

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Dagkirurgi

Kvindeafdelingen

Hospitalsenheden Horsens

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	57
Besvarelser fra afsnittets patienter:	34
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

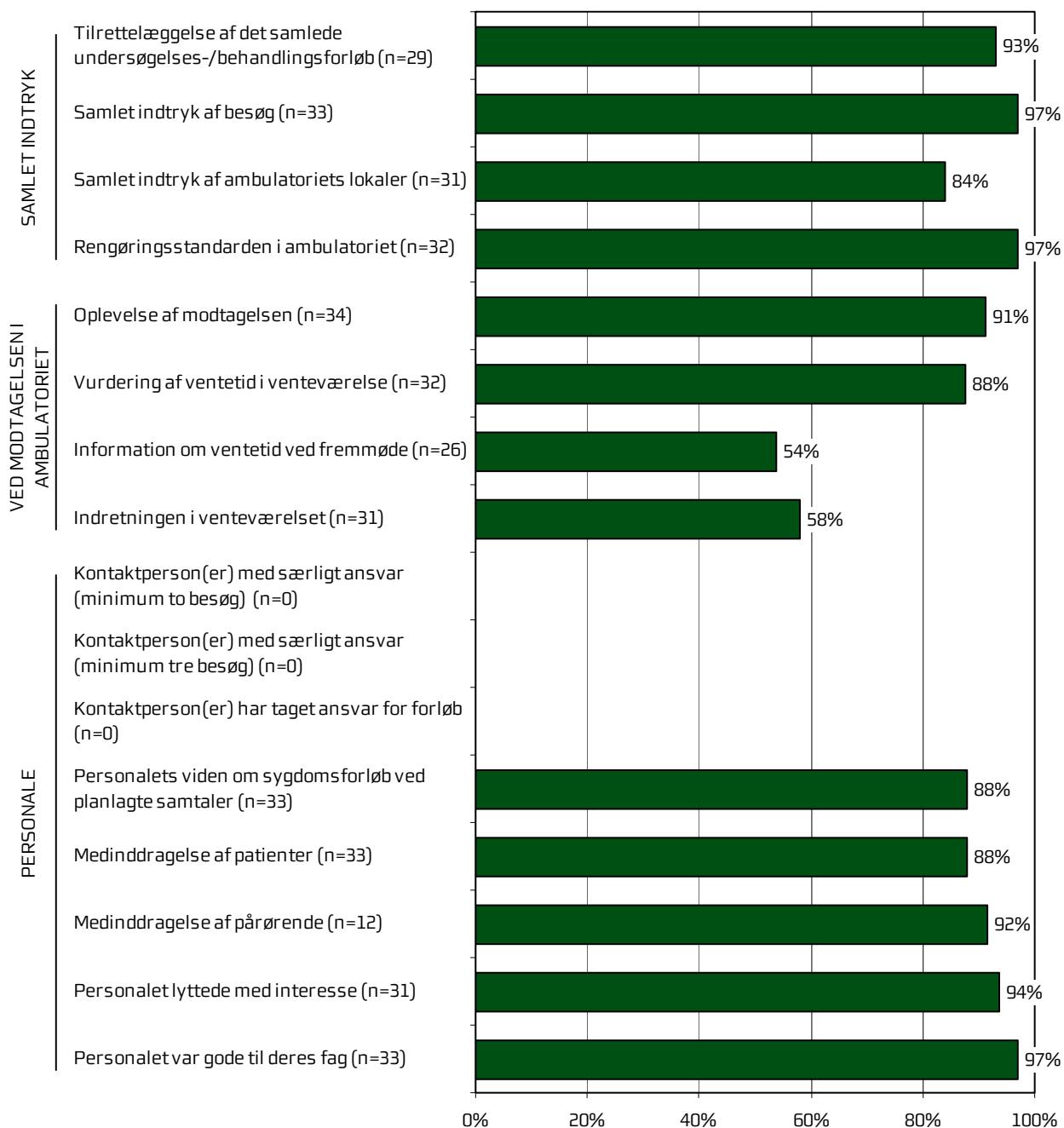
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

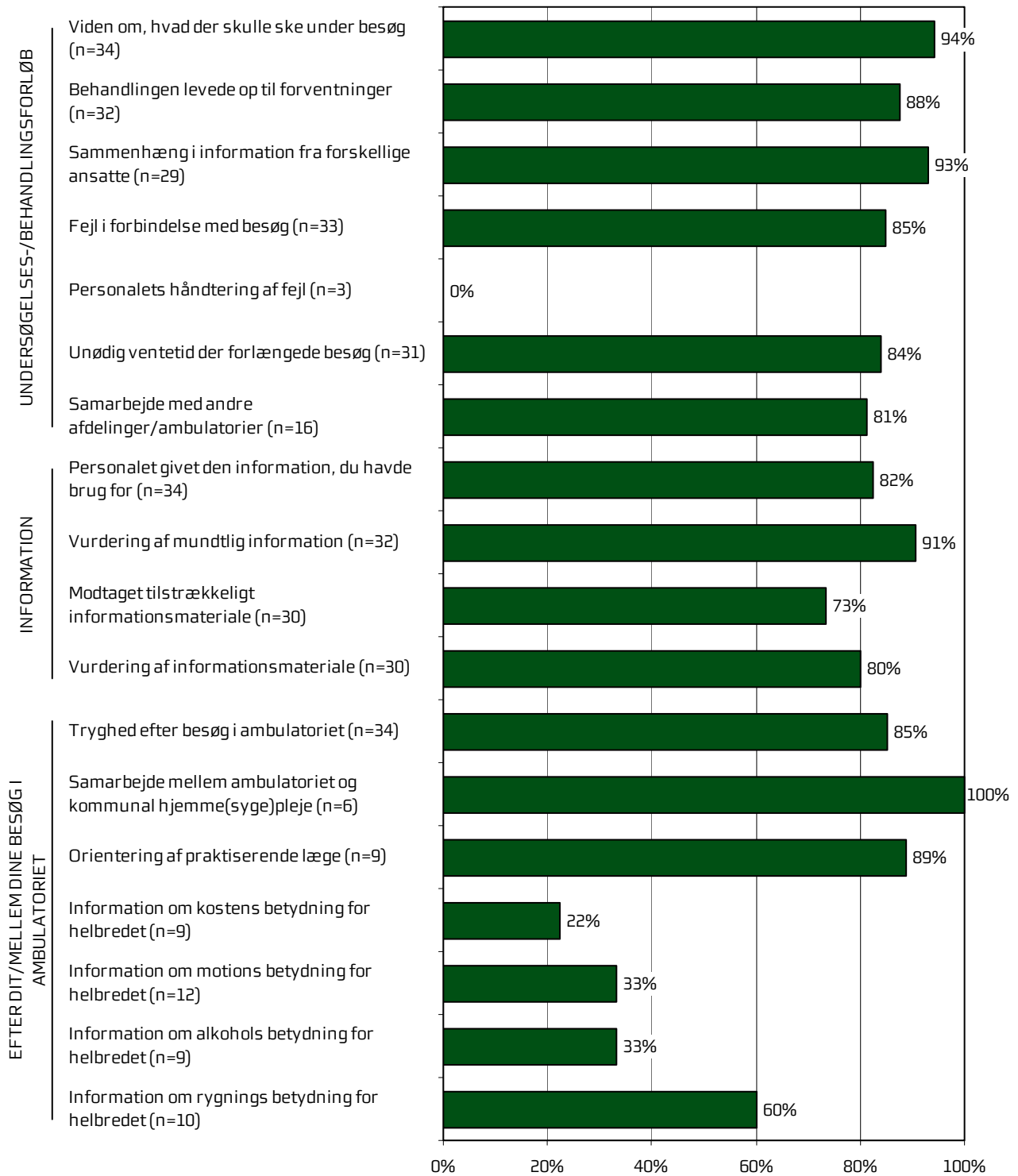
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Dagkirurgi

2011-tallet er for: Dagkirurgi drift, ortopædi

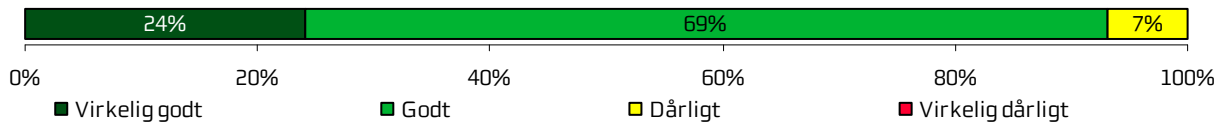
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

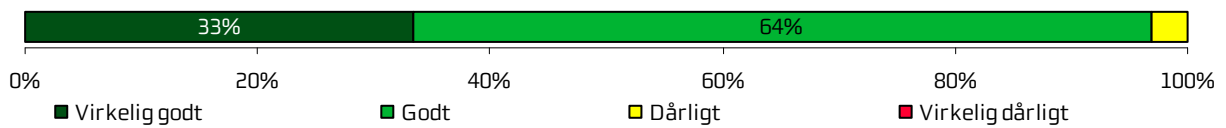
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

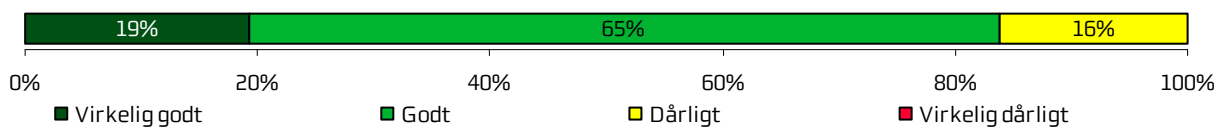
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=29)



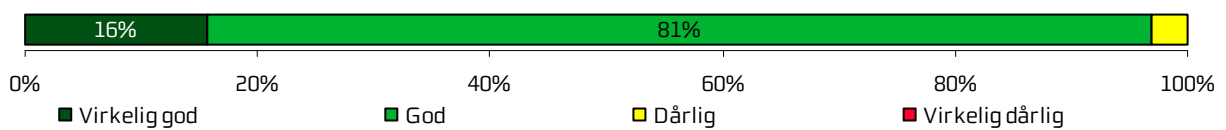
Samlet indtryk af besøg (n=33)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=31)



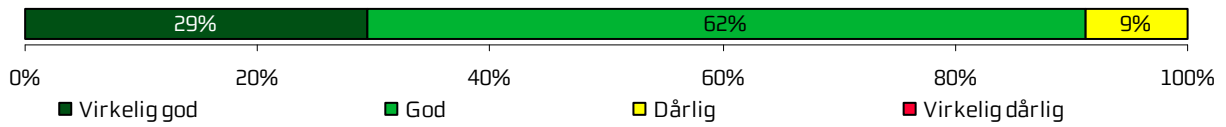
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=32)



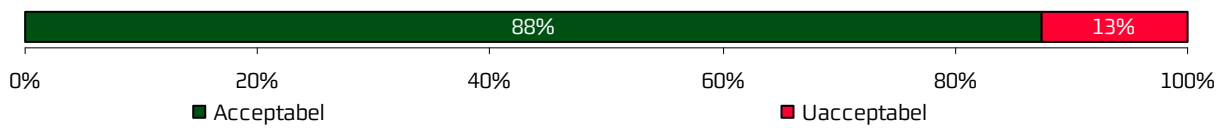
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	100 %	98 %	98 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 %	98 %	99 %	93 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	87 %	95 %	99 % *	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	100 %	100 %	100 %	95 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=34)



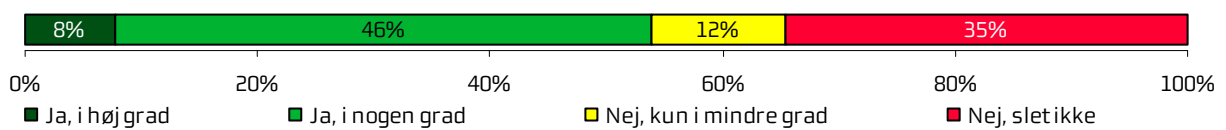
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=32)



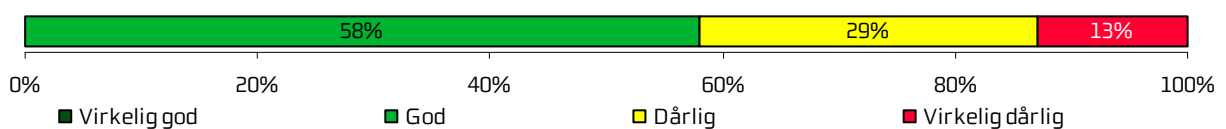
Længde af ventetid i venteværelse (n=30)



Information om ventetid ved fremmøde (n=26)



Indretningen i venteværelset (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	91 %	100 %	100 %	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	88 %	93 %	95 %	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	54 %	27 %	66 %	57 %	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	58 %	73 %	78 %	95 % *	82 % *	85 % *

Personale

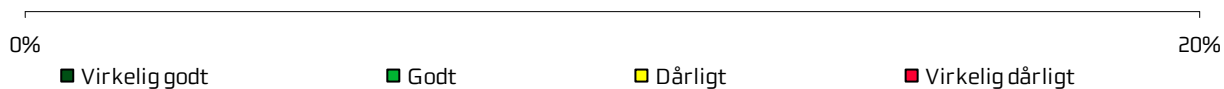
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=0)



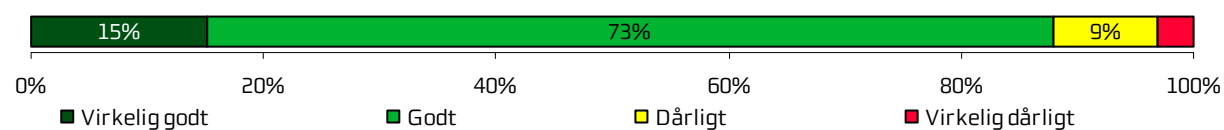
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



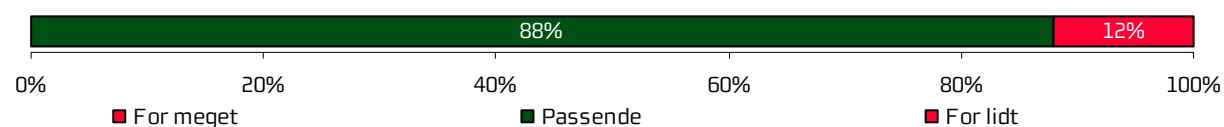
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



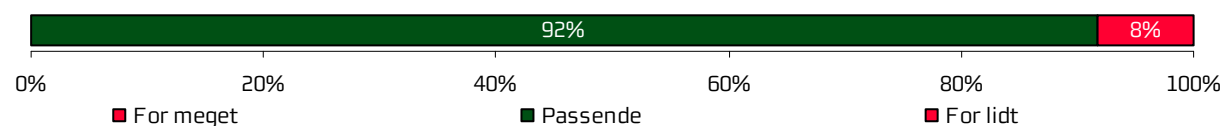
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=33)



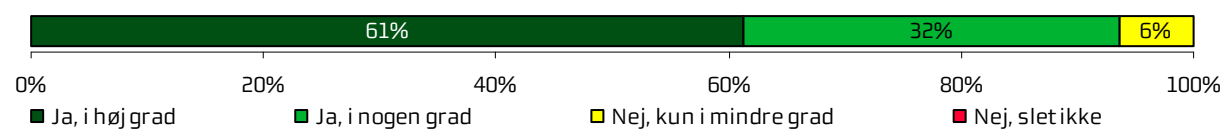
Medinddragelse af patienter (n=33)



Medinddragelse af pårørende (n=12)



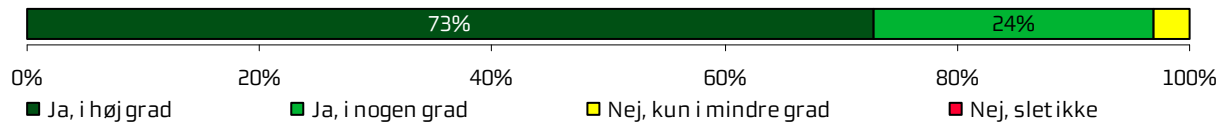
Personalet lyttede med interesse (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	-	-	100 %	93 %	72 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	-	-	87 %	72 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	100 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	100 % *	96 %	98 %	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	95 %	96 %	96 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	100 %	92 %	95 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	100 %	96 %	98 %	92 %	95 %

Personale (fortsat)

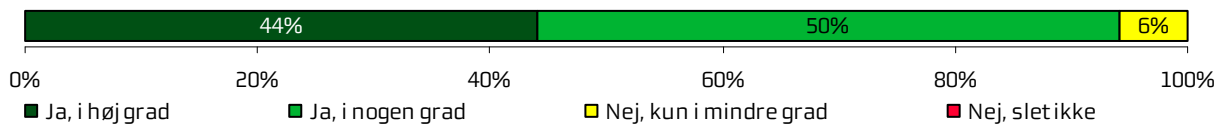
Personalet var gode til deres fag (n=33)



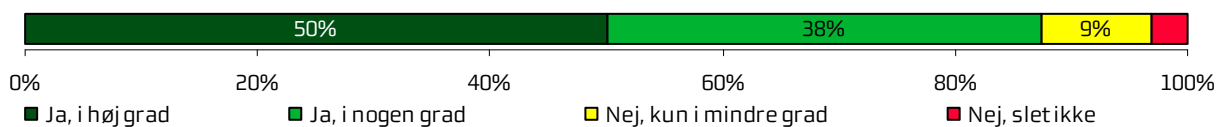
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	100 %	100 %	95 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

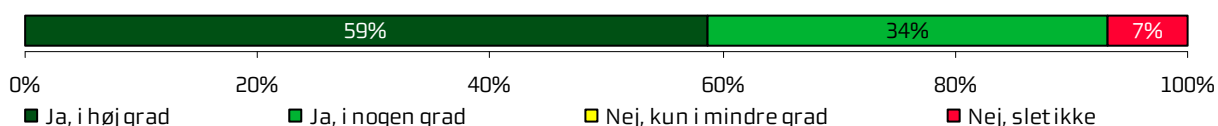
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=34)



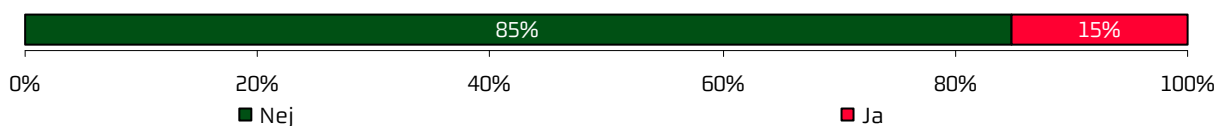
Behandlingen levede op til forventninger (n=32)



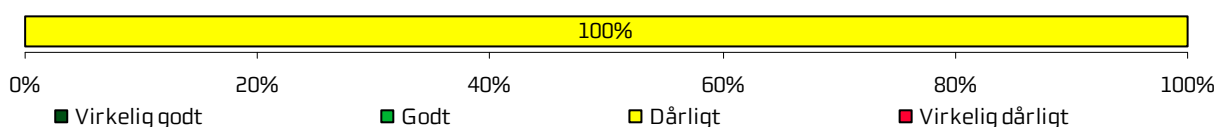
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=29)



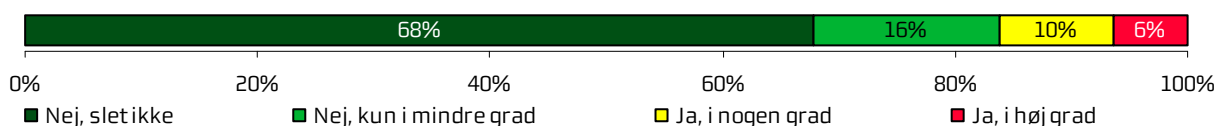
Fejl i forbindelse med besøg (n=33)



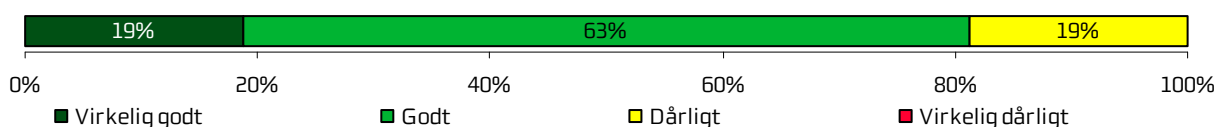
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=31)



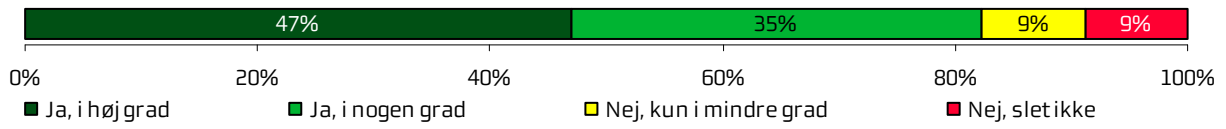
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=16)



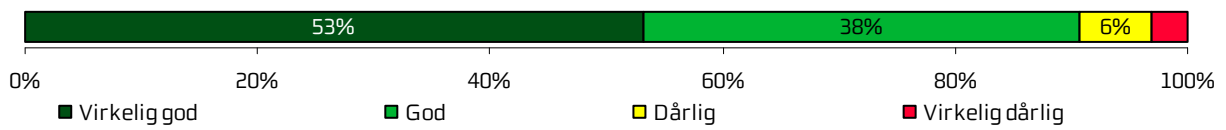
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	100 %	96 %	85 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	90 %	96 %	94 %	87 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	95 %	100 %	97 %	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	96 %	93 %	95 %	88 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	0 %	75 % *	84 % *	50 % *	64 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84 %	95 %	88 %	94 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	81 %	91 %	97 %	98 %	86 %	93 %

Information

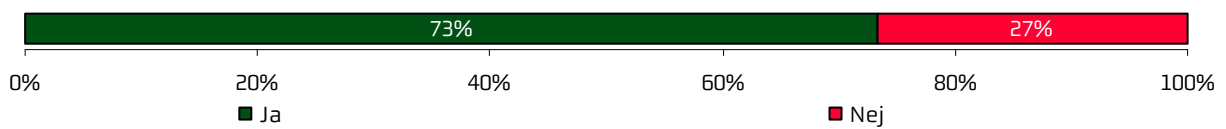
Personalet givet den information, du havde brug for (n=34)



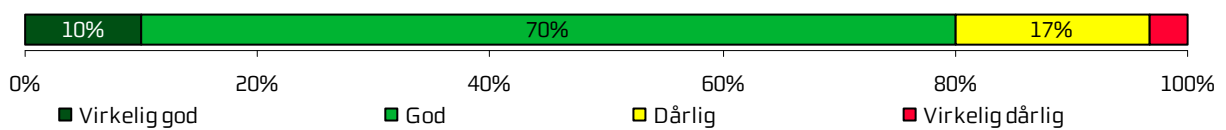
Vurdering af mundtlig information (n=32)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=30)



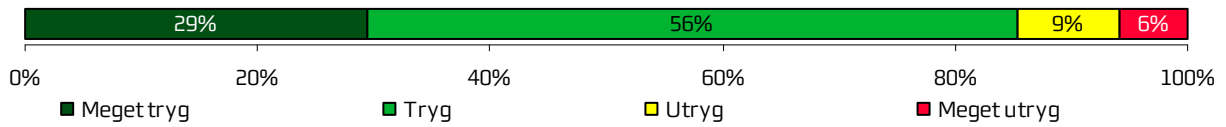
Vurdering af informationsmateriale (n=30)



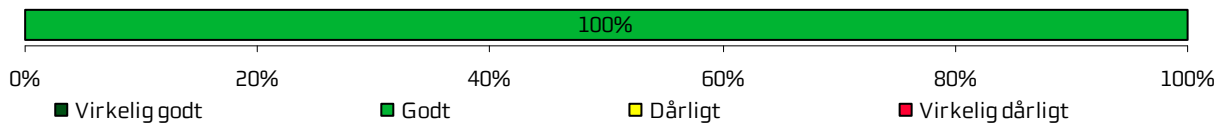
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	82 %	96 %	96 % *	95 %	88 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	100 %	98 %	99 %	94 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	94 % *	81 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	80 %	-	-	98 % *	92 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

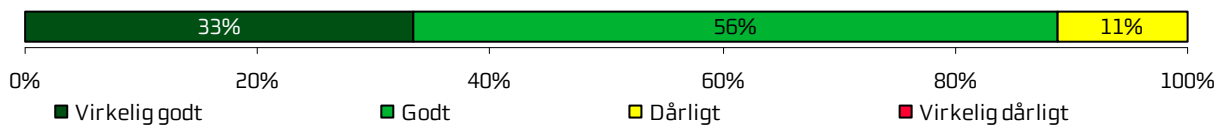
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=34)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=9)



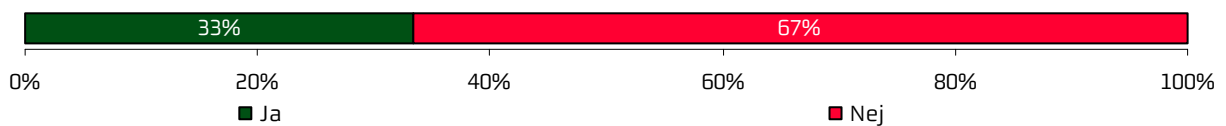
Information om kostens betydning for helbredet (n=9)



Information om motions betydning for helbredet (n=12)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=9)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=10)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	91 %	96 %	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	90 %	96 %	96 %	85 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	22 %	-	-	73 % *	44 %	61 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	33 %	-	-	77 % *	53 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	33 %	-	-	73 % *	46 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	60 %	-	-	78 %	53 %	68 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	0
Relationer til personale	3
Ventetid	2

Dagkirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Modtagelsen
3	Jeg ventede i cirka tre timer. Der var en sygeplejerske, der var meget flink, og kom flere gange og undskyldte. Det var jo ikke hendes skyld, og hun var utrolig sød og venlig.	God
4	Den sygeplejerske, der tog imod mig, vidste ikke om jeg skulle være fastende eller ej. Det måtte jeg fortælle hende, hvad der stod på min indkaldelse. Der var ikke plads i hvilerummet, så jeg blev bedt om at sætte mig i venteværelset ved indgangen til en anden afdeling.	Dårlig
5	Kom ind og blev sat i et venteværelse. Dette var okay. Men skulle så gøre mig klar (skifte tøj). Derefter blev jeg sat i opvågningen uden besked om, hvor længe, der ville gå, inden jeg kom ind. Og der gik over halvanden time.	Dårlig
7	Som patient føler jeg mig set og hørt af et virkelig godt team, læge/sygeplejerske og hjælpere, der gør et fint forarbejde, før jeg skal på operationsstuen.	God
10	Information og undersøgelse var grundig og god, men da jeg blev videresendt til [narkosen] var der printet navneskilte ud på en anden patient. :-)	God
11	Ventetid. Hvis jeg har tid til kl. 7, så vil jeg gerne, at vi overholder den tid, ellers kommer der er en sygeplejerske og siger om forsinkelser.	God
12	Mødt med mange smil, stor hjælpsomhed :-).	Virkelig god
14	Man er usikker på, om man er kommet rigtigt frem. Og man bliver modtaget af en computer, der gik lang tid, før jeg talte med en sygeplejerske.	Dårlig
19	Kort ventetid. Venlighed.	God






Dagkirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Fejlhåndtering
✎ 4	Sygeplejersken vidste ikke, om jeg skulle i narkose eller ej. Lægen vidste ikke, at jeg ikke var fastende, og han troede, det var første gang, at jeg skulle have lavet denne operation. Jeg måtte fortælle ham, at det var anden gang, hvilket gjorde, at proceduren skulle ændres, og operationen blev flyttet til en anden dag. Da havde jeg ventet tre timer.	Dårligt
✎ 5	På en måde. For de havde problemer med at ligge mit drop. Dette i sig selv er ikke slemt. Men min [pårørende], som sad i venteværelset, var ikke informeret om, at jeg var i venteværelset halvanden time, så hun var bekymret for operationens længde. Da to læger/sygeplejersker så gik gennem venteværelset, sagde den ene: 'Det var da godt nok også træls det, der skete med 'mit navn''. Det gjorde ikke min [pårørendes] bekymring mindre!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 10	Navneskilt med anden patients navn.	Dårligt
✎ 13	Manglede information om, hvordan mit indgreb ville påvirke min hverdag med pasning af min datter [på under et år]!	Dårligt
✎ 15	Der gik desværre hul på min livmoder under indgrebet, men jeg var informeret om risikoen for dette. Indgrebet har desværre ikke mindsket min blødning, og allerede [nogle uger] efter jeg fik fjernet min slimhinde i livmoderen, havde jeg igen en kraftig syv dages menstruation.	Uoplyst

Dagkirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
 3	Personalet er flinke, men der er mange fejl med kommunikation.	Godt
 5	Har savnet information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen og under hele behandlingsforløbet. Har nu [flere] måneder efter stadig ondt i arret.	Godt
 6	Personalet var utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
 11	Samarbejde med andre afdelinger. Lige så snart man går ud af afdelingen, så er man på egen hånd. Hvordan skal man finde rundt på sygehuset? Mysterium.	Godt
 18	Jeg blev sendt i forkert rækkefølge rundt til de forskellige undersøgelser, så ventetiden blev lang.	Godt

Dagkirurgi

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
1	Manglede at få noget med indkaldelsesbrevet. Til undersøgelsen for celleforandringer på kvindeafdelingen fik jeg af vide at alt så fint ud, og at de ikke regnede med, at jeg skulle komme igen, på trods af at undersøgelsen hos egen læge havde vist det modsatte. Hjem efter ti minutter uden information om celleforandringer, og [ca. to uger efter] får man et brev om, at man har svære celleforandringer uden yderligere forklaringer. Derefter kom brev med indkaldelse men igen ingen pjece om celleforandringer. Fandt det hele på nettet, men der står jo meget som modsiger hinanden, f.eks. i forhold til sygdommeldinger efterfølgende.	Godt
2	Jeg var lidt i tvivl om, hvad det præcis var, jeg skulle have lavet og hvordan, inden jeg mødte frem. I det fremsendte materiale var der flere forskellige muligheder, hvor det ikke helt fremgik, hvornår det var det ene eller det andet. Men fra jeg mødte, var informationen super og der var ikke noget at være i tvivl om, og hele forløbet var samstemmigt.	Godt
3	Jeg fik ikke noget materiale med hjem. Jeg fik en meget grundig information af personalet mundtligt.	Godt
4	Jeg modtog et print omkring indgrebet pr. brev inden, jeg skulle opereres. Det var mangelfuldt. Der manglede generel information omkring forholdsregler efter operation, forventet blødning (mængde, varighed) efter operation samt svar på operationen, patalogisvar.	Dårligt
11	Vil gerne vide mere om min sygdom, forløb og hvad jeg selv kan gøre.	Godt
13	Synes det var for dårligt, at der ikke blev taget højde for og blev informeret omkring, hvor meget jeg måtte løfte. Fik kun information om, at jeg ikke måtte løfte over tre kilo efter indgrebet. Og det betød, at jeg ikke kunne tage mig af min [lille] datter og det gjorde, at jeg fik et DÅRLIGT forløb!	Godt
16	Jeg savnede mere information efter operationen: Hvor meget jeg måtte gå, hvor meget jeg skulle passe på.	Virkelig godt

Dagkirurgi

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Det var ikke okay med den meget lange ventetid før operationen. Jeg var bange i forvejen og så at skulle vente ca. tre timer, efter at man har fået operationstøjet på.	Godt
8	Lægerne kunne godt øve sig i at tale som om, at man rent faktisk er i rummet og ikke tale hen over hovedet på en. Derudover kunne det være rart med en følelse af, der var tid til undersøgelsen, og at man ikke skal ud så hurtigt som muligt.	Godt

Dagkirurgi

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

ID	Kommentarer - Dagkirurgi	Samlet indtryk
3	Sygeplejersken, der hele tiden havde kontakt til mig, mens jeg ventede, var virkelig sød og venlig. Ventetiden var til gengæld meget utilfredsstillende. Det var ikke værdigt at skulle sidde og vente så længe før en operation. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
4	I kunne overveje, at samtlige patienter har det samme tøj på. Jeg følte det diskriminerende at have et blåt forklæde/håndklæde omkring livet og sidde i et offentligt venteværelse. Forklædet/håndklædet var beregnet til de gynækologiske patienter, fik jeg at vide! [Fysiske rammer]	Dårligt
6	Personalet var søde og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Stor ros til ambulatoriet. Jeg synes, at de sørgede for, at jeg følte mig tryk ved at tage hjem, da mit forløb var ovre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Jeg ville godt have haft mulighed for at være medbestemmende i mit eget forløb.	Godt
9	Synes godt, at der kunne gøres mere ud af venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
11	Ventetid og mere information om sygdomsforløb. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
13	Synes, at det er vigtigt at informere dem, der skal have [en bestemt] operation, om [retningslinjer for tiden op til operation]. Personalet skal huske at give information videre til en kollega, hvis denne overtager en patient, der f.eks. har nåleskræk. Så er det SUPER vigtigt at lytte til patienten og tage det i det tempo, patienten ønsker. Informere om, at man evt. kan bruge bedøvende creme der, hvor man skal stikkes! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
15	Venteværelset var placeret lige ved trappen, og det trak rigtig meget. Desuden var der utrolig meget støj fra det pågående byggearbejde (men det er jo forståeligt og forhåbentlig midlertidigt). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
17	Da jeg skulle skifte tøj til hospitalstøj, skulle jeg ind i en aflukke, og der var efterladt blodig vat på bænken. Det var ubehageligt for mig. [Fysiske rammer]	Godt
18	Alle var utroligt søde og behagelige :-) [Relationer til personale]	Godt

