

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Gynækologisk Ambulatorium G  
Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling G  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		25



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	291
Besvarelser fra afsnittets patienter:	181
Afsnittets svarprocent:	62%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>2</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

---

<sup>2</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

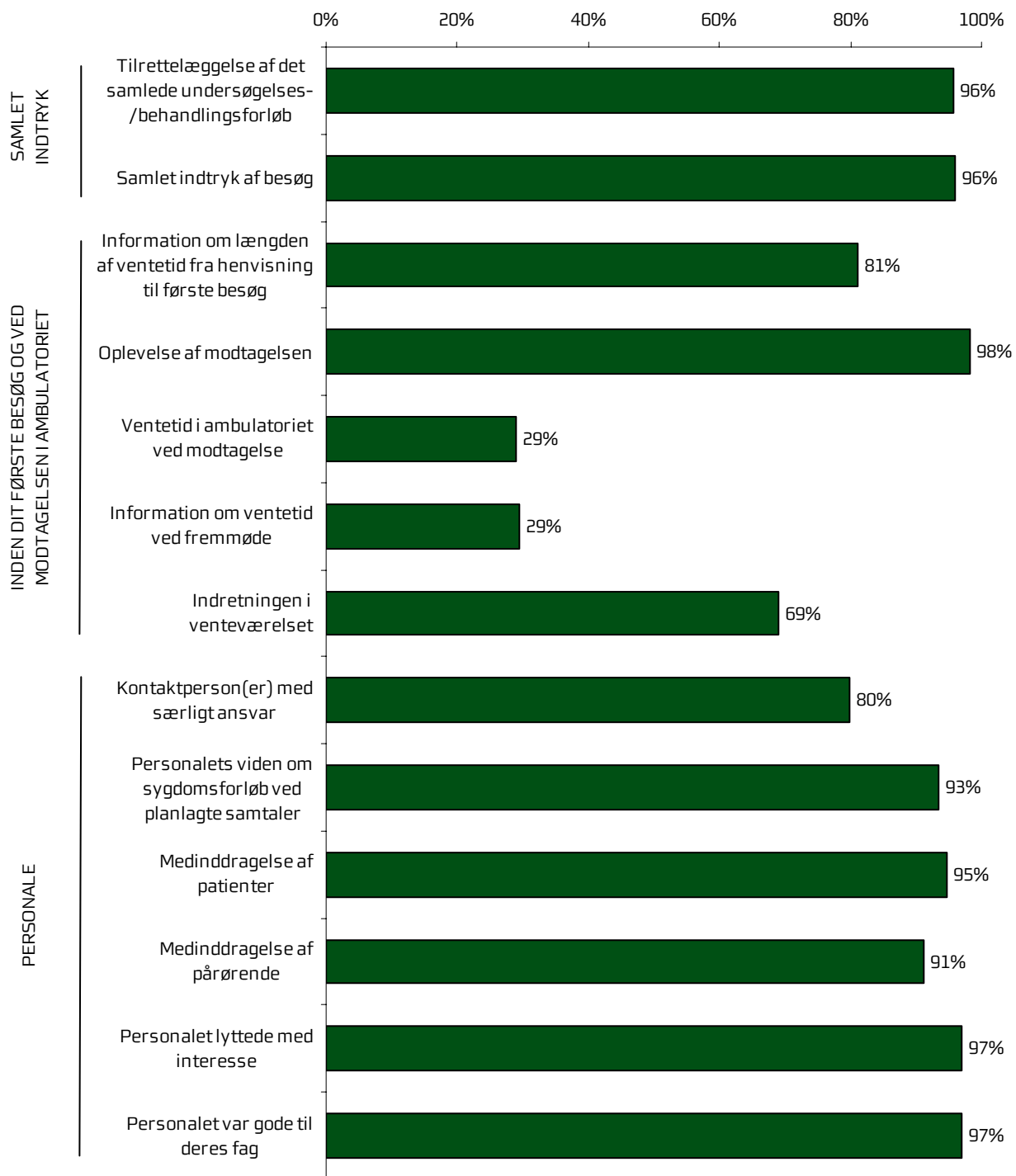


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

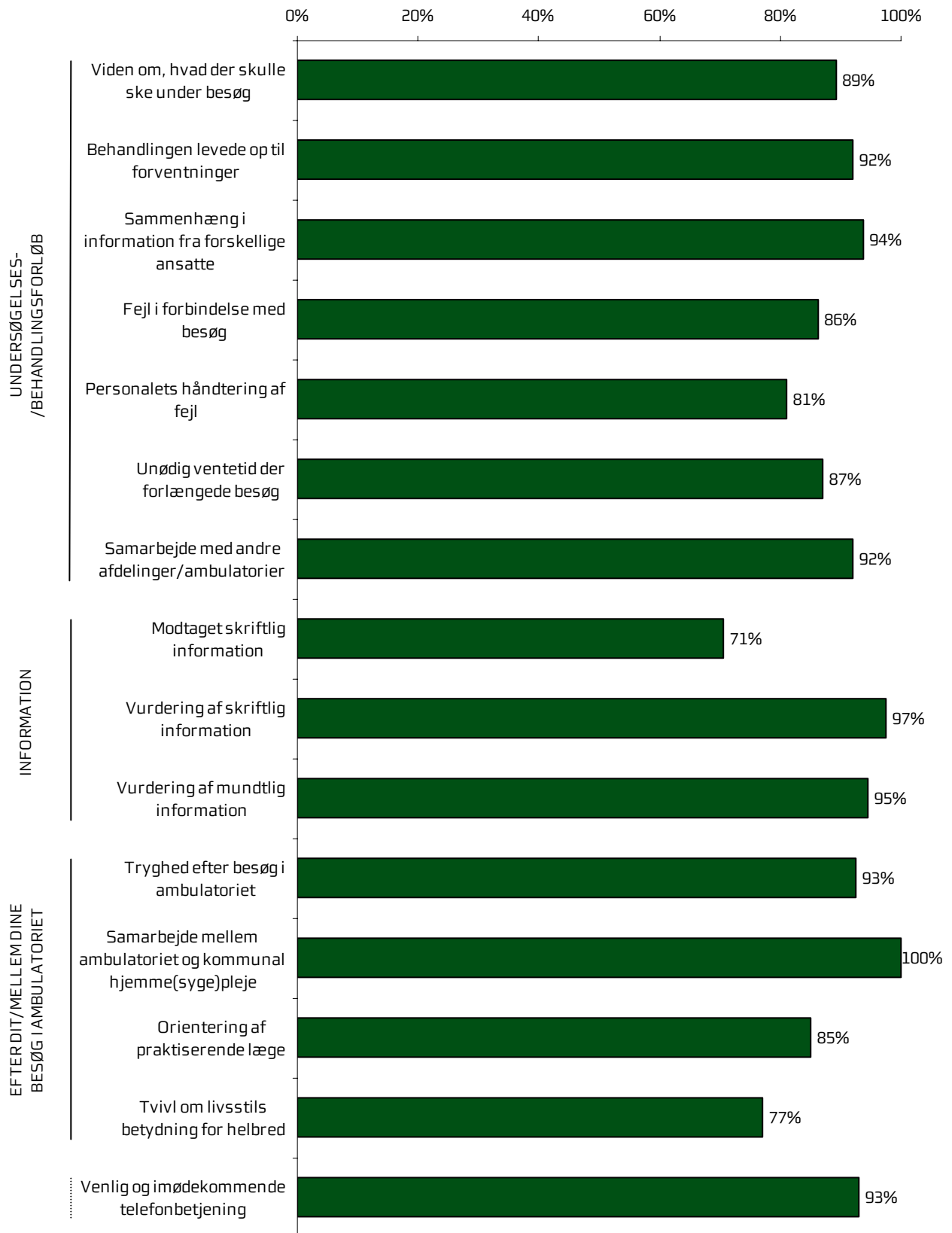
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

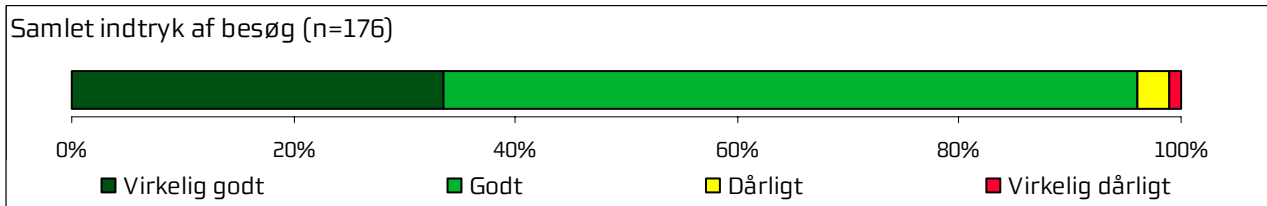
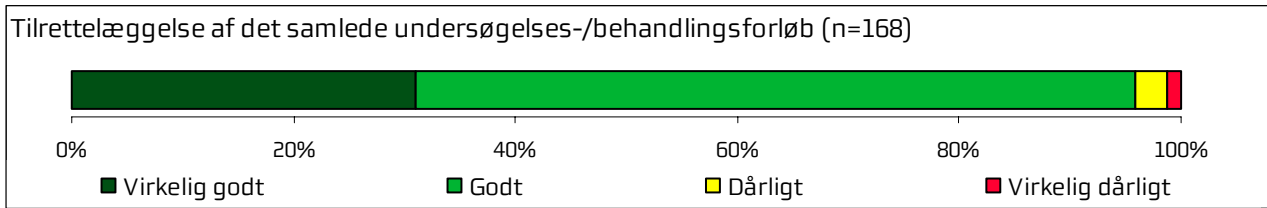
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>3</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

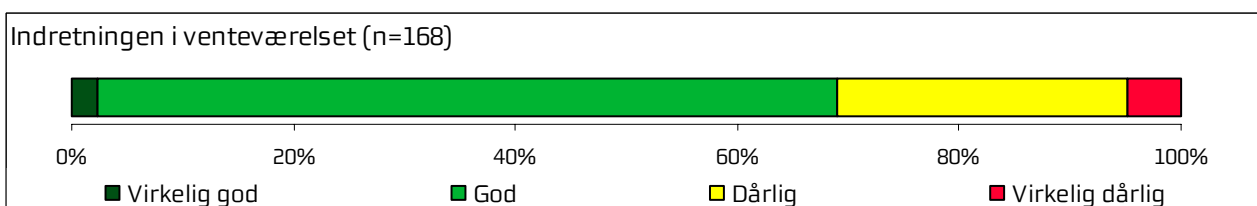
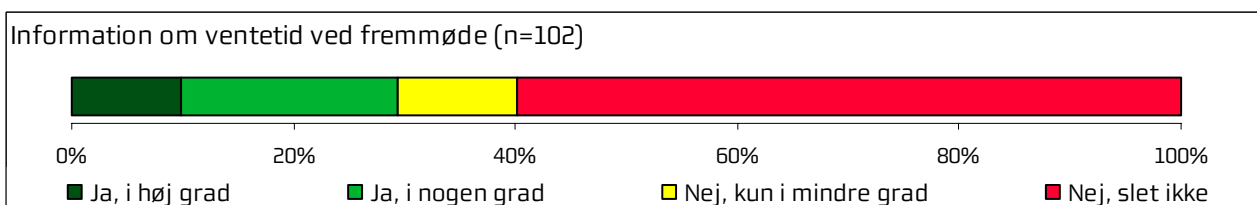
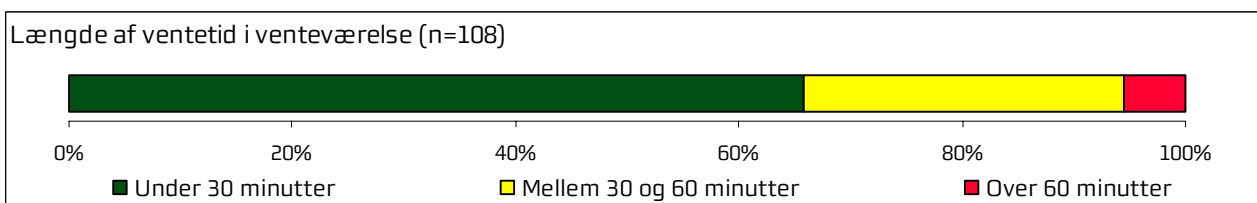
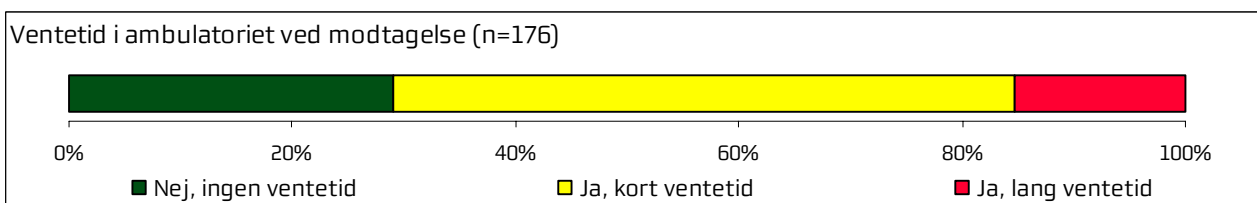
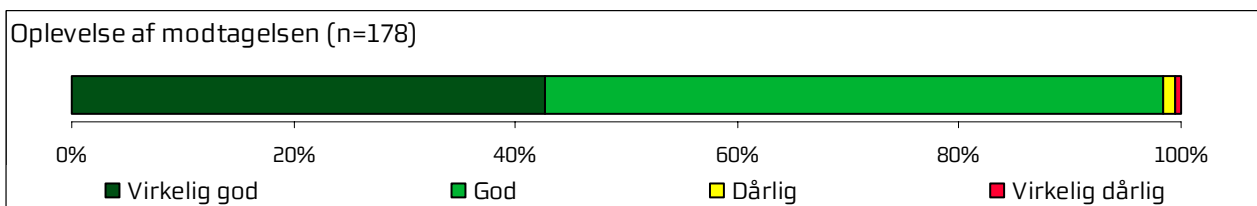
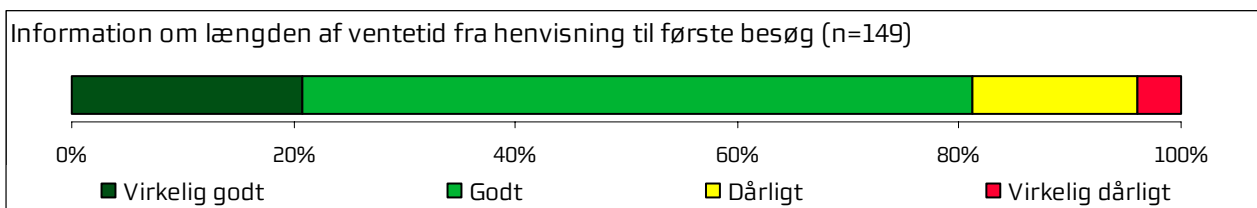




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

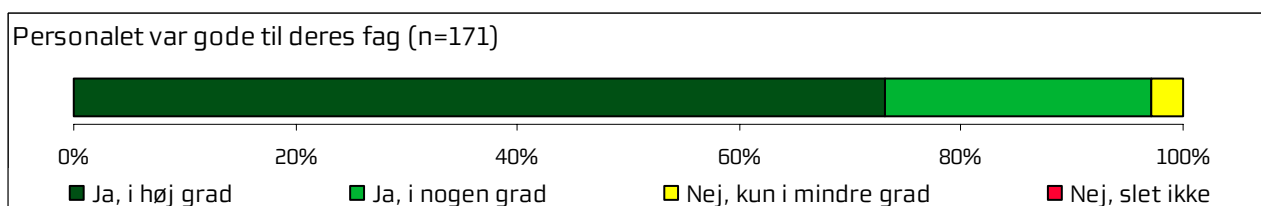
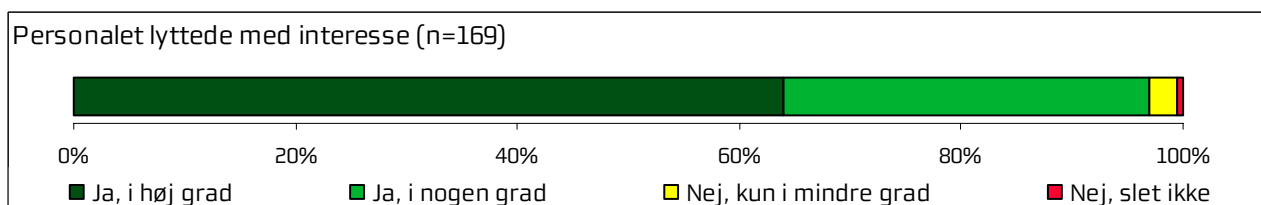
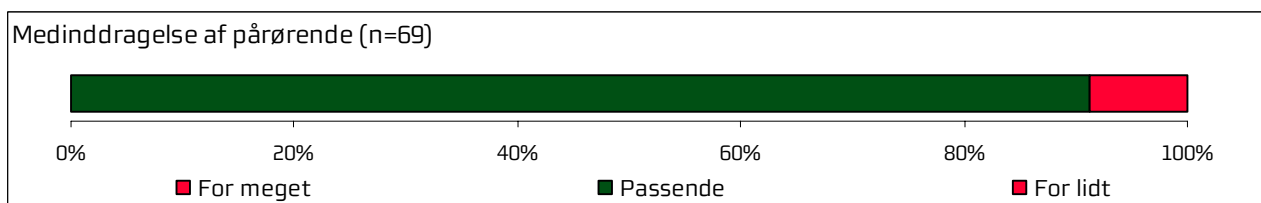
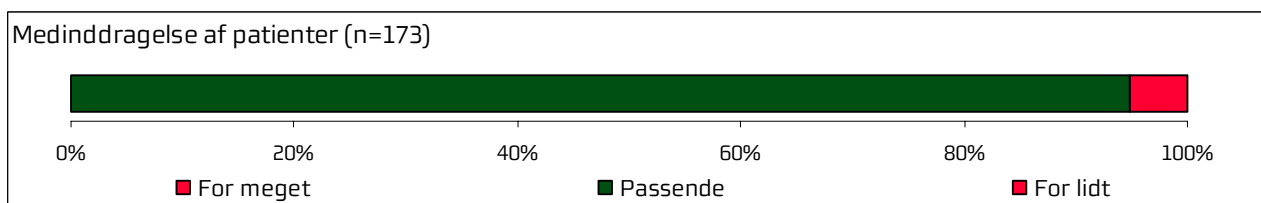
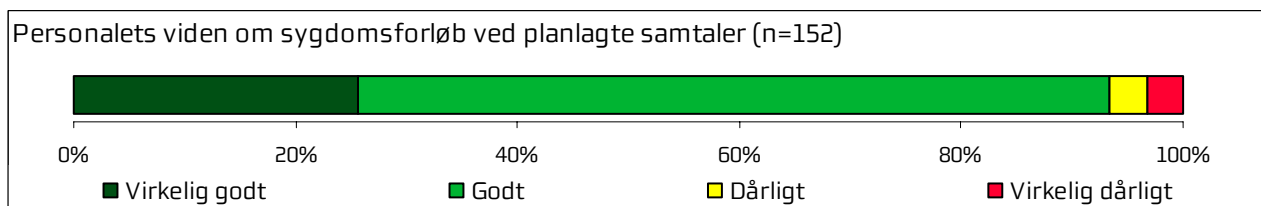
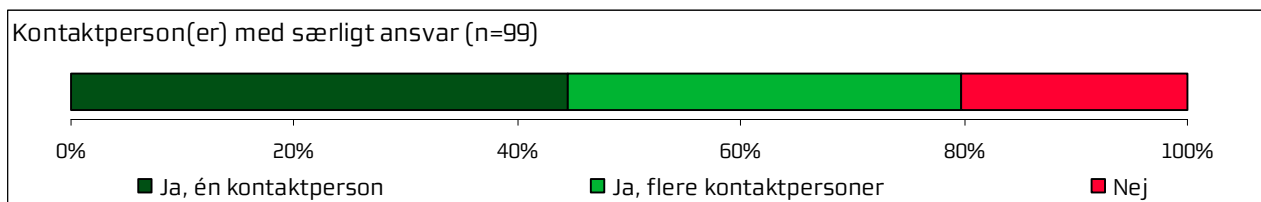
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%*	92%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	93%	96%

## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



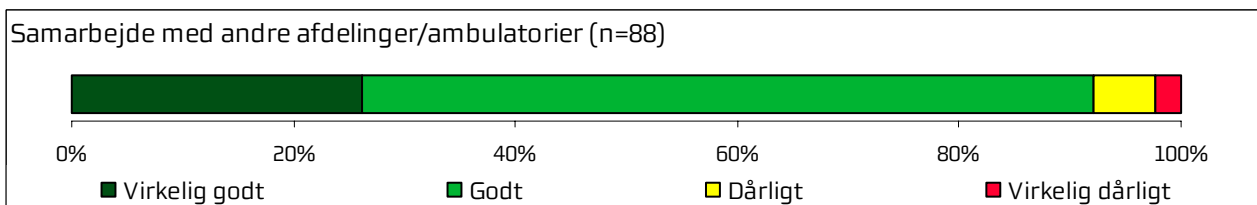
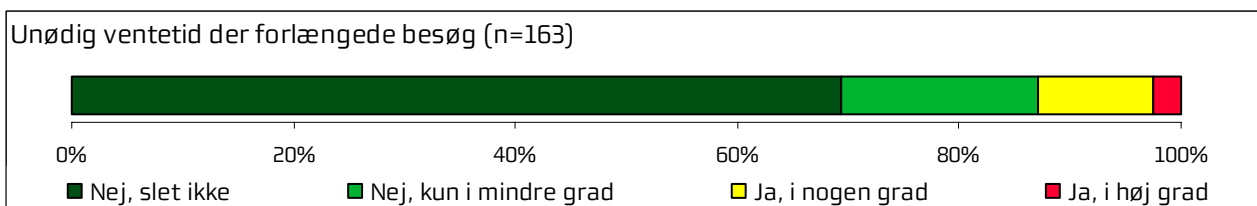
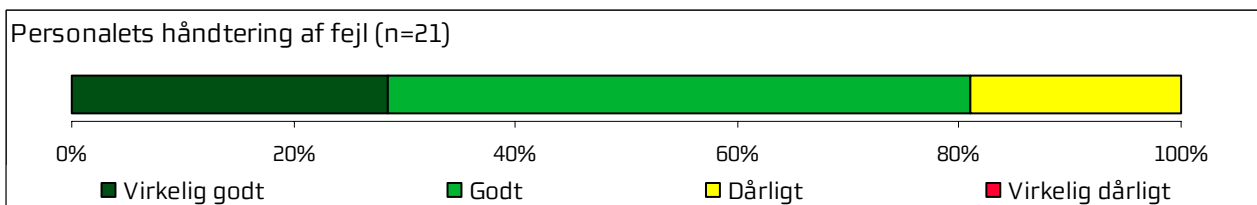
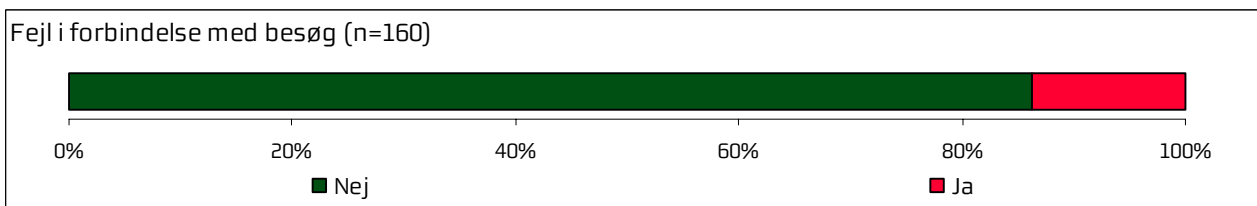
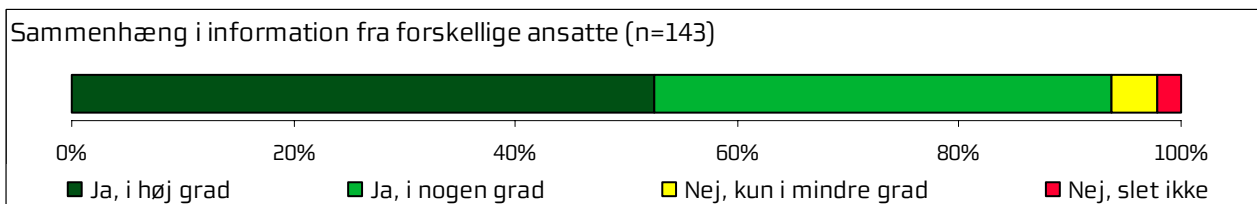
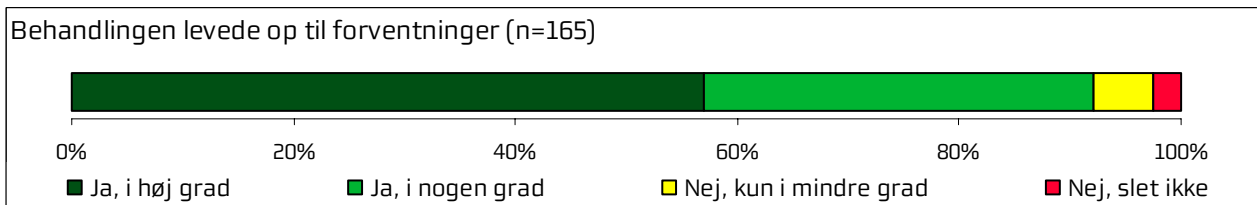
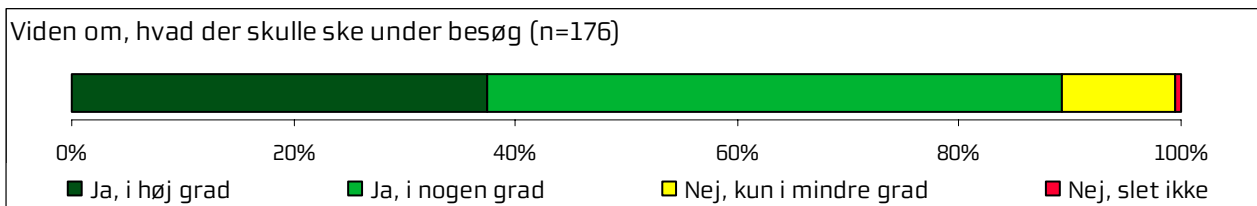
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	81%	-	-	100%*	85%	90%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	29%	-	-	53%*	18%*	30%
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?	29%	-	-	69%*	26%	39%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	69%	-	-	98%*	73%	83%*

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	95%*	70%	79%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	100%*	86%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%*	86%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	77%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%*	92%*	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	95%	98%

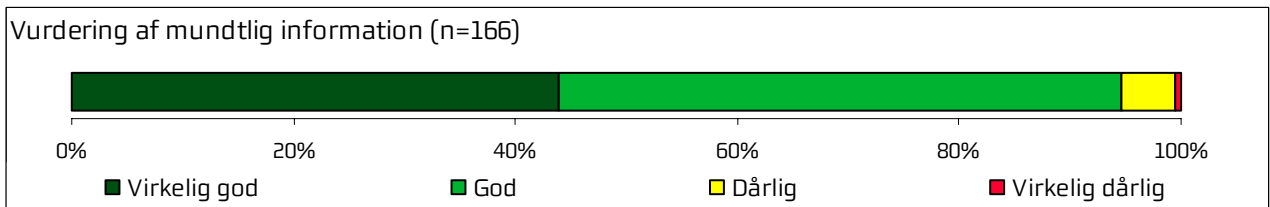
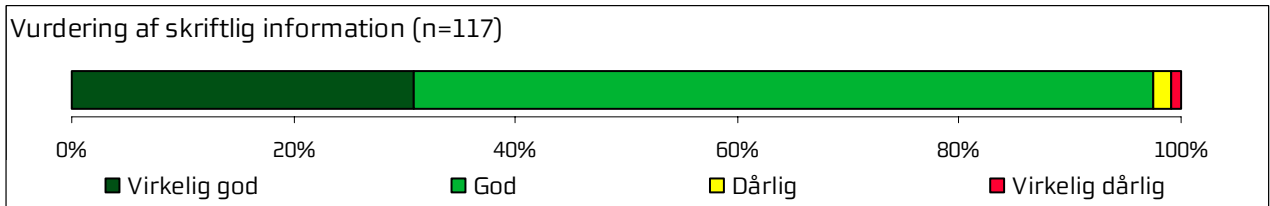
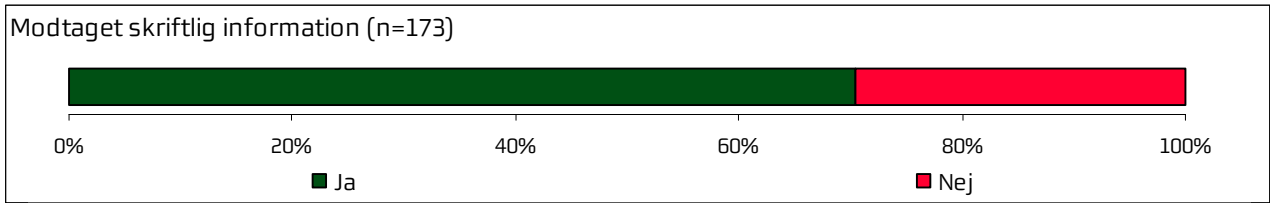
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	84%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	100%*	83%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	89%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	98%*	82%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81%	-	-	100%*	53%*	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87%	-	-	98%*	78%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	100%*	87%	93%

### 4.5 Information

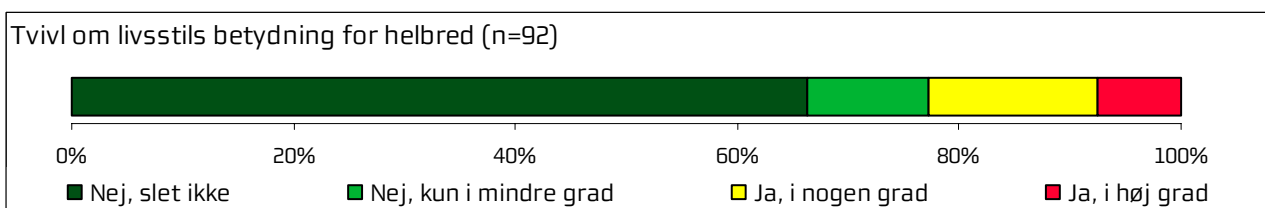
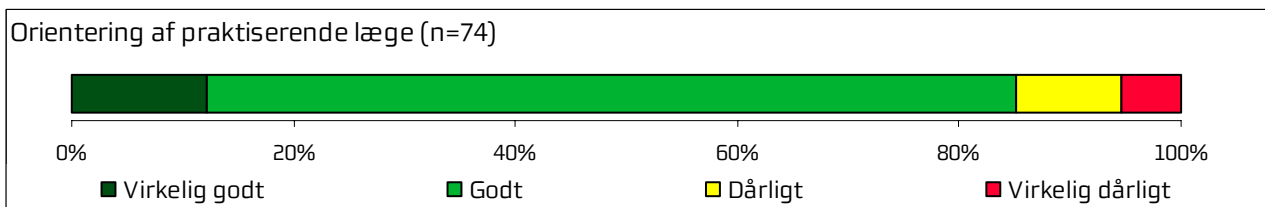
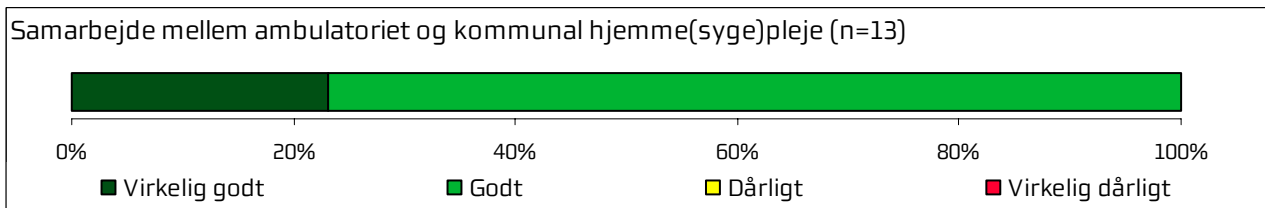
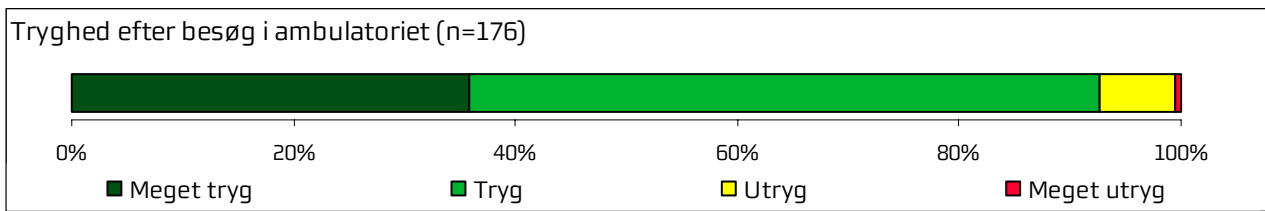




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	71%	-	-	88%*	44%*	62%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	93%	96%

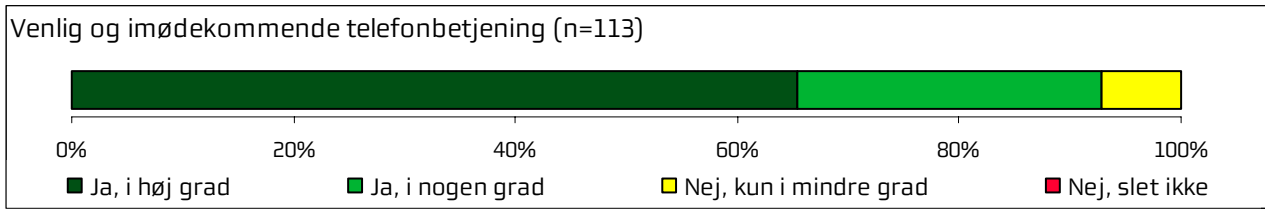
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	89%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	73%*	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	97%*	82%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	90%*	62%*	77%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	93%	-	-	100%*	94%	97%



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

## Gynækologisk Ambulatorium G







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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Super god læge i mit tilfælde.	Virkelig godt
3	Mødte personligt venlighed.	Godt
4	Jeg har gået til kontrol i en del år, og jeg har altid fået en super god behandling hos først lægen NN1 og nu NN2. De sygeplejersker, som assisterer ham, gør det altid, så man føler sig vel modtaget og i gode hænder - en super information, aldrig for travlt, der er ro på og tid til snak og spørgsmål - et meget behageligt klima at være i.	Godt
8	Rigtig positivt, at der næsten ikke var nogen ventetid - det er ikke så ofte, at jeg oplever det :-)	Godt
13	Alt godt, bortset fra venteværelset.	Godt
15	Jeg har efter et par operationer efterfølgende fået at vide af lægen, at behandlingen har været som ønsket. Savner at få lidt råd til fremtidige personlige tiltag for at forebygge/begrænse sygdommen. F.eks. en person med urinvejsinfektioner kunne blive bedt om at forbruge tranebærsaft, som virker forebyggende. Jeg skal ikke kunne sige, om det ligger udover lægernes kompetencer eller behandlingens omfang.	Godt
17	Jeg har fået en rigtig god/tryk behandling! Det har været godt at have den samme person igennem hele forløbet. Meget ros for en god personlig faglighed.	Virkelig godt
20	Især fysioterapeuterne er lyttende og nuancerede i deres vurdering. Positivt, at hun forsøger at "rykke lidt på lægens mere standardsvar": Kom igen om tre måneder!	Virkelig godt
21	MEGET søde og smilende sygeplejersker, og lægerne virker ligefrem interesserede i en. Man er en person - ikke bare en journal. Det er rart!	Godt
22	Mit samlede indtryk kan opdeles i to, og det har gjort det svært at besvare skemaet. De første besøg var præget af konsultationslæge uden særlig erfaring. Dette behøver for mig ikke være et problem, for alle skal lære, men selv ved konsultation til baglandet var der ikke særlig indsigt i videre tiltag. Dette skabte nok lidt frustration og blandet følelse af "de kan ikke finde ud af det" og hypokondri! (Det tilkommer selvfølgelig ikke mig at vurdere, men jeg havde ikke haft noget imod, at den første konsultationslæge havde været med i mit afsluttende forløb i ambulatoriet).	Godt
23	Forskellige typer stole i venteværelset til forskellige typer mennesker. Tegnefilm til børnene.	Godt
24	Jeg synes, det var dejligt, at de fortalte, hvad de gjorde. Det var meget betryggende.	Virkelig godt
25	God brug af bagvagt efter behov.	Virkelig godt
26	Godt.	Intet svar



✎	29 Jeg synes godt, man kan blive lidt bange for, hvad man skal ind til, når man sidder og venter, pga. de grønne og brune farver som venteværelset er malet i. Der er en skummel atmosfære.	Godt
✎	30 Personalet var utroligt søde over for min svigermor og jeg selv.	Virkelig godt
✎	31 Alt i alt en god og venlig behandling.	Virkelig godt
✎	32 Jeg fik et kort med en kontaktperson, hvis der skete ændringer inden næste besøg - BETRYGGENDE.	Virkelig godt
✎	34 Ikke have for travlt og være mere nærværende.	Intet svar
✎	35 Personalet er virkelig søde og omsorgsfulde. Jeg kan kun sige godt om stedet og måden, jeg blev behandlet på. Selvfølgelig er der personer, som er bedre end andre :-), men det er vel kemi. Planlægning med mere er godt/effektiv.	Virkelig godt
✎	37 Personalet er altid smilende og meget venlige. Man føler sig altid velkommen. Dygtig sekretær der gør, hvad hun kan for at skaffe tider. Altid god behandling.	Virkelig godt
✎	39 De var super gode til at sørge for en god stemning: -)	Virkelig godt
✎	42 Sygeplejerskerne er rigtig gode til at informere og gode til at få en til at føle sig tryk. Tak for det.	Godt
✎	43 Jeg er utrolig glad for den overlæge og sygeplejerske, jeg var i kontakt med. Behagelige, smilende og da jeg blev fejlinformeret kontaktede overlægen mig - DET ER BARE GOD ETIK. Overlægen forklarede også hvorfor operationsdatoen var blevet aflyst. Jeg følte mig noget slået ud over bare at modtage en brev med en ny operationsdato syv dage før, uden nogen forklaring. DET KAN MAN IKKE.	Godt
✎	51 Synes de var gode til at få mig til at føle mig tryk. Synes i det hele taget at jeg har fået en god behandling.	Virkelig godt
✎	52 Lægen, som foretog undersøgelse, kunne godt lige have talt med mig om, hvorfor de vurderede så forskelligt.	Godt
✎	56 Sidste besøg nogle dage efter operationen var meget opløftende - en læge kunne fortælle at alt var i skønneste orden og hvis der skulle ske noget, skulle jeg bare komme tilbage. Den pågældende læge var lige så glad som jeg - så det hele endte godt! Tak for det!	Intet svar
✎	58 Ventetiden kunne godt gøres kortere. Efter en fejl med fertilitetsbehandlingen hvor der opstod overstimulering, fik jeg overlægens private telefonnummer og skulle endelig bare ringe, hvis der opstod komplikationer. Det var rigtig pænt gjort.	Godt
✎	61 Jeg forstår simpelthen ikke, at en prøve (udtaget med smerte) kan blive væk/ødelagt eller hvad? Det er TRÆLS, at skulle til det igen, når...	Virkelig godt
✎	63 Den erfarne læge kunne være noget mere imødekommende. Og når operation (heldigvis) ikke var aktuel, så kunne det være rigtig fedt med information om, hvad jeg så selv kunne gøre for at forbedre min situation, og bare en smule forståelse og empati vil være fint!	Dårligt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 64 | De unge kan lære meget af de, der har været der længe, for de er altid de sødeste!  | Godt          |
|  | 65 | Meget menneskelige og lyttende! Følte, at jeg var i MEGET trygge hænder (både ved læger og sygeplejersker).   | Virkelig godt |
|  | 66 | Det der giver et lille minus, var at første gang efter ca. to måneders forløb, hvor jeg skulle have været opereret, blev ringet op dagen før operationen, som blev aflyst. Og så kunne man så vente yderligere tre uger.  | Godt          |
|  | 67 | 1. Det ville nu have været rart, hvis personalet, man blev sendt op for at tale med INDEN operationen, at de rent faktisk også var på arbejde den dag (lægen NN havde fri den dag, så måtte have en lille snak med en sygeplejerske, som gjorde sit bedste for at tage den snak med mig, som lægen NN burde have haft, men sygeplejersken gjorde det nu godt under de omstændigheder). 2. En stor ros skal sygeplejerskerne under opvågningen have for deres håndtering af min situation ved min anden operation, hvor jeg var virkelig skidt tilpas under opvågningen. | Virkelig godt |
|  | 70 | Mit helhedsindtryk af ambulatoriet er godt. Jeg har følt mig godt behandlet og informeret. Enkelte medarbejdere kunne dog godt være mere venlige. Ventetid kan man ikke undgå helt, men mener, det kunne være bedre. Tid til spørgsmål og information er der for lidt af. Der er dog altid fred og ro og struktur ved undersøgelser. Hvis det ikke gik så hurtigt, ville det være tip top.  | Godt          |
|  | 73 | Der var ventetid, idet det var op til helligdag og mange skulle igennem. De har frivillige til at hjælpe med at finde ekstra stole, hvis det bliver nødvendigt. Disse frivillige er guld værd. De er søde, henter kaffe og holder humøret oppe så ventetiden ikke føles lang. Alt hjælper med et smil.  | Godt          |
















## Gynækologisk Ambulatorium G

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der var meget dårlig information inden besøget! Fik tider, som ikke passede med datoerne, og det var noget værre rod.	Virkelig dårligt
4	Det er mange år siden, så jeg regner med, at det er blevet bedre siden dengang.	Godt
6	Jeg synes, at venteværelset var trist og kedeligt.	Godt
7	Telefonbetjeningen og muligheden for at ændre den tid, man har fået, er virkelig dårlig. Sekretæren virker ikke til at være imødekomende og afviser alle muligheder for at ændre tiden. Muligheden for at snakke med en læge er også dårlig, og man skal snakke med sekretæren, som ikke er særlig hjælpsom.	Godt
8	Skiltningen var lidt dårlig - Randers Centralsygehus.	Godt
9	Meget dygtig sygeplejerske.	Virkelig godt
10	Det er svært at finde rundt til afdelingerne.	Virkelig godt
11	Tiden var ikke registreret i systemet, til trods for at lægen ved min foregående undersøgelse havde tastet den direkte i systemet.	Godt
14	Jeg bliver irriteret på alle de udeblevne patienter, der ikke har gidet at ringe afbud. De burde have en mindre "bøde", ligesom hos tandlægen eksempelvis.	Godt
15	Typisk bliver man henvist af personlig læge, hvorefter man modtager brev om tidspunktet for behandling/undersøgelse på ambulatoriet.	Godt
16	Undrer mig, at jeg ikke hører fra hospitalet med en ny tid, da den blev lavet om.	Godt
22	Højt navneopråb, som "runger" i hele venteværelset: ingen anonymitet og er meget upersonligt. Kan det lade sig gøre at henvises til stole ud fra den undersøgelsesstue, der er aktuel? Afskærmning?	Godt
27	Det var da jeg skulle opereres, jeg oplevede ventetid, fra jeg kom til jeg blev kaldt ned, eller rettere kørt derned på operationsstuen.	Virkelig godt
29	Det var svært at finde derhen, jeg vidste fx ikke, at de havde egen indgang.	Godt
32	Der kunne godt laves lidt mere hyggelige rammer for ventetiden. Man sidder på stole op ad væggen langs gangen. Ikke helt optimalt.	Virkelig godt
33	Der har for år tilbage været meget lang ventetid. Dejligt, at det ikke længere er sådan. Jeg skal	Virkelig godt

## Bilag 1

afspadsere for at kunne komme til kontrol, og jeg har brug for at kunne oplyse, hvornår jeg er tilbage.













- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 37 | Det er lidt trist at være i fertilitetsbehandling og sidde på gangen og vente på behandling, mens de gravide passerer forbi til enden af gangen. Fordel, at man ikke så alle de gravide, der skal til scanning.  | Virkelig godt |
|    | 38 | Ventetiden var minimal. Men jeg var desværre nødt til at aflyse min oprindelige tid og spurgte, om det var muligt at blive skrevet på venteliste, da jeg ellers ville kunne komme med meget kort varsel. Men I kører ikke med venteliste, hvilket jeg finder underligt! Og uhensigtsmæssigt!                                   | Godt          |
|    | 40 | Jeg følte mig udmærket behandlet.  | Godt          |
|    | 42 | Måske de i modtagelsen skulle informere omkring ventetid. Det vil modtages bedre, så man var indstillet på ventetiden og informeret heromkring.  | Godt          |
|    | 43 | Eventuelt en sofarække i stedet for de "pinde". Det er en bagatel i forhold til det væsentlige, som jeg var tilfreds med.  | Godt          |
|    | 44 | Det kan virke ubehageligt, når man kommer i ambulatoriet, at man sidder i samme venteværelse som synligt gravide, når man selv har underlivsproblemer.   | Godt          |
|   | 54 | Der er opsat skilte, der fortæller, at akutte patienter kommer i første række. Fuldt forståeligt.  | Godt          |
|  | 55 | Min henvendelse blev aldrig registreret og jeg måtte rette henvendelse pr. telefon efter 1 1/2 måned - fik så til gengæld en tid meget hurtigt.  | Virkelig godt |
|  | 61 | Ret ok.  | Virkelig godt |
|  | 63 | Jeg kontaktede afdelingen for at høre, om jeg kunne komme på en venteliste for afbud, men det kunne jeg ikke. Mit alternativ var at ringe, lige så tit jeg ville og spørge, om de havde fået afbud. Dette kan jeg ikke se i sammenhæng med effektiv brug af en sekretærs tid. Det er da både spild af sygehusets og min tid... | Dårligt       |
|  | 66 | Jeg forstår ikke, at man ikke kan skrives på en venteliste for afbud, når man ringer ind og prøver at komme til på eventuelt afbud, da ventetiden på undersøgelse i ambulatoriet var godt en måned. For fra man har fået besked fra egen læge, [om] at der er noget galt, så begynder man at tænke dårlige tanker.             | Godt          |
|  | 67 | Ventetiden var selvforskyldt.  | Virkelig godt |
|  | 68 | Personalet er meget venligt og imødekommende. Første aftalte tid blev aflyst, en ny fastsat noget senere, men få dage efter blev der ringet med en ny tidligere tid, flot!   | Virkelig godt |
|  | 69 | Jeg blev kaldt ind til tiden af sygeplejersken, hvorefter hun kom tilbage og fortalte, at der vil blive en ventetid på ca. 1½ time, da lægerne var gået til møde. Jeg fik valget mellem at vente eller få en ny tid. Jeg valgte at vente (selvom det var træls).   | Godt          |
|  | 70 | Inden mit første besøg blev jeg godt informeret om ventetid til behandling, men ikke om ventetid i venteværelse. Når jeg ringer til ambulatoriet, er der altid venligt personale i røret, og jeg har fornemmelsen af, de hjælper alt det, de kan. Venteværelset er dog ikke særligt imødekommende - der                        | Godt          |

er en del ventetid, så lidt nyt at læse i og lidt pænt at kigge på ville være rart.

-  71 Dårlige stole, meget mørkt. Ældre indretning/design. Kun et TV, som man ikke kan se med i, når man skal sidde i de blå stole. Godt

## Gynækologisk Ambulatorium G

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9		Virkelig godt
	17	Meget positiv!	Virkelig godt
	18		Godt
	34	Fyldestgørende information om medicin.	Intet svar
	36	Forkert svar.	Godt
	41	Blev opereret for en cyste, der var væk.	Dårligt
	43	Forkert information i reception.	Godt
	47	Manglende orientering efter operationen.	Godt
	50	Jeg ved ikke, om det er en fejl, men jeg er meget ked af, at der ikke blev fjernet nok og måske skal om igen. I hvert fald er ventetiden, indtil det kan afklares, træls.	Intet svar
	53	Ej oplyste bivirkninger.	Godt
	56	Konstant blødning i to måneder?	Intet svar
	70	Aftale om besøg blev slettet to gange.	Godt

















## Gynækologisk Ambulatorium G

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen, der undersøgte mig, lyttede meget til min fortid med læger, der var ligeglade med mit problem. Hun virker til, at hun undersøger alt det nye, der kommer frem, også ting man har på forsøgsstadiet. Man føler, at hun bare VIL hjælpe. Meget tilfreds patient her.	Virkelig godt
3	Ærgerligt at skulle til Randers Sygehus - frem for Århus.	Godt
5	Der var MEGET travlt. Det var fredag aften. Alle var alligevel venlige og professionelle og gjorde alt, hvad de kunne.	Godt
8	Flink, imødekommende og informerende læge.	Godt
9	På grund af egen læges fejldiagnose blev ventetiden forlænget med ca. tre måneder, da det var en anden afdeling, som skulle foretage/undersøge behandling.	Virkelig godt
12	Jeg skal til fast kontrol i ambulatoriet, men indkaldelsen kom en af gangene ikke. Jeg ringede ca. fem uger efter, der var gået den fastsatte tid, og spurgte, om de havde glemt mig. Det viste sig, de ikke rigtig kunne finde mig i systemet i første omgang, men fandt mig til sidst. Jeg fik en tid i ambulatoriet så hurtigt, det kunne lade sig gøre. Vedkommende undskyldte hændelsen: "Men det må bare ikke ske".	Virkelig godt
19	Jeg kan ikke forstå, der ikke kan bedøves, lidt før der tages prøver af vand i cysten.	Virkelig godt
22	Har haft forskellige læger og sygeplejersker ved mine besøg, hvilket, jeg absolut mener, har været en fordel, idet det har givet mulighed for second opinion. Specielt da det i mit tilfælde viser sig, at der ved de første besøg ikke kunne diagnosticeres årsagen til mine symptomer. Fik lidt fornemmelse af, at det hele var noget pjat, hvilket absolut ikke var en behagelig følelse, når jeg nu gik derfra med symptomer. Da et behandlingsforløb planlægges, var jeg meget tryk ved at have den samme læge. Desuden at vide det var den læge, der skulle foretage min operation.	Godt
28	Bliver ikke taget ALVORLIG, selvom det i allerhøjeste grad har noget med ens LIVSKVALITET at GØRE, også selv om det har noget at gøre med alt, hvad der sker i dagligdagen, bliver påvirket af det...	Dårligt
36	Jeg fik et forkert svarbrev tilsendt ang. resultat på prøve, der blev taget ved undersøgelsen.	Godt
41	Skulle have fjernet en cyste. Fem uger efter scanningen skulle jeg opereres. Efter operationen fik jeg at vide, der ingen cyste var mere. Undrer mig over, man ikke scanner inden operationen, da cyster jo kommer og går. Så jeg blev skåret i til ingen verdens nytte.	Dårligt
43	Jeg ringede vedr. prøvesvar, fordi jeg havde misforstået proceduren. I administrationen fik jeg at vide, at behandling var nødvendig og at jeg var skrevet op til mindre operation. Samme dag kontaktede lægen mig og rettede misforståelse, da der var tale om en helt anden virkelighed, men jeg	Godt

## Bilag 1

nåede at blive nervøs.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 45 | Jeg havde en utrolig god oplevelse. Personalet på opvågningen er yderst kompetente, og var søde og rare. Den skriftlige oplysning, var også en stor hjælp, da jeg var forberedt på alt, hvad der skulle ske, og hvad jeg efterfølgende skulle gøre.  | Virkelig godt |
|    | 47 | Ifølge udleveret brochure skulle en sygeplejerske, informere mig om bl.a. operation, medicin, forholdsregler m.m. Det skete bare ikke.   | Godt          |
|    | 48 | Kun godt to måneder efter operationen har jeg det dårligere end før operationen.   | Godt          |
|    | 49 | Jeg synes, at lægen og sygeplejersken er så søde mod patienterne. Jeg er rigtig tilfreds med dem. De er så søde alle sammen. Jeg siger bare STOR TAK :-)   | Godt          |
|    | 51 | Fik hurtigt svar af undersøgelsen.   | Virkelig godt |
|    | 52 | Følte mig lidt desorienteret, da jeg gik derfra. Første læge, som undersøgte mig, sagde at der helt tydeligt var "noget", skulle dog have anden læge til at vurdere om det krævede operation eller ej. Han sagde alt var helt normalt. Gik så derfra uden yderligere information.                                | Godt          |
|    | 54 | Jeg har i flere år kommet hos samme personale og føler mig godt behandlet.   | Godt          |
|   | 56 | Har undret mig meget over mere end to måneders blødning fra livmoderen, måtte bede om hjælp på sygehuset efter ca. fire uger - den pågældende læge hørte overhovedet ikke efter, men var meget interesseret i, at hun kendte lægen/lægerne fra mit første besøg. Tog hjem med uforrettet sag - og blødte videre. | Intet svar    |
|  | 59 |  | Godt          |
|  | 60 | Super, et 13-tal :-)   | Virkelig godt |
|  | 62 | En enkelt gang var der ventetid på cirka 45 minutter til en af undersøgelserne pga. travlhed.  | Virkelig godt |
|  | 63 | Jeg blev først undersøgt af en læge NN, som var fuldt orienteret omkring mit forløb og var meget imødekommende og forstående. Hun ville dog gerne have en anden læge til at tjekke. Han var absolut ikke imødekommende og slet ikke forstående.  | Dårligt       |
|  | 67 | Har kun ros til personalet for deres kompetence og faglighed, da jeg måtte søge deres hjælp efter min første operation. Endte desværre ud med et uheld, men det blev håndteret på fornemmeste vis, så stor tak til personalet på dagkirurgisk afsnit.  | Virkelig godt |
|  | 68 | Et rigtig positivt forløb med venlige og kompetente mennesker lige fra første kontakt til udskrivelser, en god oplevelse!  | Virkelig godt |
|  | 70 | Jeg har oplevet meget forskellig behandling af sygeplejerskerne. De fleste er søde og hjælpsomme, men der er mange spørgsmål, jeg gerne ville spørge om og det har virket irriterende på nogle. Der har været sat alt for lidt tid af til, at man kunne få uddybet de bekymringer, man har ved lidelsen.         | Godt          |
|  | 71 | Betrykkende at den første læge ikke var sikker og så konfronterede med andre specialister. Hvis lægerne skal hente noget, går der meget længe (ca. 20-30 min.) før de kommer tilbage.  | Godt          |



## Gynækologisk Ambulatorium G

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
21	Kunne godt tænke mig, der blev lagt mere vægt på livsstilen i forbindelse med ønske om graviditet, inseminering og kunstig befrugtning. Kan ikke passe, ens vaner INTET betyder.	Godt
22	Den skriftlige information i forhold til postoperativ og aktivitet (hvad må man) stemmer ikke overens.	Godt
26	Godt.	Intet svar
43	Jeg fik en operationsdato, som blev aflyst syv dage før planlagt operation grundet besparelser i RM. Det er ikke ambulatoriets skyld, men det er virkelig belastende fysisk og psykisk, når det er en operation der kræver en lang sygemelding. Jeg endte heldigvis på privathospital og fik endda en operationsdato dagen før planlagt, men jeg måtte selv kæmpe i tre dage nonstop og det var hårdt - det er for ringe, at ambulatoriet ikke må være behjælpelige.	Godt
46	Lægen ville indkalde til en undersøgelse, men har aldrig hørt noget fra sygehuset.	Dårligt
56	Ved en mindre operation sidst i marts fjernede man nogle polypper, og resultatet var herefter perfekt.	Intet svar
57	Der er alt for lang ventetid på prøvesvar. I mit tilfælde næsten 4 uger.	Godt
63	Jeg insisterede på at få en henvisning til sygehusets fysioterapeut, hvilket jeg fik væsentlig mere ud af end selve undersøgelsen i ambulatoriet. Hun kom med brugbare og konkrete ting, jeg selv kunne gøre for at forbedre min situation.	Dårligt
70	Mellem mine besøg er der komme flere spørgsmål op. Har prøvet at ringe og få et ekstra besøg eller telefontid med en læge. Det har været svært.	Godt
71	Grundige læger. Dog lovlig mange medicinstuderende. De skal også lære, men meget privat angående underliv, og man burde have valget i lige disse tilfælde.	Godt
72	To måneders ventetid på svaret af en hudprøve. Ikke godt.	Godt

