

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Afsnit for Kvindesygdomme  
Kvindesygdomme og Fødsler  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 1 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 Brugerindvolding, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. 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 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	183
Besvarelser fra patienter:	137
afsnittets svarprocent:	75%

**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 rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Gynafd

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

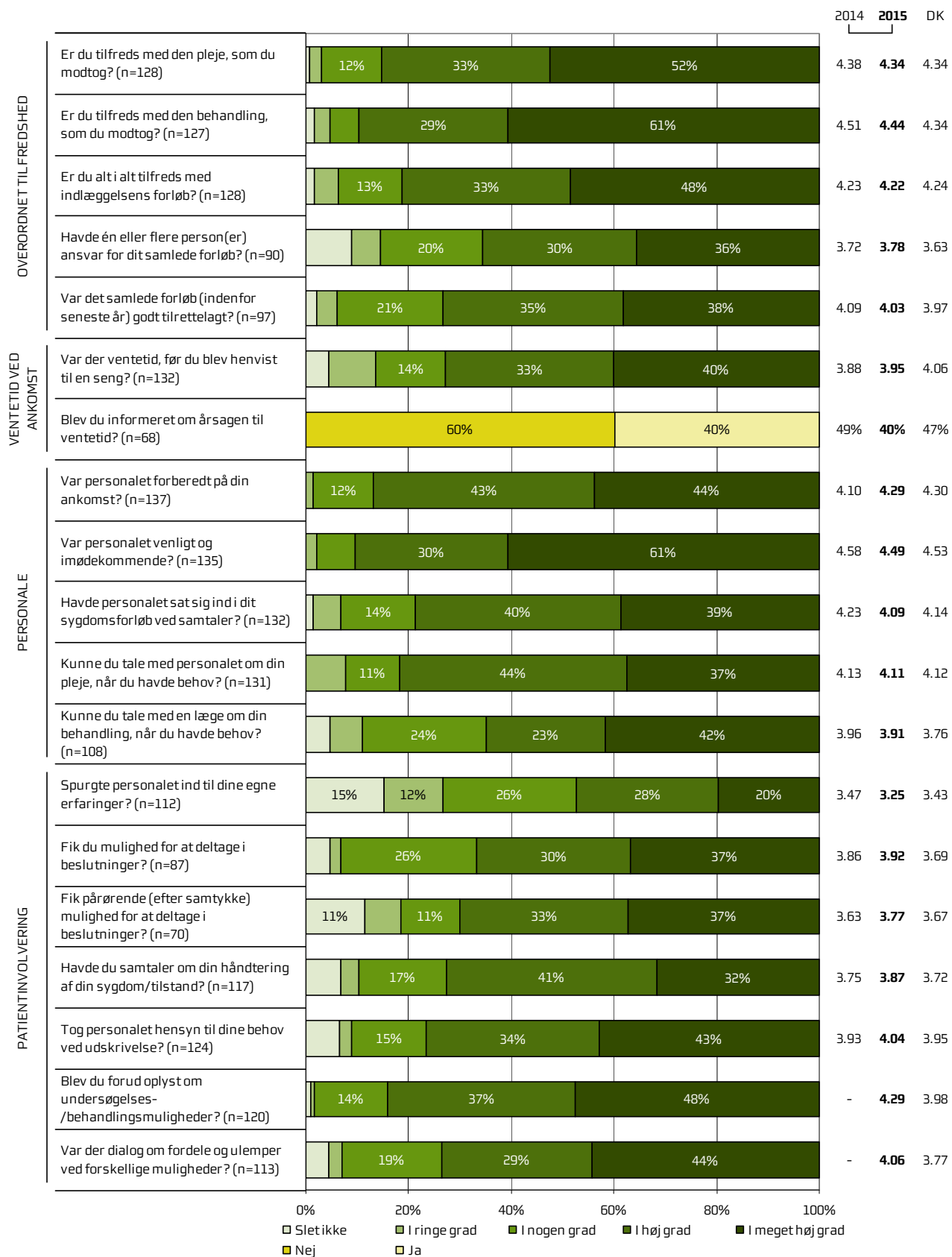
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

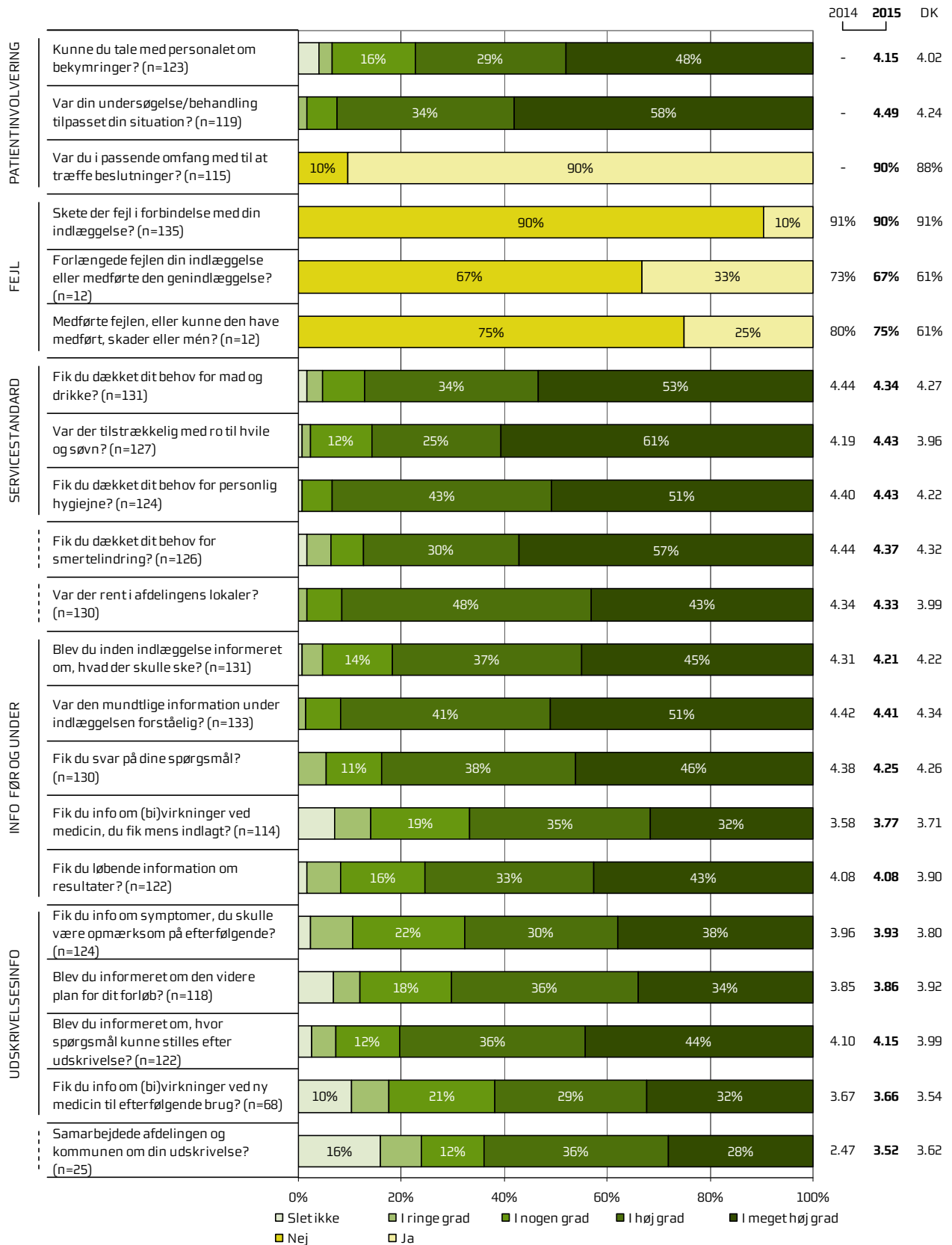
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

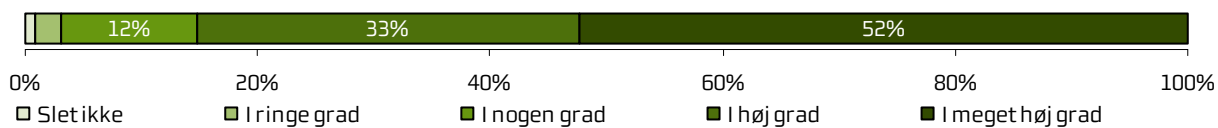
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

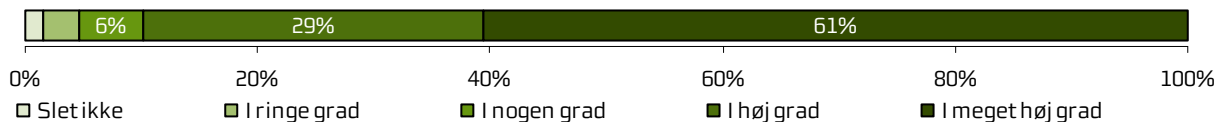
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

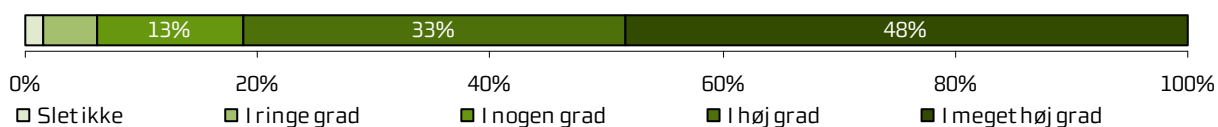
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=128)



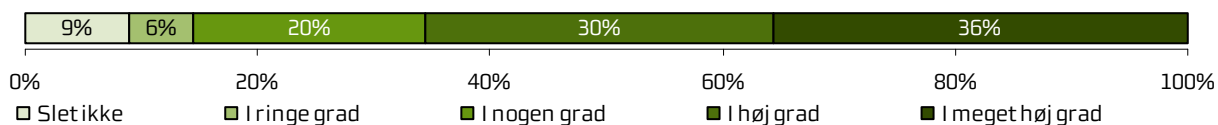
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=127)



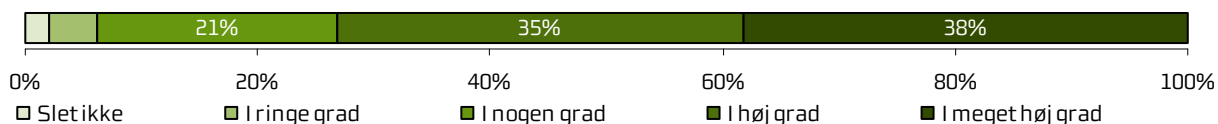
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=128)








Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=90)



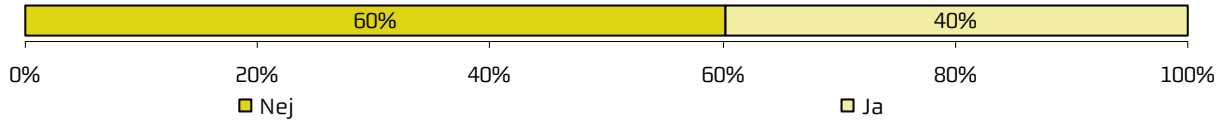
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=97)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,34		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,44		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,22		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,78		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,03		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=68)

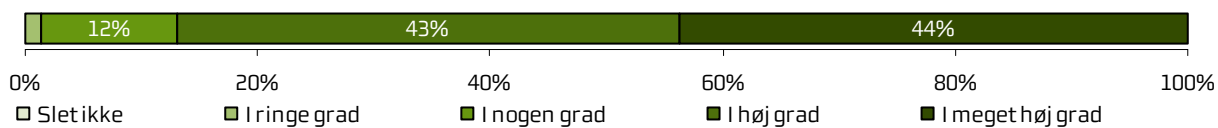




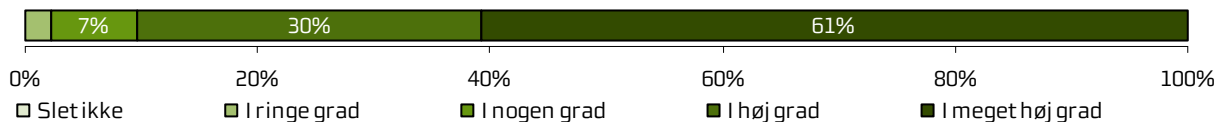
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		40 %	46 %	

## Personale

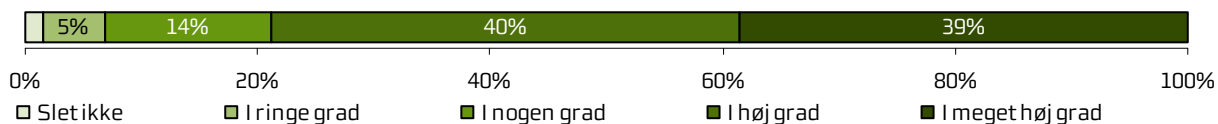
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=137)



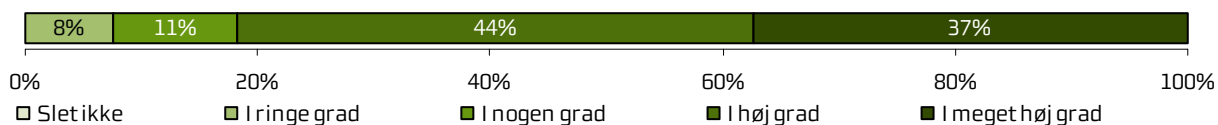
Var personalet venligt og imødekommende? (n=135)



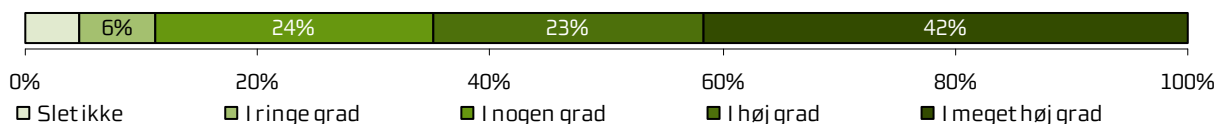
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=132)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=131)



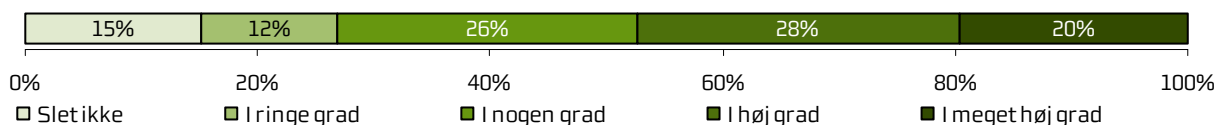
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=108)



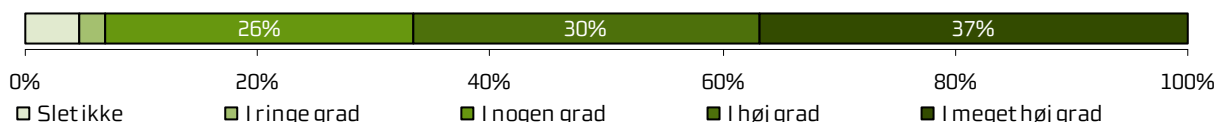
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,29		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,49		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,09		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,11		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,91		3,76	

## Patientinvolvering

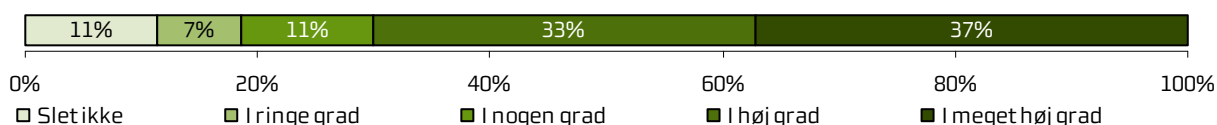
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=112)



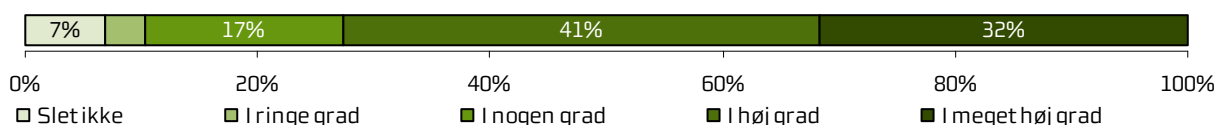
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=87)



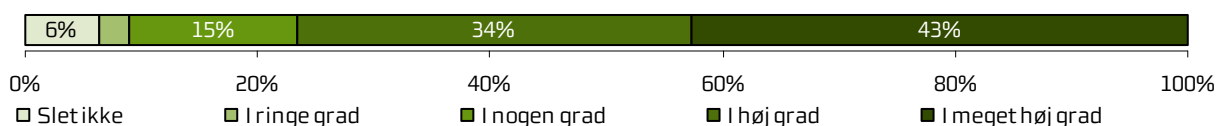
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=70)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=117)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=124)

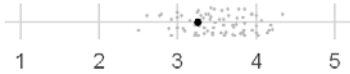


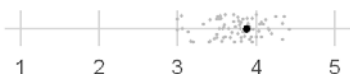





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=120)



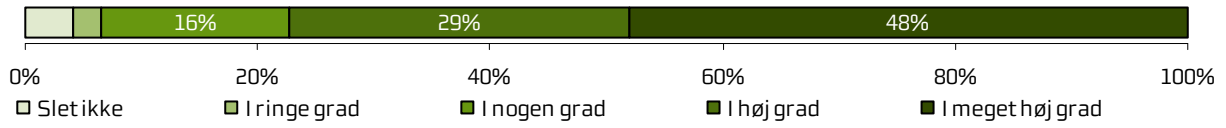
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=113)



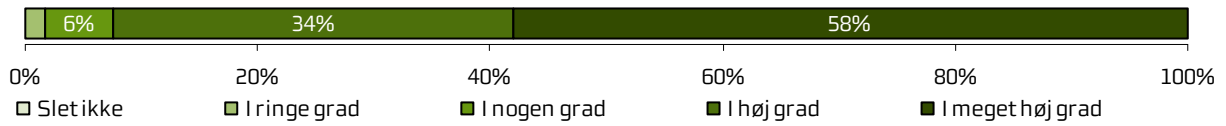
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,25		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,92		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,77		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,87		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,04		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,29		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,06		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

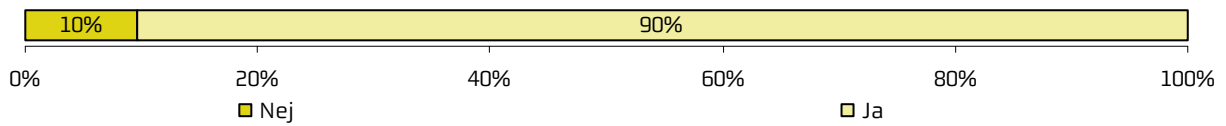
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=123)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=119)



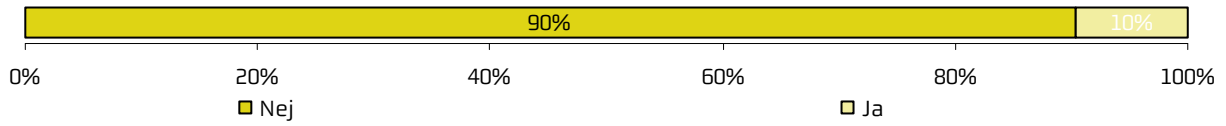
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=115)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,15		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,49		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	88 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=135)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=12)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=12)

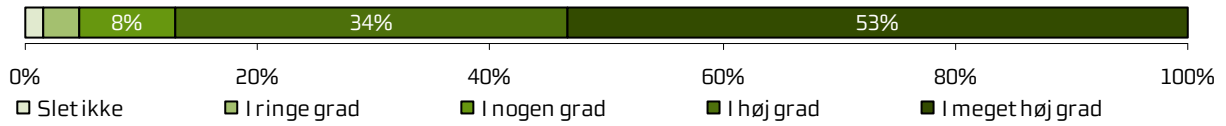




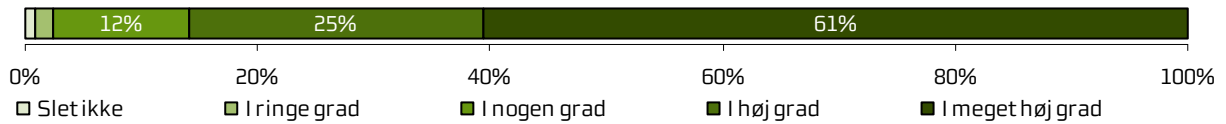
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		75 %	62 %	

## Servicestandard

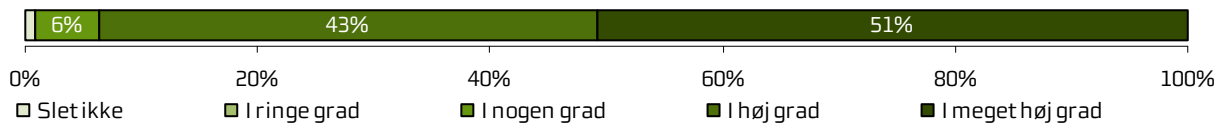
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=131)



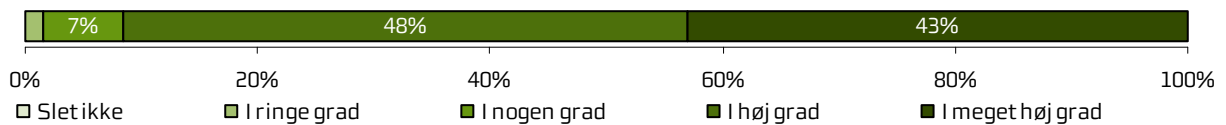
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=127)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=124)



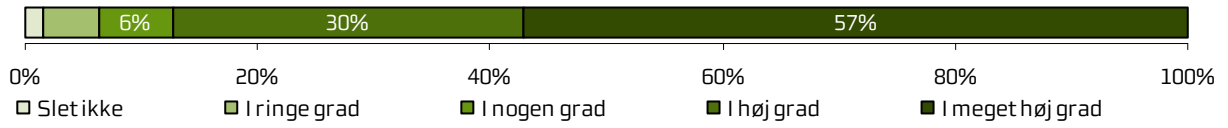
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=130)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,34		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,43		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,43		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,33		3,99	

## Smertelindring

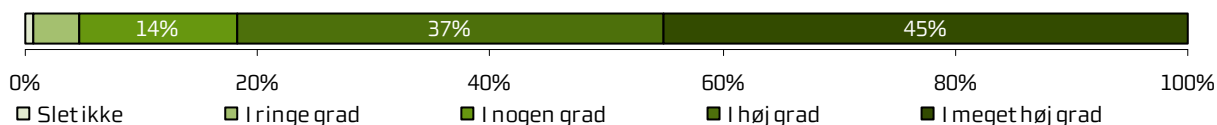
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=126)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,37		4,32	

## Info før og under

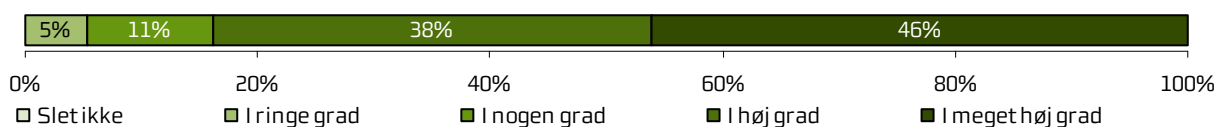
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=131)



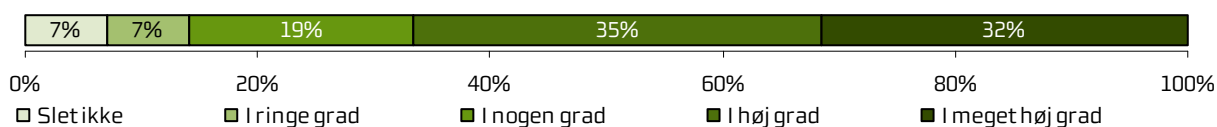
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=133)



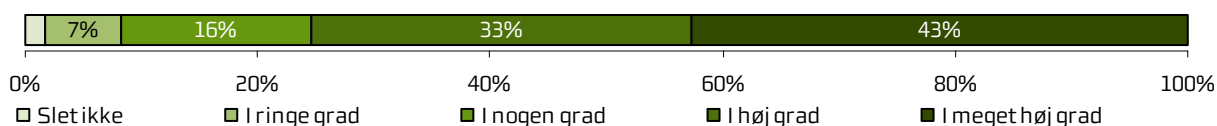
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=130)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=114)



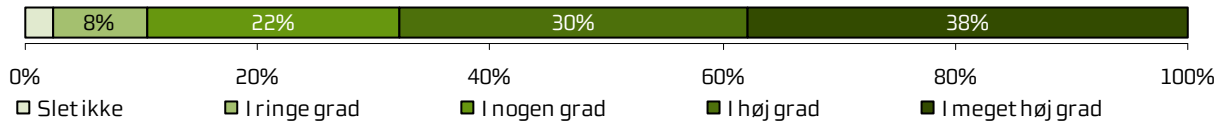
Fik du løbende information om resultater? (n=122)



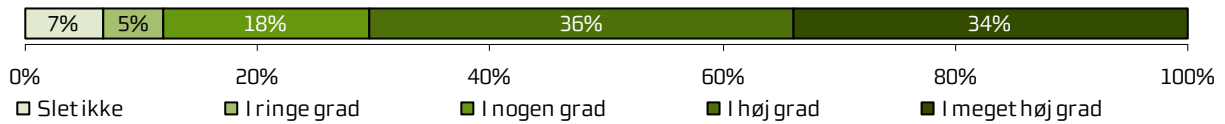
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,21		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,41		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,25		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,77		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,08		3,9	

## Udskrivelsesinfo

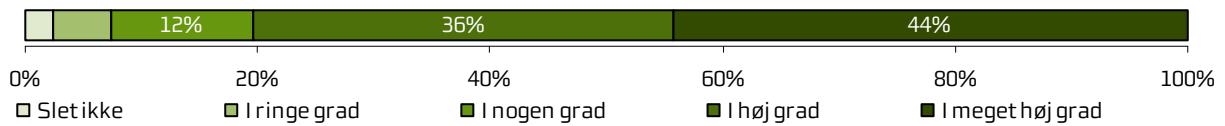
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=124)



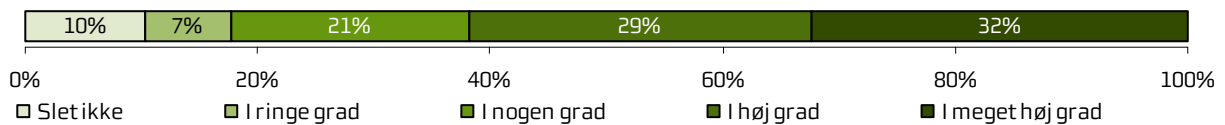
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=118)






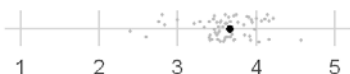
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=122)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=68)

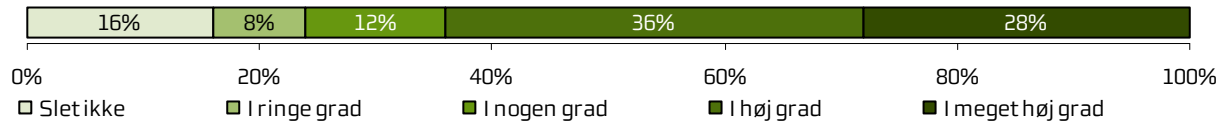




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,93		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,86		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,15		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,66		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=25)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,52		3,62	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit 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 "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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 [].

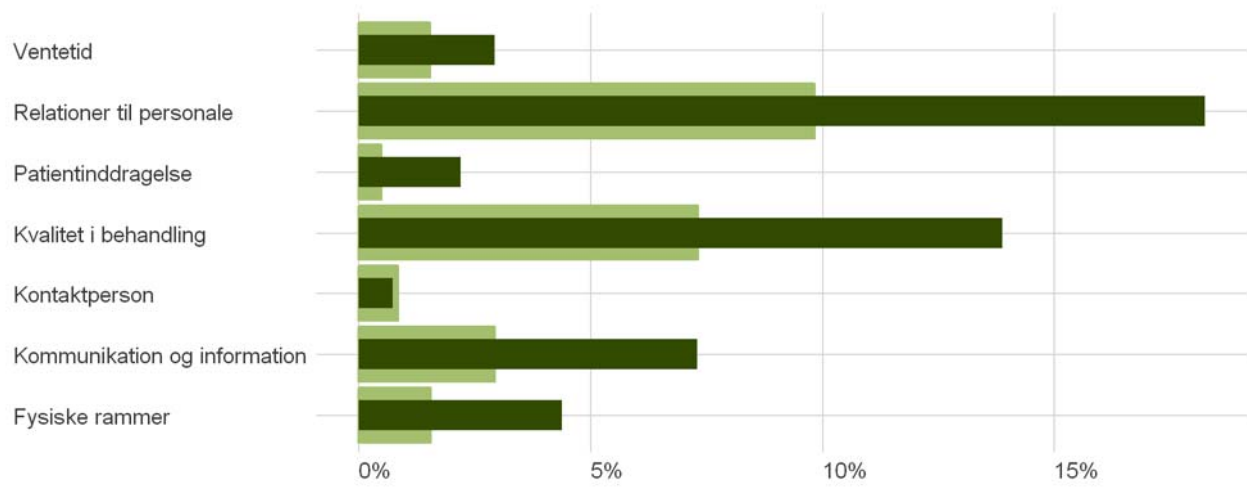
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## Afsnit for Kvindesygdomme

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

ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Rigtig dejligt at læge NN fra Fertilitetsklinikken deltog i min behandling for akut opstået betændelse i bughulen, så opfølgning på operation foregik under hensyntagen til behandlingsforløb i Fertilitetsklinikken. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	For første gang i 20 år følte jeg mig hørt og forstået af læge og sygeplejersker, efter at være blevet afvist flere gange hos praktiserende læge. Mine smerter og symptomer blev anerkendt, og jeg blev også meget klogere på min sygdom efter jeg blev tilknyttet endometriose-afsnittet! Hele afdelingen på Skejby skal have stor tak! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	Opvågningen var en fin oplevelse med nogle dejlige mennesker. Dejligt, at overlægen mødte mig som et helt menneske og ikke en sag/tilstand. Jeg blev lyttet til. Dejligt, at den læge, der skulle operere mig, kom og hentede mig til operationen, og at min mand kunne følge med ned til operationsgangen. Dejligt, at der var tid til forklaringer fra lægen, inden vi gik ned på operationsstuen. Det mest fantastiske var nok, da jeg spurgte om billeder af mit fibrom og indre under operationen og fik svaret: "Ja, så kan du tage afsked med den". Perfekt. Det var lige det, jeg skulle bruge billeder til. Fint, at møde alle dem, der var med til operationen, inden vi gik ind på operationsstuen. [Narkosemæssigt] var det også dejlige mennesker, der fik mig til at føle mig tryk. Selvom det [gik] vildt hurtigt alt det, de skulle gøre. Det er lidt overvældende, når [flere] personer arbejder med mig på en gang [herunder] sygeplejerske med at få mig til at ligge godt. Mere information om, hvad sygeplejerskerne undersøger ved mig, og hvorfor og hvor tit de vil gøre det. Det bliver nemt en rutine at gøre noget. Husk at forklare samtidig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Jeg var meget tilfreds med afdelingen. Alle var simpelthen så søde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	På Aarhus Universitetshospital kunne man fra starten have lyttet mere til mine symptomer. På Universitetshospitalet i Skejby var det fint. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
40	Dejligt at få enestue. Dejligt med et smilende og imødekommende personale [hele vejen rundt]. God ide, at man selv skal gå ned til operationsstuen med opererende læge. Især da jeg ikke kendte vedkommende. Bortset fra jeg ikke mødte den opererende læge EFTER operation, er jeg alt i alt godt tilfreds med hele indlæggelsen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Min første planlagte operation blev udskudt halvanden uge pga. en anden akut operation. Det forstår jeg i og for sig godt, men det var temmelig frustrerende med ekstra ventetid (både mentalt og pga. logistik med arbejde og børnepasning). Samlet set ventede jeg [flere måneder] på at få operationen udført, hvilket jeg synes er for lang tid. [Ventetid]	I høj grad
48	Dejligt at blive set til forundersøgelse af sammen læge, som skulle foretage indgrebet. Kunne godt have tænkt mig at tale med hende efter operationen [også]. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
54	Jeg følte, at der var mere fokus og mere information ved første indlæggelse. Jeg følte, at jeg vidste, hvem jeg kunne kontakte ved første indlæggelse. Ved anden indlæggelse i [efteråret], virkede der meget mere travlt og der var mere forvirring, og jeg følte ikke jeg havde samme gode forløb og kontakt til en enkelt eller få sygeplejersker. De har alle været meget søde og meget gode til at give svar og hjælpe, men jeg følte at der blev taget lidt mere hånd om hele situationen første gang, og ikke helt på samme måde anden gang. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

60	Jeg er meget tilfreds. Blot forslag til evt. forbedringer, fordi jeg har set på indlæggelsesforløbet med de øjne man har, når man selv arbejder indenfor sundhedsvæsenet.	I høj grad
64	Det var fint, jeg kunne få en overnatning på patienthotellet, når jeg havde brug for det. [Fysiske rammer]	I høj grad
2	Der var ikke forståelse for den dosis smertestillende morfin, [jeg fik]. Jeg blev ikke smertestillet nok, mens jeg var indlagt på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
3	Savnede information om effekten af den medicin, jeg skulle tage aftenen før operationen []. Det skabte usikkerhed/nervøsitet! Det fremgik ikke tydeligt af brevet, [hvilket tidsrum] jeg skal ringe dagen før operationen for at få mødetidspunktet på operationsdagen oplyst. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
14	Er yderst tilfreds med den behandling, jeg har fået af NN og [dennes] team. Sygeplejersken gjorde et flot stykke arbejde ud af at sikre sig, at jeg var helt inde i, hvad der skulle foregå med hensyn til operationen. Var indlagt for [et par] år siden til samme operation. Havde en dårlig oplevelse med hensyn til indlæggelse, hvor jeg gik en hel dag uden seng m.v. Det er der bestemt blevet rettet op på. Super flot! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Jeg er meget tilfreds med mit forløb på Skejby sygehus. Jeg har ikke oplevet, at personalet havde så travlt, at de ikke havde tid til at give mig en rigtig god og information og behandling. Jeg var meget urolig for operationen og hele forløbet, men jeg tog meget glad og lettet hjem. Hvis jeg især skal fremhæve noget, var det rart at læge NN, som skulle operere mig, selv kom og hentede mig. Vi gik sammen over til operationsstuen, hvor et veloplagt hold ventede. Jeg blev så spurgt, som ved en købmand, "hvad skal vi så gøre for dig". Der var en både let og professionel stemning, der gjorde at jeg følte mig helt tryk. Stor tak til personalet og afdelingen. De kan være stolte af deres arbejde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Afdelingen skal fortætte med at behandle patienterne som medmennesker og med respekt og varme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Jeg synes, at jeg fik de informationer, som var relevante og som jeg havde brug for. Jeg fik også navn på den ansvarlige læge og sygeplejerske, hvis jeg havde spørgsmål eller havde brug for yderligere kontakt. Efterfølgende blev jeg behandlet uden lang ventetid. Ubehagelig oplevelse men kompetent kontakt og behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
27	Det var vigtigt, at jeg kunne tømme blæren inden udskrivelse. Blev skannet og skulle så tisse og skannes igen, det blev til tredobbelt arbejde for sygeplejerskerne, for de kom hele tiden alt for sent, så blæren selvfølgelig ikke var tom mere. Til sidst ringede jeg på klokken og bad sygeplejersken, som ikke hørte til min stue, om at blive og vente. Resultat: Jeg kunne tage hjem. Hvor længe jeg ellers kunne have ventet, og de stadig skulle bruge tid på mig, ved jeg ikke, men afdelingen kunne måske spare tid ved, at sygeplejersker bliver og venter i stedet for at stresser videre, selvom der er travlt. Hvis ikke der var alt for meget arbejde til det personale, der var på afdelingen, er jeg sikker på, jeg ville have haft en super god oplevelse omkring min indlæggelse. Alle var søde, men alt for stressede til at gøre arbejdet så godt, som, jeg fornemmede, de gerne ville. De får alligevel en [] og tak. På operationsstuen var der heldigvis ro og tid, og jeg følte mig virkelig godt behandlet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Det er vigtigt at læse patientens journal og sætte sig ind i det samlede sygeforløb. Der skal være bedre kontakt mellem sygeplejersker, portører og læger. Jeg er meget glad for at være tilknyttet én bestemt læge til ambulante besøg, behandling og prøver. Det gør alting meget nemmere. Derfor er det vigtigt, at samme læge også er tilknyttet under eventuel indlæggelse, så det ikke kun er nye mennesker, som ikke er inde i situationen, der står med ansvaret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Som tidligere nævnt, var alle, jeg var i kontakt med, yderst professionelle og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
55	Lægen NN, som var den første jeg mødte på Aarhus Universitetshospital Skejby tog rigtigt godt imod mig, og tog ansvaret for planlægning af alle de undersøgelser jeg skulle igennem. [Få]	I meget høj grad



- uger efter første besøg hos egen læge havde NN svar på scanning [], MR-scanning, kikkertundersøgelse af [] og diverse blodprøver. Jeg følte mig i meget trygge og kompetente hænder. En stor tak herfra.  
[Kvalitet i behandling]
- 62 Ikke rart at ligge på gangen i timerne efter opvågning, men personalet gjorde deres bedste.  
[Fysiske rammer] I meget høj grad
- 67 Der mærkes tydeligt, at der er sparet senge og personale væk. Selvom personalet havde meget travlt, tog de sig tid til at snakke med mig, selvom jeg var selvhjulpne. Meget imødekommende, smilende personale.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 7 Jeg har været meget tilfreds med både ambulante besøg og indlæggelser på afdelingen. I nogen grad
- 12 For lang ventetid fra undersøgelse (slutning af februar) til operation ([i efteråret]). Alt i alt en rigtig god oplevelse med fagligt dygtige, søde og omsorgsfulde sygeplejersker og læger.  
[Ventetid] I nogen grad
- 29 Inden indlæggelse på Aarhus Universitetshospital Skejby var jeg til tre undersøgelser/samtaler på andet sygehus. Fik ved første besøg et kort med navnet på min kontaktlæge og sygeplejerske. Blev på andet sygehus undersøgt/behandlet af tre forskellige læger og to forskellige sygeplejersker. På Aarhus Universitetshospital Skejby blev jeg undersøgt af én læge, men opereret af to andre læger. Her havde jeg også fået tildelt en kontaktlæge/sygeplejerske, som jeg ikke så mere til! Kunne godt tænke mig, at det var den samme læge gennem forløbet henholdsvis på andet sygehus og på Aarhus Universitetshospital Skejby.  
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 36 Smertedæk patienterne ordentligt og snak pænt til dem. Oplevede både min læge ubehøvet og en sygeplejerske. ikke i orden. Det gav mig et dårligt ophold, og jeg skiftede omgående læge. []. Om en læge har haft en stresset og træls dag er ikke patienternes skyld, så hellere sæt deres lange arbejds dage ned, end at det ender med, at de taler ned til sine patienter. Jeg var næsten lige kommet fra en anden afdeling. Der blev jeg smertedækket []. Så kom jeg på Skejby og havde sindssygt ondt. Kunne ikke ordentligt blive smertedækket, da de åbenbart ikke går så meget inde for IV. (Og jeg havde altså fået IV i [længere tid] på anden afdeling), så piller hjalp ikke en dyt. Men lå med smerte og skreg og græd, da min læge kom ind og kaldte mig ynkelig og barnlig. DET ER BARE IKKE IORDEN! Har oplevet mange ting, som ikke burde have fundet sted, i de [år], jeg er kommet på afdelingen []. Men ellers rigtigt søde og smilende sygeplejersker, og jeg fået en rigtig god ny læge.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 42 Stor ros til særligt sygeplejerskerne på dagholdene. Meget søde og smilende. Selvom de havde travlt var de vedkommende og fagligt dygtige. Sygeplejersken om natten var tydeligt mere stresset. Da jeg midt på natten ringede efter hjælp pga. smerter kom der personale, som ikke var en sygeplejerske. Hun bad mig tage de [antal] Pinex, som jeg havde stående, hvilket jeg gjorde med kun en lille effekt (jeg er [sundhedsfagligt uddannet], og det var nok ikke paracetamol, som jeg havde drømt om at skulle smertedækkes med). Stor ros til personalet for at være fagligt interesserede og spørge ind til, hvordan jeg levede med min [sygdom] og de lægemidler, jeg bruger for at have et bedre liv. Jeg håber, at den manglende information omkring [den medicin], som jeg fik med hjem skyldtes, at man kunne huske, at jeg [har et sundhedsfagligt arbejde] til daglig. Ingen information om virkning og særligt bivirkninger blev givet.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 44 Synes generelt de er meget forsinkede... I nogen grad
- 10 Jeg er og har været yderst tilfreds med mit forløb på Aarhus Universitets hospital. Jeg er tidligere blevet opereret på et andet sygehus, hvor jeg følte mig yderst dårligt behandlet. Samtidig er jeg overbevist om, at der dengang er sket flere fejl både vedrørende selve operationen samt den efterfølgende udskrivelse. En yderst kritisabel oplevelse. Senere har jeg hørt til et tredje sygehus, hvor jeg ikke mener, at mine undersøgelser har været optimale. Lægerne mangler simpelthen at lytte til patienterne og sætte sig ind i den enkeltes sag. Det betyder LÆS journalen før en konsultation. Jeg har oplevet halve konsultationer, dvs., læger der render ind og ud ad døren for at tage sig af andre patienter herunder telefonsamtaler og vender tilbage med "hvor var det nu, vi kom fra". Der er ofte nye læger i forløbet, ingen ved, hvad man fejler, og det bliver hurtigt til en sludder for en sladder, og man går hjem med følelsen af, at man som patient bare er et nummer, der skal igennem systemet. Hvis jeg som person ikke havde kæmpet så meget imod systemet, havde jeg i dag været i den situation, at jeg havde [måtte få kirurgisk behand-

- ling]. Jeg er flere gange blevet anbefalet at få [behandlingen], men jeg har ikke villet, fordi jeg mente, at der var sket en fejl tidligere på et andet sygehus. Første gang, at der er nogen, der gider lytte, er på Aarhus Universitets Hospital. Og takket være den læge er jeg nu blevet opereret igen og skal ikke have [foretaget kirurgisk behandling].  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 38 Jeg blev skrevet op til operation i løbet af sommeren og blev lovet en operationstid i [efteråret], men jeg fik aldrig en indkaldelse til operation. Kontaktede selv afdelingen/ambulatoriet efter at have ventet på indkaldelsen i over en måned. Sekretæren var tydeligvis meget irriteret over min henvendelse og direkte ubehagelig i telefonen, og slog den manglende operationstid hen med, at "i disse sparetider, må man som patient selv tage mere ansvar". Jeg tåler ikke [bestemt medikament], og da det viste sig under indlæggelsen, at jeg dårligt tåler [andet medikament], var det som om, jeg blot måtte "nøjes" med [tredje medikament], når jeg ikke tålte [det andet medikament] og ej heller [det første medikament]. Jeg tænkte, at der måske kunne være andre slags smertestillende medicin, jeg kunne tåle. Det plejepersonale, der "passede mig", forsøgte at snakke med en yngre læge, om vedkommende ville udskrive en recept på noget andet smertestillende medicin, som jeg kunne afprøve når jeg blev udskrevet. Men den pågældende læge, mente jeg "blot" skulle tage det smertestillende medicin, jeg ikke kan tåle for at bryde smerterne. Så jeg måtte bide tænderne sammen, når jeg deraf så ville få meget kraftig kvalme og svimmelhed. Heldigvis var min egen læge meget behjælpelig med at give mig rette smertebehandling, men først efter udskrivelsen (blev udskrevet i en weekend). Det syntes jeg var meget uprofessionelt. Under indlæggelsen gik der flere gange ca. 20 minutter, fra jeg hev i snoren til, at der kom et plejepersonale. Det var længe at vente, når jeg f.eks. var ved at kaste op ud over det hele. Dette kunne i værste fald give plejepersonalet endnu mere arbejde. Dejligt med enestuer! Det virkede til, at personalet havde meget, meget travlt, eller der var meget lidt personale på arbejde! Dejligt at det var kirurgen, som fulgte mig over på operationsgangen. Jeg var meget plaget af kvalme, da jeg ikke kunne tåle [det andet medikament]. Personalet var gode til at komme med tyggegummi til at "forberede" min mave på at få spist lidt samt tilbyde mig små mellemmåltider. Mit sår blødte lidt dagen efter operationen, men plejepersonalet sagde, at plasteret skulle af, for det var vigtigt, såret fik luft til at hele. [Flere] dage efter operationen gik der betændelse i mit sår.  
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 70 Efter en forundersøgelse skulle jeg snakke med en læge NN og skulle også have taget blodprøver. Men der var lang ventetid, inden der kom en læge NN, og da jeg så endelig var færdig dér, gik jeg til blodprøvetagning. Men de var gået, fordi klokken jo var mere end 14.30. Fik snakket med én, som tilkaldte en laborant, men hun var meget sur og ubehøvet, fordi jeg kom efter "lukketid". Det blev jeg meget ked af.  
[Kvalitet i behandling, Ventetid]
- 8 DET er ikke den pågældende afdelingens skyld, men mit forløb var som følgende: Praktiserende læge skal sende mig til røntgen!? Røntgen: Tarmslyng sagde de først? Derefter ikke noget, der kan gøres noget ved!? Opsøger selv praktiserende læge igen: Læge henviser mig til afdeling P, Tage Hansens Gade? Afdeling P sender mig til afdeling E, Nørrebrogade. Afdeling E sender mig til MR-scanning. Afdeling E kontakter afdelingen for kvindesygdomme. Afdelingen for kvindesygdomme overtager: Professionelt, SMSer om mødetid), omsorgsfuldt, imødekommende, tog mig alvorligt. Dejligt. Tak for det.) Jeg bad selv i starten af mit forløb om at få foretaget en MR-scanning og blive sendt til en relevant specialiseret afdeling. I stedet strakte forløbet sig [over flere måneder] med mange gener og bekymringer til følge.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 37 Det er uacceptabelt, at der på intet tidspunkt, i det skriftlige materiale eller i samtale med læge og læge NN i forbindelse med forundersøgelse, bliver gjort opmærksom på at et bestemt præparat, som jeg indtager for anden sygdom, forhindrer operationen. Jeg havde gentagne gange både mundtligt og skriftligt gjort opmærksom på, hvilken medicin jeg tog.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- 5 Man møder den samme læge.  
[Relationer til personale/Pleje]
- 16 Jeg synes, at jeg var indkaldt til for mange samtaler omkring mit sygdomsforløb, nogle kunne være slået sammen. Det giver meget stress. Jeg synes plejepersonalet har været rigtig gode. Jeg kunne have ønsket mig en gennemgående læge, jeg tror jeg har mødt en ny hver gang. Det give meget utryghed, har de nu styr på det?  
[Relationer til personale/Pleje]




- |      |  |          |
|------|--|----------|
| ✎ 17 | Jeg fik meget fin information af sygeplejerske NN og læge NN.<br>[Kommunikation og information]  | Uoplyst  |
| ✎ 20 | Sygeplejersken var meget hjælpsom, selvom de havde travlt.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | Uoplyst  |
| ✎ 26 | Tror ikke, det kunne være meget anderledes. Samlet var det et fint forløb.   | Uoplyst  |
| ✎ 34 | Mere kommunikation om mulige behandlingsmuligheder/planer. Der var flag på stuen, da jeg mødte ind på min fødselsdag. Det varmede, selvom jeg er over 40 ;-). De var i øvrigt gode til at tage sig tid, og meget tydelige om, at jeg endelig skulle ringe, hvis der var det mindste.<br>[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]   | Uoplyst  |
| ✎ 49 | Jeg kunne godt ønske mig, at der var en gennemgående læge. I mit forløb havde jeg kontakt med fire læger.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst  |
| ✎ 66 | Stor ros til sygeplejerskerne. De er dygtige og engagerede, og man føler sig i trygge hænder. Når man, som jeg, er blevet opereret i Aarhus, men bor [i anden by], synes jeg nemt, at man forsvinder i systemet. For hvor hører man til? Hvem følger op, og er alt gået som det skal? Hvem/hvor skal man henvende sig? Har oplevet at blive smidt lidt rundt i systemet, hvilket gør behandlingstiden lang.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   | Uoplyst  |
| ✎ 39 | Jeg var jo heldigvis rask og rørig og i godt humør inden operationen, men der var ikke en seng til mig, inden jeg skulle opereres. Jeg skulle vente mange timer i venteværelset. Da jeg skulle opereres gik jeg selv hen til operationsstuen, da der stadig ikke var en seng til mig. Efter operationen var der en seng til mig, men jeg måtte ligge på gangen et par timer, inden jeg kunne blive kørt ind på en stue. Jeg valgte at tage det med godt humør og joke om det, men det havde været rart, hvis der også havde været en sengestue til mig. Personalet var flinke, rare og omsorgsfulde, og der var en god stemning både på afdelingen og operationsstuen.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Ved ikke |

## Afsnit for Kvindesygdomme

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

ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Jeg fik en seng efter fire timer.	I høj grad
 11	Det er lang tid og vente fire timer på en gang.	I høj grad
 16	Meget fin modtagelse af en sygeplejerske jeg kendte fra tidligere indlæggelser. Det gav høj grad af trykthed.	I høj grad
 23	Blev bedt om at tage plads i venteværelset og sad der en halv time, inden der skete noget.	I høj grad
 26	Den var OK.	I høj grad
 27	Alt var næsten ok. Sygeplejersken, der skulle gøre mig klar, var sød, men stresset, og gik frem og tilbage for at hente ting, hun havde glemt. Jeg kan ikke huske hvad nu, men det gjorde mig en smule utryk.	I høj grad
 32	Spørgsmålet er om I mener ankomst til operation eller til forundersøgelse? Ved indlæggelsen var der ingen problemer, men jeg var voldsomt utilfreds ved en af forundersøgelserne.	I høj grad
 42	Ved konsultation og forberedelse til operation via telefonen havde jeg fået oplyst, at jeg kunne booke en seng på patienthotellet, så jeg kunne ankomme aftenen før. Da jeg ringede og gjorde det - og spurgte efter hende som jeg var oplyst skulle stå for dét - fik jeg at vide, at det kunne hende jeg tale med da ordne. Helt fint for mig - hvis det da ikke havde vist sig, at der IKKE var nogen seng booket til mig på patienthotellet. Heldigvis var der ét ledigt værelse (muligvis et de ikke havde forventet der skulle bruges at dømme ud fra at der ikke var sengetøj). Den søde sygeplejerske, som modtog mig på afdelingen da jeg kom den aften, forsikrede mig, at de nok skulle finde en seng til mig, hvis det ikke ville lykkedes med hotellet. Så alt skulle jo nok løse sig. Men hvad hvis der intet hotelværelse var? Eller ingen ledig stue på afdelingen. Øv, at der ikke blot var styr på reservationen af værelse.	I høj grad
 50	Havde fået en tidligere mødetid pr. telefon, men de ventede mig først senere.	I høj grad
 54	Jeg måtte klæde om til hospitalstøj på et toilet og sad så i venteværelse/gangareal og ventede hele formiddagen på at få et rum - min seng var placeret midt på gangen, og det var derfor ikke behageligt at sidde i den/sidde der. Det var koldt at sidde i hospitalstøj på gangen.	I høj grad
 65	Alt var rigtig godt.	I høj grad
 1	Jeg blev godt modtaget og fik en god behandling i det døgn, jeg var indlagt.	I meget høj grad
 5	Meget venligt personale.	I meget høj grad
 6	Super dejlige sygeplejersker, der havde faglighed og hjertet med i deres arbejde. Følte mig set og hørt, under hele forløbet.	I meget høj grad
 10	Jeg var positivt overrasket over, at alle samtaler forgik i enerum, også da der skulle tages blodprøver, hvor man skal sige sit cpr-nummer højt. For mig som patient, betyder det meget, at mit forløb ikke er til offentlig skue. Fortsæt endelig med det.	I meget høj grad
 15	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
 18	Jeg har været på Skejby tre gange, og der var ret lang ventetid hver gang (sidste gang 1 time). Jeg har været på andet sygehus flere gange, og der er stort set ingen ventetid.	I meget høj grad
 19	Meget kærlig, venlig og omsorgsfuld modtagelse. Jeg havde hele tiden et indtryk af, at den	I meget høj grad

	person, der modtog mig, havde øje på mig. Hun behandlede mig med respekt, som et medmenneske. Det var rart.	grad
24	Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
31	Meget god modtagelse. Meget trygt.	I meget høj grad
33	Jeg synes, at jeg fik en fin og venlig modtagelse.	I meget høj grad
34	Søde og imødekommende sygeplejersker. Første gang ingen ventetid, anden gang ventetid. Husker ikke, jeg fik begrundelse, men de har sikkert beklaget, husker i hvert fald ikke noget negativt.	I meget høj grad
52	Jeg er meget tilfreds med modtagelsen. Venlig og kompetent. Blev vist tilrette og vist vej til [undersøgelse].	I meget høj grad
53	Jeg er stadig fyldt med glæde over den meget velorganiserede og tilrettelagte plan for min vej igennem. Søde, imødekommende og professionelle personer, som jeg mødte både ved undersøgelser samt operation.	I meget høj grad
56	Har aldrig nogensinde prøvet at blive modtaget på den måde. Sikke nogle skønne sygeplejersker.	I meget høj grad
57	Jeg takker alle personaler, der deltog på min behandling.	I meget høj grad
59	Jeg var så bange før operationen, derfor synes jeg, at ventetiden i receptionen var uacceptabel.	I meget høj grad
61	Det var en meget, meget fin modtagelse!	I meget høj grad
62	Det føltes lidt grænseoverskridende at skulle "tale om sagen" i et venterum sammen med andre mennesker.	I meget høj grad
69	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
4	Jeg kom ind akut midt om natten, derfor svært at svare på.	I nogen grad
9	Jeg blev forklaret, da jeg var til information to dage inden jeg skulle indlægges, at jeg ville blive lagt på en enkeltmandsstue med det samme. Men jeg blev henvist til Patienthospitalet. Det gjorde mig meget utryk pga. mit helbred. [Jeg] snakkede med en sygeplejerske, og hun var flink og gav mig et værelse med det samme.	I nogen grad
12	Talte med [flere] søde, men forskellige, sygeplejersker, inden jeg nåede til operationsafdelingen (det var for mange, jeg var jo slet ikke på denne afdeling efter min operation).	I nogen grad
14	Det var så fint. Den stue, jeg skulle have ligget på, var ikke blevet gjort ren, så uden at blinke, fik jeg en anden stue. De fik dog ikke givet portøren besked, da han skulle køre mig retur fra opvågning, men vi fandt ud af det.	I nogen grad
22	Måtte selv ringe op for at få mødetidspunkt, da jeg ikke blev ringet op dagen før som lovet.	I nogen grad
29	Sygeplejersken, der modtog mig, havde ikke læst min journal. [Sygeplejersken] meddelte mig, at jeg havde en kræftsygdom, hvilket ikke var tilfældet (havde fået at vide, at det var [et] forstød).	I nogen grad
45	Jeg havde fået at vide, at jeg skulle overnatte pga. afstanden til sygehuset. Men dette vidste sygeplejersken ikke. Dog var hun sød til at få det hele løst.	I nogen grad
47	Når man kommer, så hav et lille venteværelse, man kan placere patienterne i. Vi blev sat i en afsides krog for enden af gangen. Det virkede meget tilfældigt, og en smule uorganiseret.	I nogen grad

- |  |   |              |
|--|---|--------------|
|  48 | Ventede et stykke tid ved receptionen. Der sad personale i personalerummet bag receptionen, men ingen kiggede op. Først da en gik forbi, kom jeg i kontakt.   | I nogen grad |
|  63 | Jeg ventede i halvanden time, og da jeg så bliver taget ind, er det meget tydeligt, at sygeplejersken ikke har læst min journal og er meget uforberedt. Synes hun skulle have brugt yderligere ti minutters forsinkelse og så have virket professionel, da hun kom. | I ringe grad |
|  68 | Det ville være en god ide, hvis receptionen gav besked om ventetid.   | I ringe grad |

## Afsnit for Kvindesygdomme

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
13	Der blev under operationen ikke taget biopsier af lymferne, og da det senere viste sig, at der var ondartede celler i livmoderen, må det være en fejl, at der ikke er taget prøver af lymfeknuderne under operationen.	Ja
15	En lille ting. Jeg fik al min medicin med korrekt dosering til de kommende dage, undtagen mine kvalmestillende piller. Jeg havde derfor et par dage med et vis ubehag, indtil jeg kontaktede min egen læge, som kunne se, at jeg også skulle have haft dem [flere] gange dagligt, men pyt!	Ja
19	Urinkatederet sad ikke rigtig i blæren. Det gjorde ondt, indtil det faldt ud af sig selv []. Ballonen sad [andet sted] i stedet for. Jeg blev lovet at blive ringet op efter operationen for at få at vide, om der var fundet kræft i det bortopererede. Da jeg efter et par uger ikke var blevet ringet op, ringede jeg selv og fik dagen efter en telefonkonsultation, som var eminent.	Ja
34	Jeg blev i forbindelse med anden indlæggelse orienteret om, at valget for kommende behandling havde stået mellem stråler eller yderligere kirurgi. De havde valgt stråler, da det gav færrest gener. Adspurgt om kemo blev det sagt flere gange, at det var slet ikke der, vi var. Endelig behandlingsplan ville jeg få på Onkologisk Afdeling nogle dage senere. Den samtale startede således (med en læge, der ikke kendte noget særligt til min type cancer): "Ved du, hvorfor du er her?" Mig: "Ja, for at få behandlingsplanen for stråler". Læge (kigger på computeren): "Ja, stråler og kemo". Mig: "Øh nej! Det har ligesom aldrig været på tale". Læge (der i øvrigt ikke kigger i mine øjne): "Jo, det står der her". Så den samtale kom virkelig skidt fra start. Det skal dog siges, at lægen prøvede at få fat i lægen, der havde skrevet det i journalen, men han var ikke at træffe. Det viste sig, at det er en behandling, de ofte giver, men det var virkelig en stor fejl for mig, at jeg ikke var forberedt på det fra Afdeling Y. Jeg troede, jeg kom for at høre, om det var 25 eller 30 gange stråler, der var tale om. Desuden så jeg et par dage senere på Sundhed.dk, at der stod "obs. på evt. tumorest", og lægen på Afdeling Y havde sagt, at der ikke var tegn på kræft nogen steder på billederne. Det viste sig at være en fejl i journalen/notatet, men det var ikke blevet korrigeret. Det, sammen med ovenstående samtale, gjorde, at jeg gik fra at have en tillid helt i top til en meget, meget ringe tillid. Tilliden er genoprettet, bl.a. ved hjælp af snak med lægen fra Afdeling Y. Jeg følte mig i den grad taget seriøs, og det var tydeligt, at det var vigtigt for dem, at jeg fik tilliden igen.	Ja
36	Personalet ved godt selv, [hvilke fejl de flere gange lavede].	Ja
37	Operationen blev aflyst, mens jeg var på vej op på lejet. Var klargjort til operation.	Ja
38	Læge NN skulle have fjernet min spiral under operationen, hvilket vedkommende glemte.	Ja
40	Efter operation fik jeg at vide, at den opererende læge ville komme og snakke med mig. Det skete ikke. Jeg måtte overnatte på sygehuset pga., at jeg blev dårlig. Fik at vide om morgenen, at sundhedspersonalet nok skulle tage fat i opererende læge, så snart konference var overstået, så jeg kunne tage hjem. (Har lang rejsetid). Det skete ikke, så tog selv initiativ til at blive udskrevet/tage hjem kl. 11.	Ja
41	Manglende plan for smertedækning efter udskrivning.	Ja
45	Jeg havde fået af vide, at jeg skulle overnatte dagen inden operation, det skulle jeg ikke. Jeg var blevet lovet, at en specifik læge skulle operere mig, og havde ventet flere måneder på dette, men det var en helt anden læge der skulle operere. Det er en kæmpe stressfaktor og meget uheldigt, at ting, der bliver lovet og giver ekstra ventetid, ikke bliver overholdt. Omkring udskrivelse var der ikke samtale med læge, inden jeg tog hjem. Sygeplejersken var ikke sat ind i min situation, hvilket gjorde, at hun kom til at udtale sig lidt uheldigt. Under min operation, blev mine pårørende hverken kigget til ELLER opdateret, hvilket også var blevet lovet. Der blev også lovet, at min mor ville blive hentet, når jeg kom på opvågning, dette skete heller ikke. De blev ret overraskede da jeg kom op på stuen. Herefter gik der LANG tid før jeg blev kigget til og fik lov at få mad. Her var det kontakt mellem portør og sygeplejerske, som ikke fungerede.	Ja

- |   |  |    |
|---|--|----|
| ✎ | 51 Jeg skulle være kaldt ind en time tidligere, end jeg blev, da jeg skulle have en ekstra undersøgelse, fordi jeg deltager i et forsøg. | Ja |
| ✎ | 58 De fik lavet en knude på min tarm, og jeg måtte opereres igen.  | Ja |



## Afsnit for Kvindesygdomme

## Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
3	Skulle selv spørge efter, hvad jeg måtte tage af smertestillende.	I høj grad
7	Min behandling var fjernelse af dræn, så opholdet varede kun ca. to timer.	I høj grad
23	Jeg manglede ingen informationer, men fandt ti dage senere ud af, ved kontrolmøde, at jeg ikke havde fået [] medicin med hjem, hvilket jeg åbenbart skulle have haft. Det fik jeg så efterfølgende med hjem.	I høj grad
30	Må man løfte tunge ting efter denne operation?	I høj grad
35	Efter operationen spørger en sygeplejerske mig om, hvordan har jeg det. Er jeg klar til tage hjem? Jeg føler mig som uvelkommen. Men til sidst jeg fik lov til at blive på sygehuset på grund af, jeg har det dårligt (opkast og hovedpine). Så må jeg overnatte i afdelingen.	I høj grad
48	Kunne godt have tænkt mig at tale med operatøren efter indgrebet. Blev ikke informeret om bivirkninger ved Morfin!	I høj grad
55	Ville gerne have mødt den dygtige læge, som foretog min operation. Vedkommende klarede overraskende at fjerne livmoder og æggeledere via kikkert/skede i stedet for at operere via bughulen. En dejligt positiv overraskelse og udgang :-).	I høj grad
60	Jeg har ikke manglet information. Men jeg har et par forslag til forbedring: I forhold til hygiejne og brug af badeværelset og toilet, kunne det være en idé med en vejledning på skrift, som udleveres til alle ved indlæggelsen. Så man kan forberede sig på, hvordan man skal gebærde sig under bad, toiletbesøg osv. Både af hensyn til sig selv og af hensyn til andre (jeg ved selv hvordan, fordi jeg arbejder indenfor sundhedsvæsenet, men kunne forestille mig, det vil hjælpe andre, som ikke er vant til at tænke i de baner). Der er fin information omkring håndhygiejne, men jeg så ikke nogen vejledning i, hvad der kan betragtes som "rent" og "urent" på badeværelset. Med hensyn til mobilisering/øvelser/fysioterapi kunne det være en idé at bruge opslagstavlen til en kort information om, at man under indlæggelsen skal instrueres af personale og fysioterapeut med hensyn til korrekt teknik og forebyggende øvelser. På den måde vil de pårørende løbende kunne orientere sig. Med hensyn til information omkring kræft-diagnose og muligheder/rettigheder osv.: Det er meget information at rumme oveni en operation. For at både patienten og de pårørende kan blive opdateret i deres eget tempo, vil jeg foreslå, at man laver et opslag på tavlen på sengestuerne med en liste over, hvilke brochurer man kan efterspørge hos personalet, og at der løbende kan informeres. Så tilpasses informations-hastighed og mængde måske bedre til den enkeltes behov.	I høj grad
69	Jeg har hele vejen igennem fået en god og venlig behandling. Kompetente læger og venlige sygeplejersker. Så jeg siger tak for god behandling.	I høj grad
1	Har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
8	Det var ærgerligt, at kirurgen ikke havde tid til at færdiggøre samtalen med mig, da hans telefon ringede hele tiden. Det gjorde samtalen lidt "pumpet", og jeg følte ikke helt, jeg fik svar på mine spørgsmål. Sygeplejersken var sød at rende efter ham og bringe "nødtørftige" svar tilbage. IKKE ET SURT OPSTØD, de var alle søde og gjorde deres bedste, men måske skulle telefonen gives videre til en anden mens der tales med patienten?	I meget høj grad
11	Jeg blev ikke klart informeret om, der var knyttet fysioterapeut til min behandling. Jeg blev derfor meget overrasket over at modtage en indkaldelse hertil.	I meget høj grad
14	Synes, personalet gjorde et flot stykke arbejde for at give mig alle tænkelige informationer og yde den bedste service. Stor ros for det.	I meget høj grad

18	Jeg har ikke manglet information. Jeg synes i øvrigt, at jeg har fået en meget fin behandling hos jer og følt, at jeg var hos eksperterne.	I meget høj grad
19	Det kneb med, at jeg blev smertedækket efter smertekateteret blev fjernet. Der var også bøvvl med at blæren blev for fuld efter urinkatedret røg ud af sig selv. Jeg havde ikke selv fornemmelse af at skulle på toilettet, og havde også svært ved at komme af med det. Senere har jeg erfaret, at det vist er almindeligt. Det vidste jeg ikke. Jeg tror ikke, at den udfyldte blære med en eller mere i var godt for operationshelingen. Tror ikke, at det var godt for arret. Manglede som tidligere skrevet, at lægen selv ringede til mig som lovet ved udskrivningssamtalen og fortalte om resultere fra operationen. Der var meget travlt i den tid. Jeg synes, personalet klarede det flot.	I meget høj grad
26	Jeg manglede ikke information. Alt i alt var det ok.	I meget høj grad
42	Jeg manglede information fra lægen og mere tid til samtale med lægen. På opvågningen kom reservelægen som havde deltaget i operation og fortalte kort om, hvad de havde gjort og lavet. Lægen spurgte, om jeg ville høre det dér, eller jeg hellere ville vente til dagen efter, hvor jeg var mere vågen. Jeg ville gerne høre lidt men ellers gerne have den lange forklaring dagen efter. Dagen efter kom lægen (som havde stået for operationen) forbi på afdelingen, efter sygeplejerskerne havde forsøgt at få fat i lægen flere gange. Lægen havde travlt i ambulatoriet. Informationerne var få og meget generelle. Jeg kunne huske lidt af, hvad jeg havde hørt på opvågningen dagen før og kunne selv spørge ind til det. Heldigvis. Men jeg føler ikke, jeg ved alt, hvad de har lavet, og jeg ville gerne have en mere fyldestgørende forklaring om, hvad de havde fjernet og hvor. Hvilke smerter jeg ville kunne forvente efter de ting, de havde lavet. "Heldigvis" har jeg prøvet [] operation mange gange før, og heldigvis ved jeg, at personalet på Skejby er nogle af landets bedste til den slags. Så jeg vidste noget om, hvad der ventede, og jeg kunne stykke min "historie" sammen ved at holde det sammen med, hvad jeg mener at kunne huske fra opvågningen. Jeg ved, at der er efterspørgsel og stor rift efter de læger og fagfolk, som er specialiserede, men blot en kende mere tid til patienterne efter endt operation, ville være en god ting. Lægerne har alt for travlt. Desværre. [Flere] uger efter operationen har jeg stadig ondt og er ikke tilbage på fuld tid på arbejde. Jeg regner med, det er ok, men ved det ikke. Det er ikke så slemt, at jeg har ringet til afdelingen, for jeg forventer lidt, at det bliver svært at få samtale med én som kan svare. Muligvis kontakter jeg egen læge.	I meget høj grad
46	Jeg fik at vide af udskrivelseslægen, at jeg skulle sygemeldes []. Det var ikke den besked, som jeg havde fået inden indlæggelsen af den læge, som opererede mig. En erfaren sygeplejerske fortalte mig, at det heller ikke var rigtigt. Jeg skulle kun sygemeldes [i kortere tid]. Det var lidt forvirrende og ikke så rart, fordi jeg nåede at informere min arbejdsgiver om det forlængede sygeforløb, inden jeg fik anden besked af sygeplejersken.	I meget høj grad
53	Det har været meget trygt og velinformeret at være patient.	I meget høj grad
56	Jeg manglede i høj grad at få at vide, hvad der var fundet under operationen. Der blev jeg først flere dage efter ringet op af lægen. Det var meget træls.	I meget høj grad
57	Personalet på hospitalet er venlige og rare. Jeg glemmer dem aldrig.	I meget høj grad
21	[Jeg] mangler beskrivelse af, hvor lang tid jeg kunne forvente smerter og lignende efter min operation. Mangler at snakke med lægen, der opererede mig dagen efter min operation. På selve dagen var jeg alt for omtåget af smertestillende. Jeg manglede at få at vide, om jeg skulle overnatte eller ej. Jeg havde den klare overbevisning, at jeg blev sendt hjem samme dag. Ikke at jeg var klar til det. Jeg ville gerne have set operationsstuen, så jeg var forberedt på de lokaler, der mødte mig. Hvordan vil min krop virke efter operationen []?. Manglede at få information om, [hvordan operationen ville påvirke mig]. []. Fik ikke at vide, at der ville være smerter [], når man bliver bedøvet og så bliver tung i kroppen. [].	I nogen grad
28	Orientering om smertestillende præparater og hvor lang tids sygemelding.	I nogen grad
29	[Jeg] blev indkaldt til at møde dagen før indgrebet pga. [lang] rejsetid. Blev først kørt til operationsstuen den næste dag [først på eftermiddagen]. Det var simpelthen ikke godt nok. [Jeg] følte mig i den grad dårligt behandlet. Havde da fastet i [mange] timer. Desuden var maden på Patienthotellet under al kritik. Det dårligste mad vi har fået i mands minde, især til prisen, som min ægtefælle skulle betale. Indgrebet var ambulat, men da jeg først kom tilbage til afdelingen [om aftenen], var jeg ikke i stand til at tage hjem samme dag.	I nogen grad

- ✎ 63 Synes, informationen var mangelfuld. Måtte efter udskrivelse ringe til afdelingen to gange, hvor personalet også var uforstående over, jeg ikke var informeret om dette. Synes ligeledes, jeg blev for tidligt udskrevet. Det gav jeg også klart udtryk for på afdelingen. I nogen grad
- ✎ 25 I forbindelse med aftale om indlæggelse og operation blev jeg oplyst om, at det ville komme til at ske på en bestemt måde: []. To minutter før operation fik jeg besked om, at man ville foretage anden undersøgelse først. Jeg fik ikke mulighed for at stille spørgsmål, det var bare en information jeg fik, at sådan ville man gøre. Så jeg vågnede op med [flere] ar i stedet for kun et. I ringe grad



