brugt noget information hjemmefra. Var ikke behageligt ikke at vide, hvad der skulle ske.	I høj grad

359	Jeg ventede i to timer, men operationen endte med at blive udskudt til dagen efter på grund af travlhed []. Under de to timer, jeg ventede, fik jeg ingen besked om noget. Det kunne jeg godt have brugt. Især da de begyndte at sende flere patienter omkring mig hjem, der var ankommet senere. Men jeg antager, at det var en særligt stresset dag.	Ikke relevant for mig
368	Der blev givet relevant information.	I høj grad
375	Jeg blev lovet, at jeg ville få brevsendt patologisvar. Har endnu ikke hørt noget. Har fået svaret ved egen læge, men kunne selv gå ind og se svaret på sundhed.dk, inden jeg fik svar. Nu var mit svar heldigvis positivt, men hvis det viste noget malignt, mener jeg ikke, man bør kunne trække svaret, inden man er informeret af behandler. Jeg havde fået foretaget en MR-scanning og skulle til svar på dette efter tværfaglig konference om torsdagen. Onsdag blev jeg ringet op af en lægesekretær, at jeg ikke behøvede at komme torsdag, da min scanning var fin og jeg ikke længere var i et pakkeforløb, og jeg var afsluttet fra deres afdeling. Jeg havde en del lægefaglige spørgsmål om hvor jeg så skulle opereres, hvor meget der skulle fjernes mm., og syntes det var en mærkelig afslutning på et pakkeforløb fyldt med bekymring og angst for igen at have kræft. Jeg valgte, at beholde min tid og fik til samtalen af vide at jeg ikke ar afsluttet ved dem og de også ville operere mig. Desuden havde de fundet to knuder på mine bryster, der skulle undersøges nærmere. Hvad hvis jeg ikke havde været vedholdende i forhold til at bevare min tid. Uanset hvad, mener jeg det er forkert at bede en lægesekretær ringe og afslutte et pakkeforløb. Ellers har både læge og sygeplejerske været gode til at informere.	Uoplyst
391	Masser af information, men ingen lyttede til, hvad jeg havde på hjerte. Jeg gik der fra med en fornemmelse af, 1. At der var forhøjet fokus på uddannelse af de deltagende sundhedspersoner. 2. Ingen lyttede til mine erfaringer. 3. Jeg fik diagnosticeret noget, der aldrig har været et problem for mig. 4. Jeg fik ordineret dyr medicin for et symptom, jeg ikke selv havde erfaret. 5. Medicinen for den ekstra behandling bragte de oprindelige symptomer frem igen (som var næsten forsvundet siden min henvisning). Jeg stoppede efter eget valg efter otte dages behandling, og sidder tilbage med en følelse af, at ingen lyttede til mig og at lægerne overtog styringen af min krop. Ved at stoppe den ekstra og dyre behandling, har jeg taget kontrollen over min krop tilbage igen.	I ringe grad
393	Har været på Skejby to gange og fik af samme personer fuldstændig forskellig information om muligt behandlingsforløb ved de to besøg. Det gjorde, at det, jeg troede jeg skulle tage stilling til, var noget helt andet, end det jeg blev informeret om ved første besøg. Lægen informerede mig om, at jeg blev afsluttet efter besøget, [og] at det også betød, at jeg ikke ville kunne få godtgjort transport til den behandling, jeg skal til i anden by, fortalte hun mig ikke. Hun oplyste mig om, at jeg, hvis jeg fik brug for det, skulle henvende mig til egen læge og blive henvist igen. Jeg har gået til kontrol i mange år, og hvis det ikke har været en joke, skal jeg altså til kontrol igen. Altså jeg skal ikke afsluttes. Det, at jeg blev afsluttet, var en simpel usmagelig spare øvelse. Lægen have i begyndelsen af besøget udtalt, at det var spændende at se mig, når jeg havde været i anden by. Lægen gik på et tidspunkt ud af rummet og var længe væk uden forklaring, og da hun kom tilbage, var jeg pludselig afsluttet.	Slet ikke

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
207	Den gynækologisk undersøgelse var frygtelig famlende/uprofessionel. Det viste sig, at celleskrabet ikke var tilstrækkeligt til patologisk undersøgelse. En måned efter besøget måtte jeg selv se på <a href="http://www.sundhed.dk">www.sundhed.dk</a> , at der ikke var resultatet på celleskrabet.	I nogen grad
208	Jeg fik ordineret nogle piller i forbindelse med en fibrom i livmoderen. Blev efterfølgende ringet op og bedt om at stoppe med dem, da jeg har haft forstadier til brystkræft. Det var meget fint, da jeg kun havde taget piller en uge. Blev tilbudt anden behandling og fik en snak om mine muligheder og plan fremadrettet. Meget fint og professionel behandling.	I meget høj grad
297	Jeg blev nødt til at blive genopereret, da det blødte fra æggestokken.	I nogen grad
375	Jeg blev ringet op af en sekretær og afsluttet, selvom jeg ikke var det.	Uoplyst
391	Jeg føler, at ingen lyttede til mine oplevelser og erfaringer. Undervisningen havde karakter af en skræmmekampagne. Jeg kunne godt ønske mig mere information om, hvad sygdommen skyldes og mere fokus på, at man kan gøre noget selv (hvis man kan).	I ringe grad
393	Da jeg kom til andet besøg, forventede jeg, at jeg skulle tage stilling til operation eller laserbehandling. Jeg var ikke informeret om, at en operation faktisk ikke var en, men tre operationer. Jeg fik heller ikke at vide ved første besøg, at der ikke var nogen garanti for positiv effekt ved nogle af behandlingerne. Tværtimod fik jeg at vide, at operationen var sikker, og at man derfor ikke ville henvise til andet sygehus. Ved andet besøg var andet sygehus alligevel en mulighed.	Slet ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
20	I forbindelse med operation/kort indlæggelse i [vinters] tog de hensyn til min allergi, og at jeg bliver dårlig af narkose. Minus er, at jeg blev sendt hjem efter få timer, ikke godt! [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
30	Meget venlig modtagelse. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
34	Mindre ventetid, ellers fint. [Ventetid]	I høj grad
38	Alt fungerer.	I høj grad
44	Jeg fik en omsorg og behandling, som om jeg var den eneste, selvom der var stor travlhed. Jeg må beundre alle sygeplejersker og læger for deres arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
54	Det kunne være givtigt, hvis enten læge NN eller sygeplejerske gik igen i forløbet. Men har kun mødt forståelse, hjælpsomhed og god kommunikation. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	Det er af stor betydning at have en gennemgående læge. Jeg har mødt mange forskellige læger i mit forløb. [Kontaktperson]	I høj grad
60	Mindre ventetid, og bedre skiltning, hvor ambulatoriet er. [Fysiske rammer, Ventetid]	I meget høj grad
61	Manglende information efterfølgende. [Kommunikation og information]	I nogen grad
64	Ingen.	I meget høj grad
66	Det er mange forskellige personer, man møder i sådan et sygdomsforløb! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
75	Jeg er fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
77	Den nye skiltning, især udendørs er helt ubrugelig. Det var meget nemmere før. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
83	Inden besøget i Skejby var jeg flere gange til undersøgelser på andet sygehus, og det var her jeg ikke oplevede sammenhæng i indsats fra gang til gang. Ved besøget på ambulatoriet i Skejby blev jeg stillet i udsigt, at operationen kunne finde sted den [sommeren] 2017. Jeg måtte imidlertid rykke og spørge til dato og fik da at vide, at jeg var blevet optaget på en huskeliste. Ny tid: [lidt over en måned senere] og jeg forberedte mig fysisk og psykisk. [Dagen før] ventede jeg som aftalt på opringning fra læge NN. MEN det lovede opkald var desværre blevet ændret til en aflysning af [operationen]. Jeg var meget berørt af udsættelsen og blev ked af det og skuffet, da jeg [dagen efter], hvor jeg skulle have været opereret, fik besked om ny tid [i efteråret] 2017. I en mail bad jeg om en forklaring på baggrunden for udsættelse på udsættelse. Samme dag, kort efter, blev min mand ringet op. Jeg havde fået en tid [nogle dage senere]. Og tak for det! [Ventetid]	I høj grad
93	Savnede, at det var den samme læge der var til kontrol som alle de andre gange. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
112	Intet er koordineret. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
116	Bedre opfølgning, jævnfør aftaler lavet ved besøget. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
124	Alt var godt.	I meget høj grad
133	Jeg følte, jeg blev taget alvorligt. Derudover oplevede jeg en oprigtig interesse i mig og mine udfordringer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

139	Jeg synes alt i alt, det var et rigtigt godt, informativt forløb, som har givet mig nogle rigtigt gode redskaber til at mindske mine symptomer, og jeg har været rigtigt tilfreds med min behandling. Der har været ca. den mængde samtaler, jeg havde forventet ved starten af forløbet, og jeg er også helt tilfreds med den mængde af tjekkende samtaler, jeg har været til. Da jeg havde fået tidspunktet for min sidste samtale galt i halsen, fordi det var blevet rykket, så kunne personalet finde en anden tid til mig samme dag, hvilket jeg var rigtigt glad for. Det eneste virkelige klagepunkt, jeg har, er, at det er rigtigt, rigtigt svært at finde rundt ude på Skejby Hospital, men det kan jeg ikke forestille mig, er ny information for de fleste. Jeg har synes, det har været et af de bedste planlagte forløb nogensinde, og jeg synes personalet tog rigtigt godt hensyn til min [anden] sygdom, og de håndterer også [min seksualitet] rigtig godt. Jeg har været i en del behandlingsforløb i det offentlige, selvom det mest har været i forhold til [anden] sygdom, så er der nogle ens punkter, og jeg synes, jeg her har følt, at jeg har haft en god indflydelse på min behandling, og nogle søde, forstående behandlere, der var til at snakke med, så alt i alt vil jeg sige, at jeg synes, det har været et af de bedste forløb, jeg har været i i det offentlige. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
148	Der var helt tomt og alt tilsyneladende lukket, da jeg mødte. Det undrer mig lidt. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
152	Tilfreds.	I meget høj grad
172	De tog hensyn til, at jeg ville have en kvindelig læge []. Det er jeg meget glad for. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
184	Da jeg var akut henvist første gang til en scanning, var jeg i sagens natur meget uvidende om, hvad der skulle ske. Fik der utrolig god besked og beroligende kommentarer, selvom den efterfølgende undersøgelse og prøveudtagning fra livmoderhalsen af to omgange ikke lykkedes. Dejligt med en telefonisk opfølgning med forslag til en kikkertoperation/undersøgelse. Blev dog noget overrasket over den lange ventetid til et sådant indgreb, som jo havde celleforandringer som hypotese, at jeg kontaktede egen læge for at "presse på". Fik derefter hurtigt et nyt tilbud på et afbud. Kommunikation mellem egen læge og hospitalet har derfor fungeret efter hensigten. Meget fint forløb ved selve kikkertundersøgelsen/operationen. Dejligt at pårørende kan være ved en på opvågningen. Nok og god omsorg. Jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
185	Personalet modtog mig så venligt, og jeg følte mig meget tryk og godt taget imod. De fortalte mig, hvad de lavede, og der var en sygeplejerske, som lavede en super god stemning i rummet. De sørgede for, at jeg forstod alle informationer, og de gjorde dem meget forståelige i deres kommunikation med mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
194	Kunne godt ønske, at man kunne komme til den samme læge og ikke forskellige læger, da det er en intim undersøgelse, og [da man] skal fortælle sygdomshistorien forfra. [Kontaktperson]	I høj grad
204	Blev først henvist til andet sygehus. Fik en besked og anvisning til at afhjælpe problemet der, og blev så sendt videre til endnu en anden by, fik andre oplysninger der og igen sendt videre til ambulatoriet på Aarhus Universitetshospital. De forskellige beskeder og vejledninger har været frustrerende. Har fået en god behandling alle steder, men meget modstridende oplysning og vejledning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
207	Det vil være et stort plus, hvis der bare var en "kendt" person (læge/sygeplejerske), man mødte gennem hele forløbet, så der er et kendt holdepunkt i rummet, når man ligger der som undervisningsobjekt for diverse studerende, og en der kan hjælpe med at huske, så tiden ikke bliver brugt på at fortælle, hvorfor man kommer, og hvad man forventer, der skal ske. [Kontaktperson]	I nogen grad
208	Virkede professionelle og tilkaldte en læge NN for at tjekke ekstra op, da jeg blev behandlet, hvilket gjorde mig ekstra tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
216	Den første indkaldelse fik jeg fire måneder frem i tiden, hvilket er uacceptabelt, selvom det er en regional operation, der skal udføres. Mine gener er så udtalte, at jeg måtte ringe ind og komme på akutventelisten. Efter en tid måtte jeg kontakte min egen læge for hjælp. Jeg lænede mig op af en sygemelding. De ringede til ambulatoriet, og jeg fik en tid to måneder tidligere. Efter dette ambulante besøg var der yderligere en måneds ventetid på operation. Trods, at jeg blev skrevet på akutlisten. [Ventetid]	I høj grad
225	Jeg er ked af, at jeg ikke fik sagt pænt farvel, fordi jeg ventede udenfor på min hjemtransport. Så jeg vil her takke for god behandling.	Uoplyst
246	Det kunne være rart, at man kunne få besked om, hvornår man igen skal indlægges, så man ved om der går tre måneder eller et år før der er tid til at komme under kniven. Ved godt det ikke bliver de næste tre måneder, men kunne være rart at få en tid. [Kommunikation og information]	I meget høj grad

253	Når en læge så havde input til at vurdere, om fosteret er væk fra en anden læge, føles ventetiden meget lang for mig som patient, der ligger med spredte ben og alle apparater oppe i mig. Måske denne proces kunne tænkes anderledes, f.eks. at man ringer til den anden læge, med det samme undersøgelsen starter, så jeg som patient ikke skal opleve denne ventetid. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
267	Jeg synes, at det har været en positiv oplevelse at komme til Klinik for Kvindesygdomme på Aarhus Universitetshospital. Jeg kom fra et langt og kompliceret forløb i anden by med mange forglemmelser, fejl og manglende forståelse. Jeg blev imødekommet og fik et forløb som bedrede min sygdom på Aarhus Universitetshospital samt fik oplevelsen af, for første gang i seks år, at blive forstået i sundhedssystemet i forhold til det givne problem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
279	Jeg mødte kun venligt, imødekomende og kompetent personale inklusiv på laboratoriet :-). Da jeg efter forundersøgelse havde været omkring laboratoriet og nu skulle finde hele vejen tilbage til udgangen, havde jeg da virkelig problemer med at finde den dør, jeg kom ind ad. Så jeg havde svært ved at finde parkeringspladsen. Jeg synes generelt, at der på Det Nye Universitetshospital er dårlig vejvisning både inde og ude. Tænk på, at der kommer både folk i biler og offentlig transport. Det store uoverskuelige kan gøre én endnu mere nervøs. Flere større oversigtkort ville være at foretrække. Og så skal de, der er der, ikke være lige på den anden side af en hæk, når der ikke samtidig er en sti ved siden af. En ellers tilfreds borger. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
280	Synes det er fint at have os inde til fælles information om fredagen, selvom der er meget ventetid den dag. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
282	Bedre vejledning ved besøg i egen bil. Det er håbløst at finde rundt! [Fysiske rammer]	I høj grad
300	De to kvinder, som jeg var inde ved, var meget rare og behagelige. Jeg er ikke fuldt ud tilfreds, fordi vi ikke fandt ud af, hvad der egentlig skaber mit problem, men jeg er dog glad for, at jeg fik en grundig undersøgelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
302	Som sagt bedre information om ventetid ved forsinkelser. Jeg skulle have taget en blodprøve i forbindelse med vurdering af cysten(indikation for celleforandringer). Dette blev gjort med det samme :-). Jeg bad om at kunne få lov til at overnatte til næste dag, da jeg bor alene og efter udskrivning havde komplikationer ved sidste operation. Dette blev der ikke givet tilsagn om. Det er utrykt og angstprovokerende. I Region Syd kommer man ikke hjem samme dag, når man er alene. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
306	Mulig forbedring: Advare, når der er forsinkelser i tidsplanen. Særlig godt: Den læge og sygeplejerske, som jeg mødte i ambulatoriet, var utroligt imødekomende og viste stor vilje til at give mig bedst mulig behandling. Også selvom dagen sikkert havde været meget travl, eftersom de var næsten to timer bagud i forhold til tidsplanen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
309	Ved opsynning af livmoderen fik jeg sluttelig opsat en tampon, men ved udtagning af denne var der en del smerter. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
311	Personalet var meget omhyggelige og omsorgsfulde med et glimt af humor. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
332	Meget venligt og omsorgsfuldt personale, både underforløb og i opvågningsfasen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
341	En god stemning og altid trykt at komme og få hjælp både mentalt og fysisk og samtidig professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
347	Svært at finde vej på hospitalet. Lang ventetid. [Fysiske rammer, Ventetid]	I meget høj grad
358	Mere tid til samtale og spørgsmål. Jeg har følt, at tiden har været knap til konsultation/undersøgelse, og at jeg helst ikke skulle stille for mange spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
359	Ved den tidligere prøvetagning var forløbet noget rodet, og jeg havde indtrykket af, at lægen var mere optaget af at undervise medicinstuderende end at have fokus på mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
361	Taget godt imod alle steder.	I høj grad
368	Jeg var meget tilfreds med både den mundtlige og den skriftlige information. [Kommunikation og information]	I høj grad

370	I gør det så godt I kan, med de betingelser I er underlagt.	I nogen grad
372	Jeg har igennem forløbet været i kontakt med mange forskellige personer. Jeg kunne godt ønske mig, at der var en gennemgående person tilknyttet hver gang. Desuden var ventetiden på min operation et helt år, hvilket har kostet mig mit arbejde, da jeg har været uarbejdsdygtig imens. [Kontaktperson, Ventetid]	I høj grad
378	Alt i alt var jeg helt vildt tryk ved at være der. Jeg fik foretaget en kirurgisk abort, og når det nu ikke kunne være anderledes så var det alt i alt et godt forløb! Sygeplejersken NN var så dygtig og sød, rigtig god behandling og søde mennesker hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
380	Ambulatoriet gjorde det, de skulle, helt perfekt. Mit problem er bare ikke blevet mindre, jeg kan stadig ikke gå eller sidde pga. smerter, og mit liv er gået helt i stykker af at vente på at få hjælp. Der er så lang ventetid på at komme i en scanner, og jeg sidder stadig og venter på min tur, alt i mens jeg langsomt mister alt modet i et ulideligt smertehelede. Forstår ikke, hvorfor jeg skal vente så længe for at få yderligere undersøgelser. []. [Ventetid]	I nogen grad
384	Synes det var en god og professionel personale, jeg var inde ved. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
391	Møde mig som et menneske og ikke som en aktør i en proces. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
393	Have forberedt sig bedre så der ikke forekommer uforståelig information. Være åbne om hvilken betydning det har, at de udskriver en. Således at man ikke senere finder ud af, at det var en spareøvelse, hvis man da ikke har været til grin ved at have gået til kontrol hver halve år de seneste 20 år. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke