

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Gynækologisk afsnit Y5
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y
Skejby Sygehus**

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

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.¹

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:	117
Besvarelser fra afsnittets patienter:	64
Afsnittets svarprocent:	55%

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.

¹ 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.²

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.

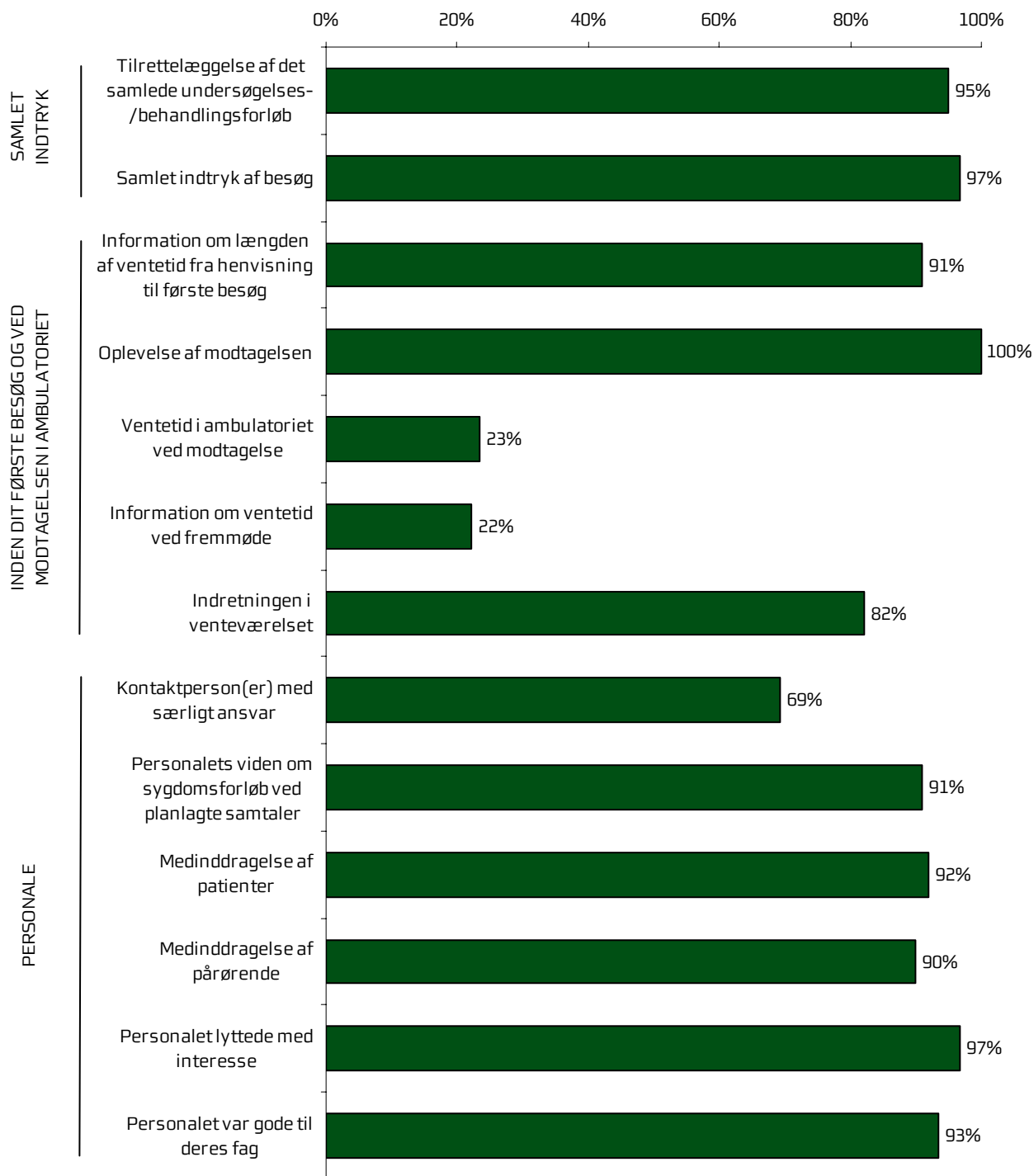
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

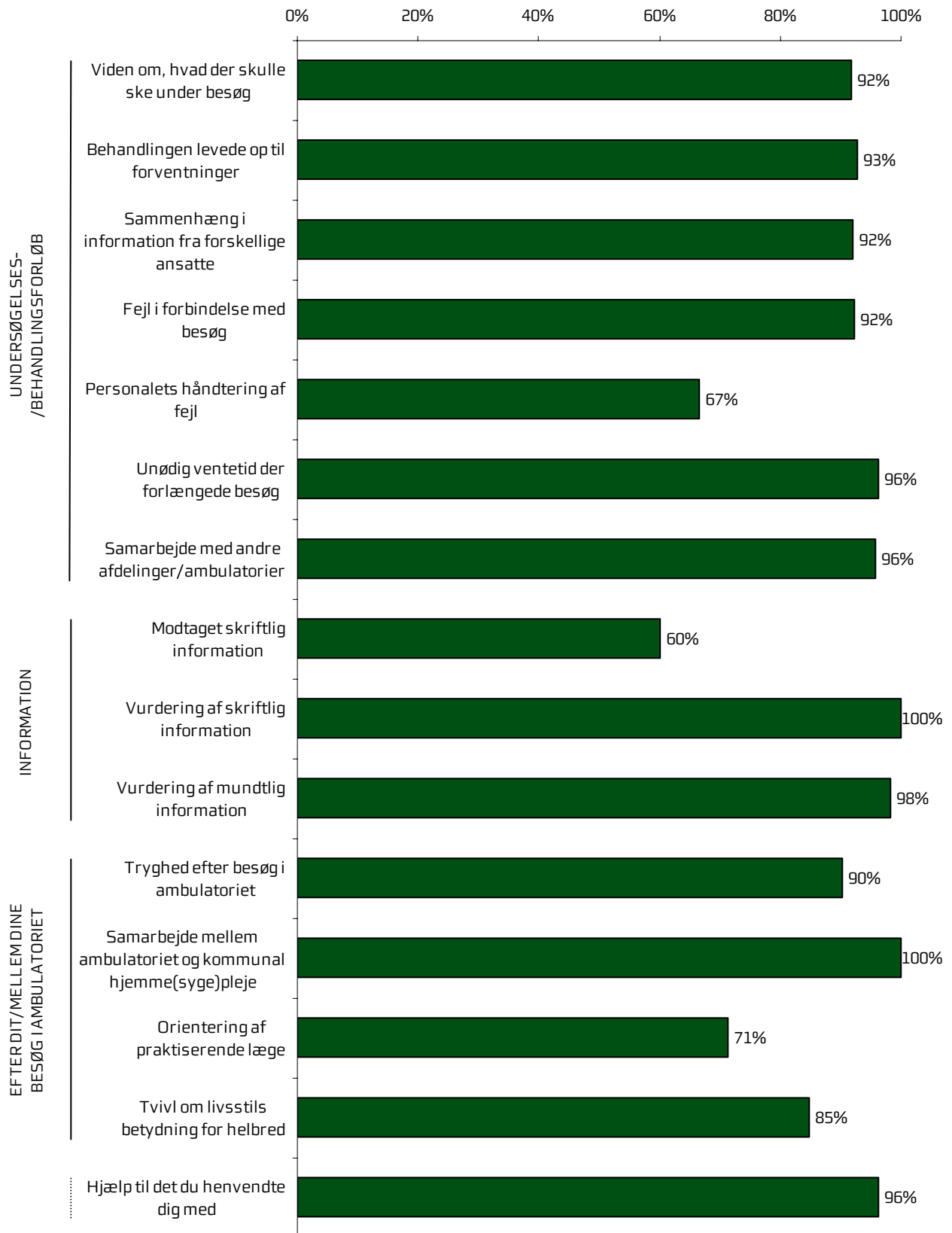
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.³

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.

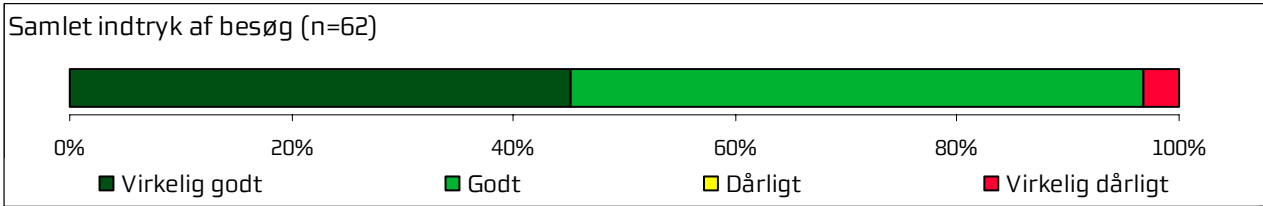
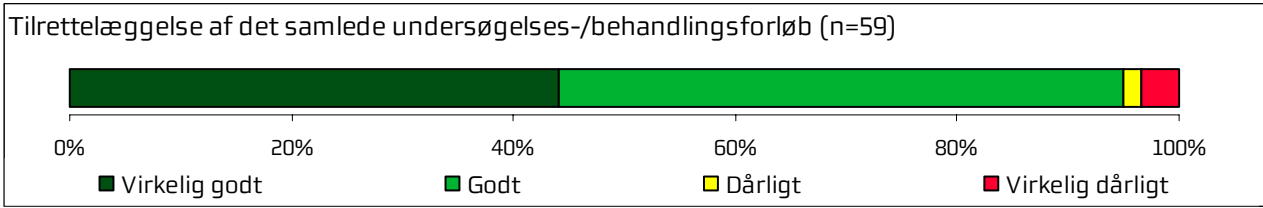
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

³ 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.

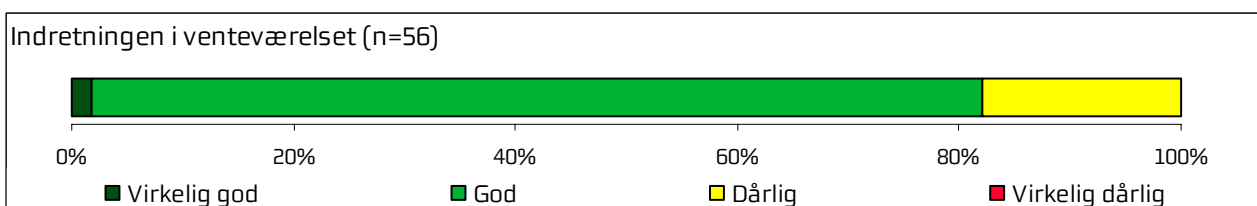
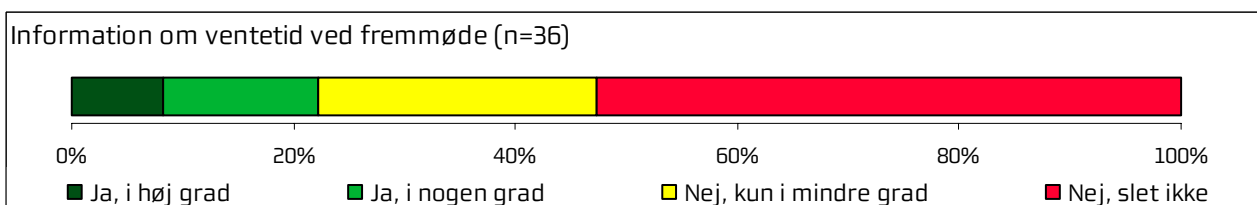
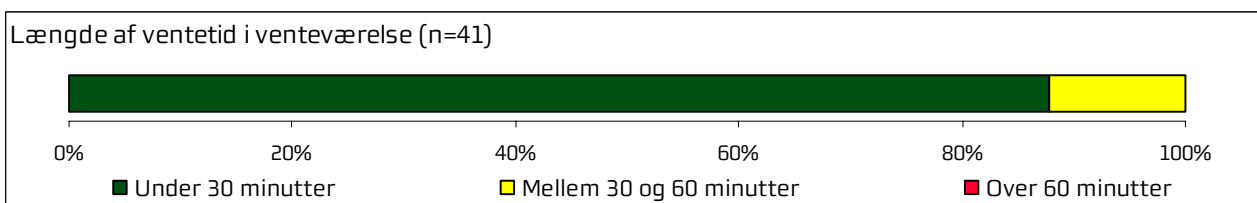
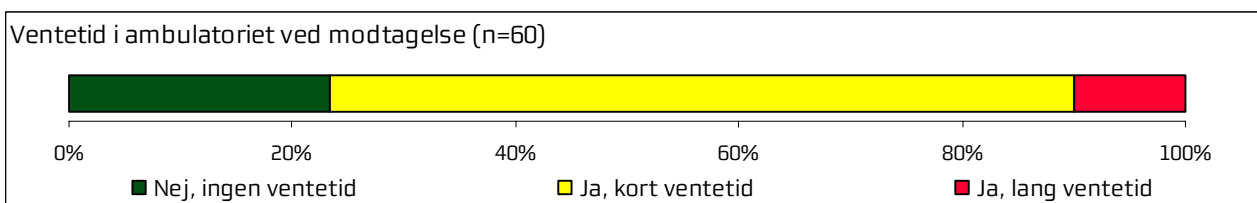
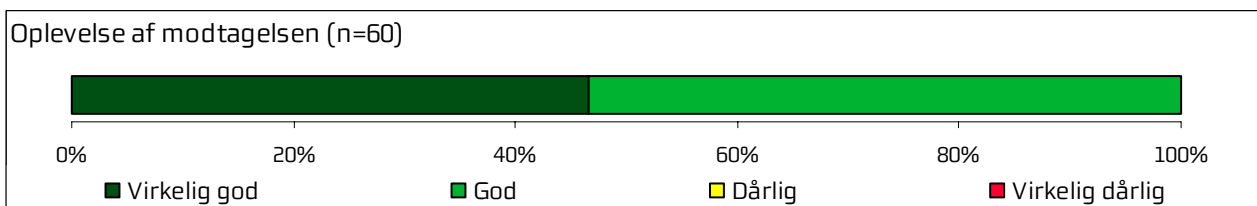
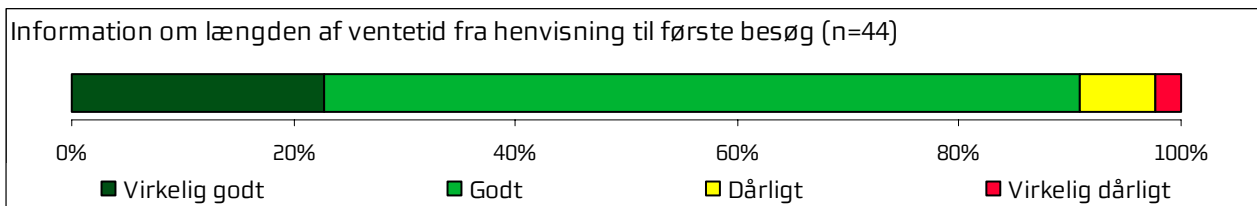
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

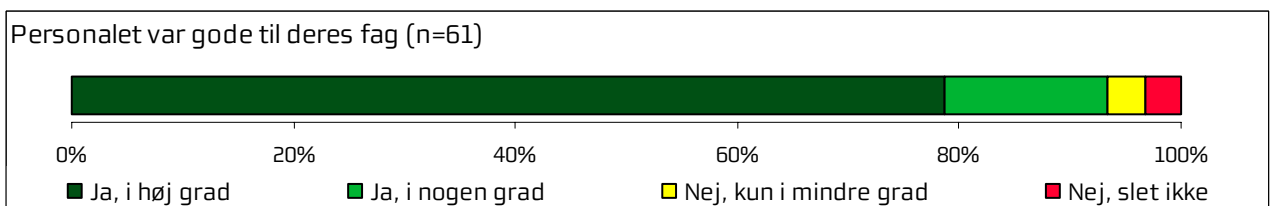
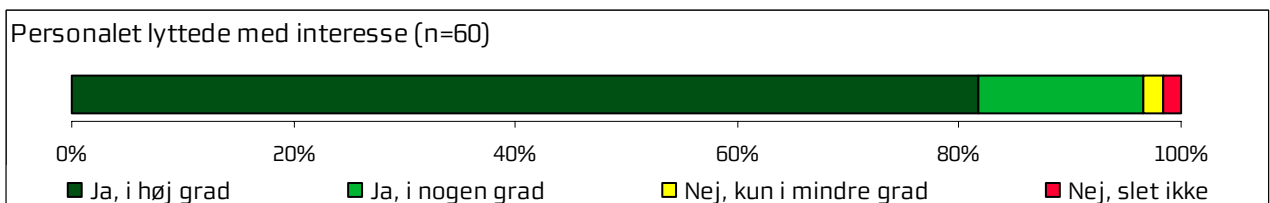
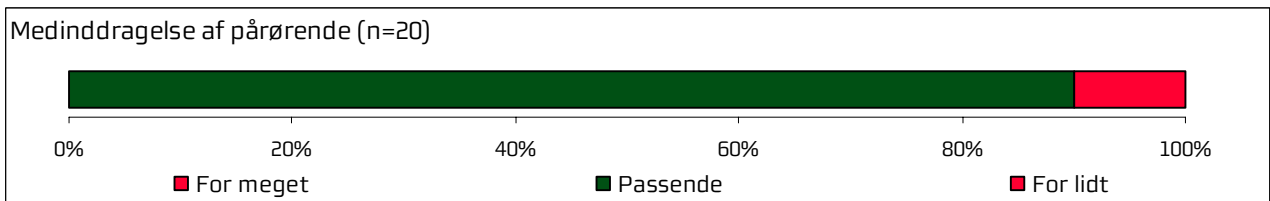
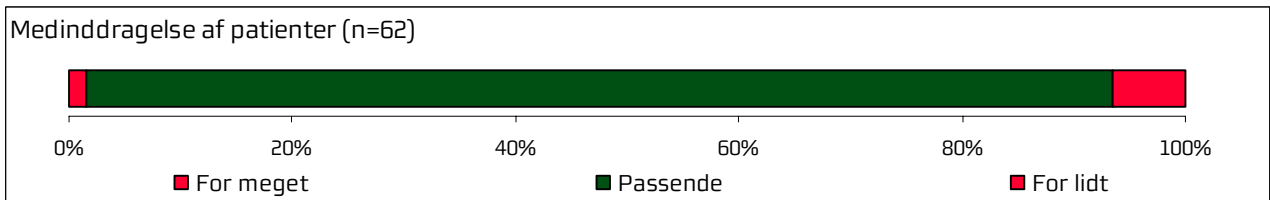
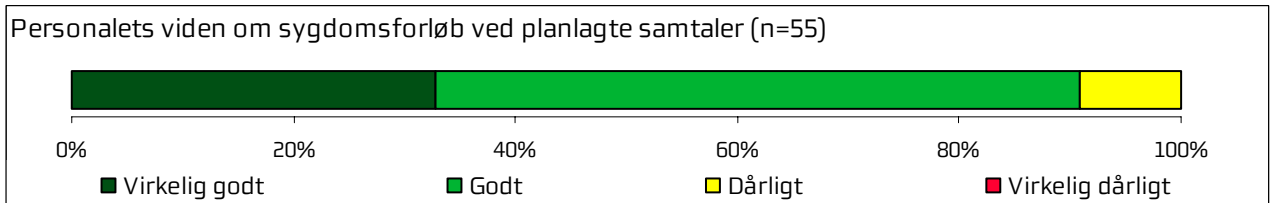
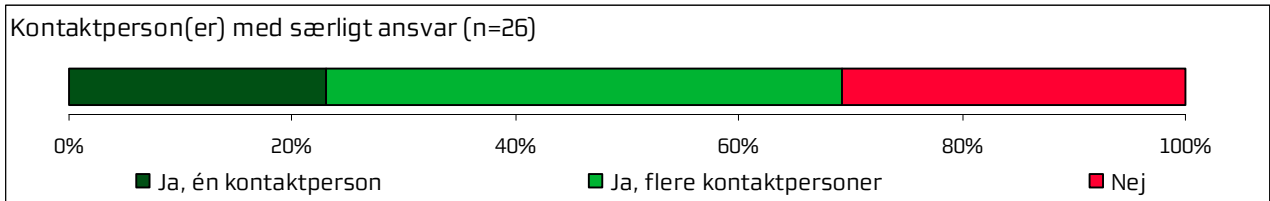
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	100%	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	94%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



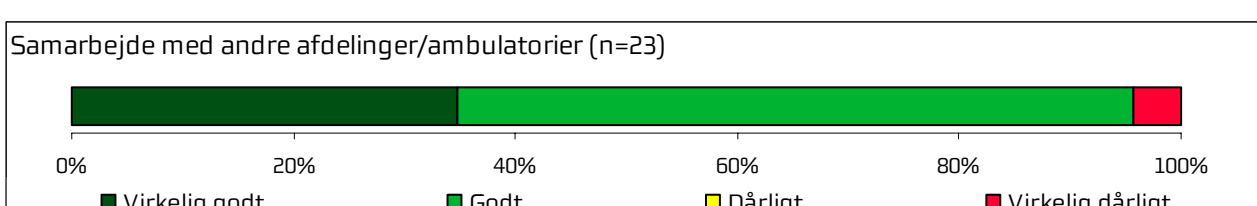
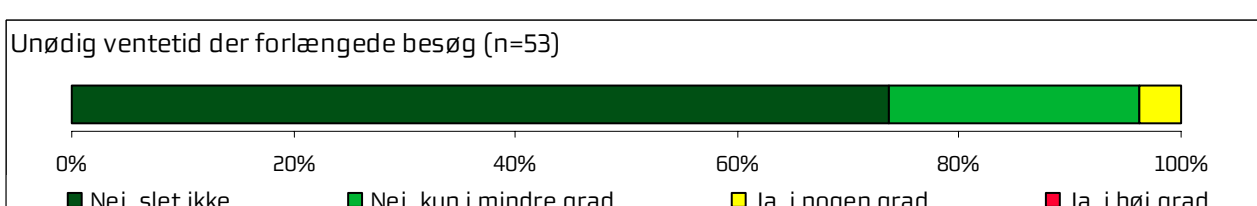
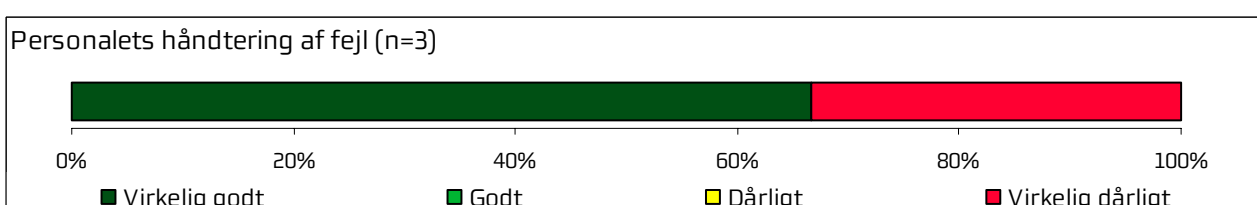
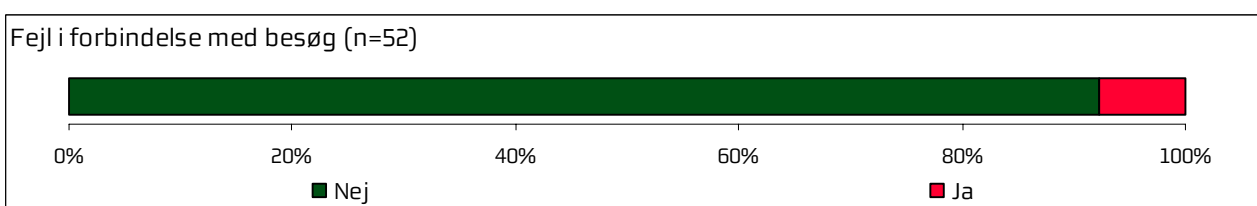
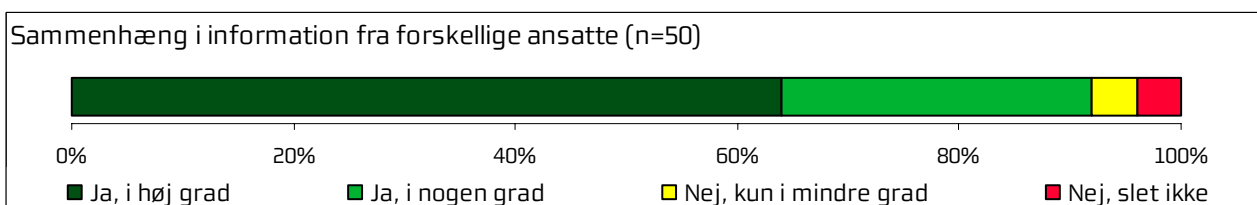
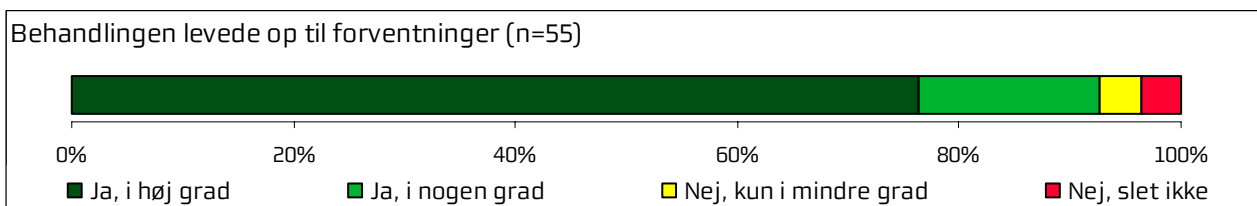
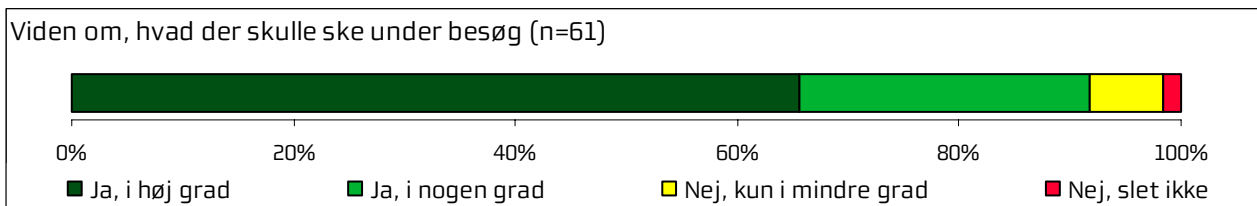
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	97%	75%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	23%	-	-	36%	10%*	25%
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?	22%	-	-	72%*	22%	44%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82%	-	-	93%*	74%	85%

4.3 Personale



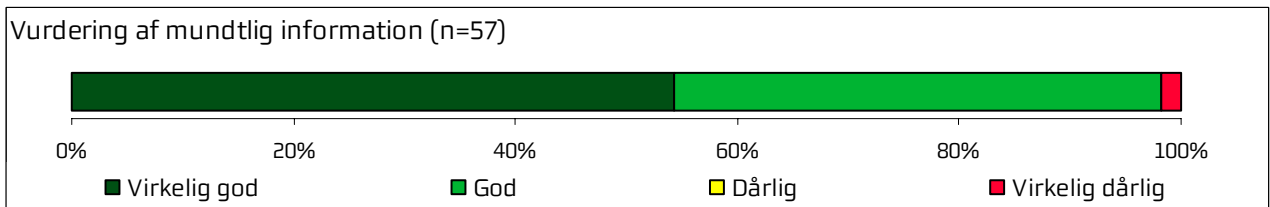
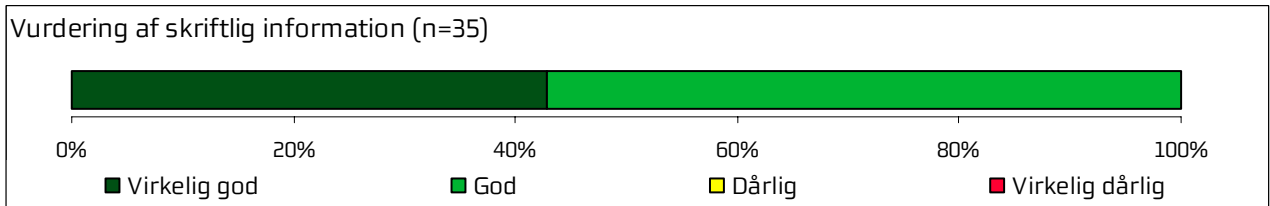
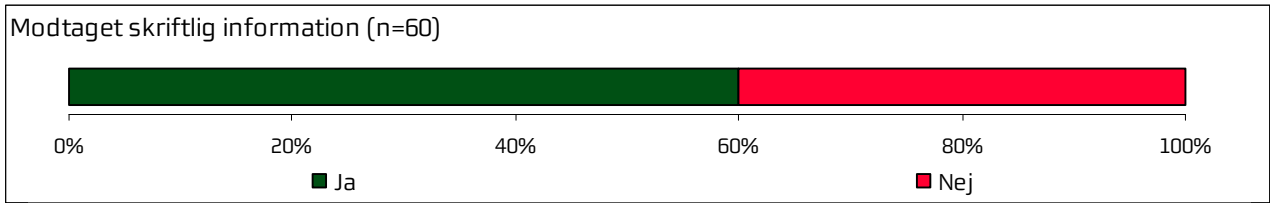
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	69%	-	-	93%*	72%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	97%	81%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	100%*	88%	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	96%	79%	90%
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?	93%	-	-	100%*	94%	98%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	96%	84%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	98%	80%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92%	-	-	96%	86%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	92%	79%*	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%	55%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	96%	-	-	97%	74%*	83%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	97%	82%	90%

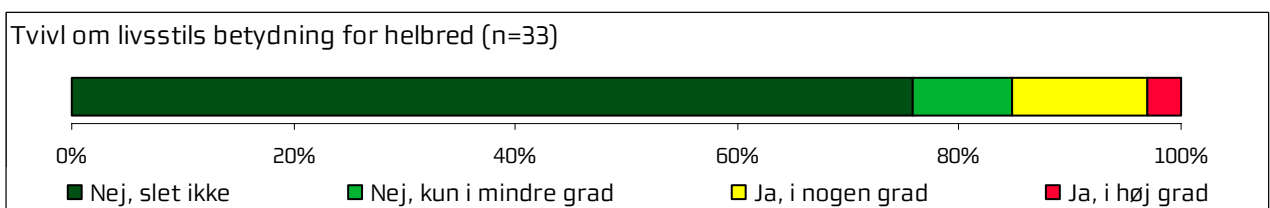
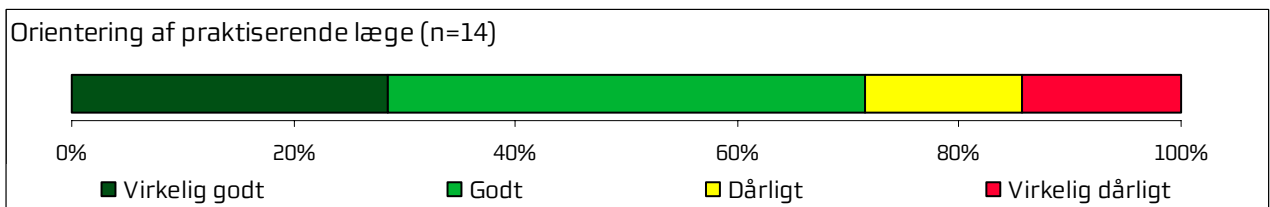
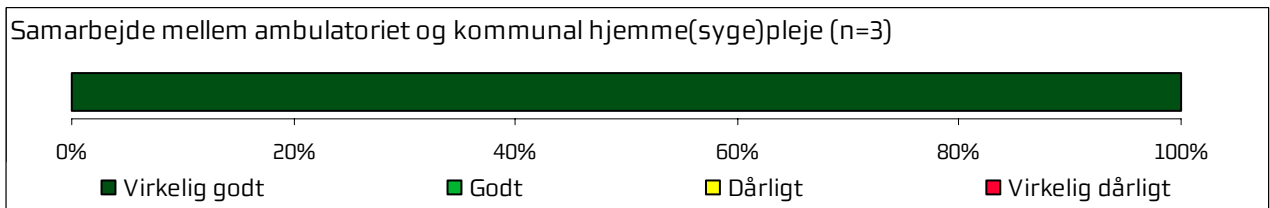
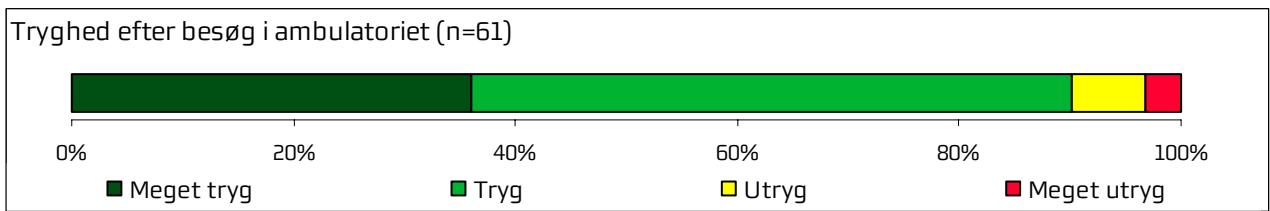
4.5 Information



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?	60%	-	-	83%*	43%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	89%*	95%

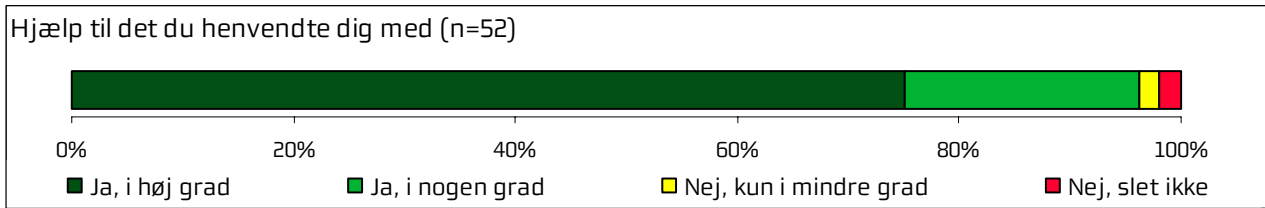
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	90%	-	-	98%*	87%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	67%	85%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71%	-	-	97%	58%	83%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85%	-	-	91%	65%*	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96%	-	-	98%	89%	95%

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 afsnit Y5

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
3	Jeg vil på den ene side gerne sige, at I skal tale med mig under undersøgelsen og inddrage mig i hvad der foregår - og ikke bare vise mit indre frem for en studerende og forklare hende hvad man kan se - bl.a. at jeg da vist har en bumset et vist sted! På den anden side har jeg faktisk mistet lysten til at tale med Jer. Så nu vil jeg hellere bare have det hele overstået i en fart, og slippe for at tale med Jer om følelser, I alligevel misforstår. Hvis I alligevel kun har forstand på kroppen, så koncentrer Jer om den, men lad være med at ydmyge mennesker i den proces.	Virkelig dårligt
5	Efter en operation for adskillige år siden går jeg til regelmæssig kontrol en gang om året hos den samme læge NN. Vi kender derfor hinanden efterhånden, der er en afslappet atmosfære, og der er også tid til at snakke om løst og fast siden sidst, så jeg er nok ikke den typiske ambulatoriepatient. Jeg har altid fået en førsteklasses behandling af alle personalegrupper, jeg har været i kontakt med enten telefonisk eller personligt.	Virkelig godt
6	Jeg føler, at "responsen", når man ringer ind for at få svar på sine resultater, er meget kort og konstant - faktisk kold! Kun én gang (da det var en kvindelig læge) fik jeg en samtale og rådgivning, og ikke bare et resultat. Når man får mindre gode svar ang. celleforandringer, skal det ikke bare slynge ud som om, det var halsbetændelse hos lægen!	Godt
8	Meget venligt og imødekommende personale - men meget svært at få ordentlig "indgang" til den relevante fagperson for spørgsmål per telefon!	Godt
9	Husk kun at fortælle patienten hvad der er 100 procent sikkert. Jeg fik lægens ord for gode testresultater ved tjek, men ved opkaldet 14 dage efter var det forandret. Var derfor meget chokeret, da jeg tog lægens ord for gode varer.	Godt
10	Virkelig god information.	Virkelig godt
13	Kontakt til samme læge hver gang + samme sygeplejerske, hvis det er muligt.	Virkelig godt
14	Det var dejligt at kunne følge med på skærmen, og at der samtidig blev fortalt, hvad der blev gjort.	Godt
15	Ambulatoriets personale er rigtig dygtige og søde/venlige, som gør besøget meget behageligt. Der er en meget venlig atmosfære.	Virkelig godt
16	Jeg mener ikke, at ambulatoriet i forhold til min sygdom tjener patientens bedste. Jeg har sideløbende, forud for og efter mine besøg i Skejby søgt hjælp andre steder. Fra andre læger har jeg erfaret, at Skejbyklinikken helst ser alle patienter henvist hertil med henblik på ensartet behandling. Dyrebare ambulatorietid spildes i Skejby på alenestående behandlingstilbud, utilstrækkelig og utidig opfølgning, ligegyldig snak og utidige undskyldninger over manglende behandlingstilbud. Desuden kunne den gennemførte opfølgning på, om behandlingen har haft effekt, ligeså godt have været gennemført hos egen læge. Til sidst vil jeg understrege min utilfredshed og frustrationen over i ambulatoriet at møde holdninger/kommentarer fra læge til anden læge, som undersøgte	Virkelig dårligt

mig, "Jeg gider ikke kigge på patienten..."

- | | | | |
|--|----|--|---------------|
|  | 17 | Meget venligt personale. | Godt |
|  | 18 | Skriftlig besked om undersøgelsen med lidt forklaring. | Godt |
|  | 21 | Jeg syntes specielt, at nogle sygeplejersker gjorde "et lille ekstra" for at berolige patienter. Det er flot arbejde! | Virkelig godt |
|  | 23 | Både læge og sygeplejerske virkede særligt opmærksomme på, at det var mit første besøg og min første prøve, og var begge meget venlige, hvilket lettede undersøgelsen. | Godt |
|  | 28 | Lægen ringede tilbage til mig, da jeg havde fået et svar på min undersøgelse, der havde gjort mig utryk. Lægen beroligede mig, og jeg havde fornemmelsen af, at det var lidt ekstraordinært, at lægen ringede til patienterne. | Virkelig godt |
|  | 29 | Jeg oplevede, at jeg ikke fik et klæde at dække mig med forneden og måtte stå bar og det var utrolig pinligt. | Godt |
|  | 32 | Husk at sende resultaterne til patienten, også selvom de er negative (ingen yderligere behandling nødvendig). | Virkelig godt |
|  | 34 | De var lyttende, jeg følte, de var grundige, velforbredte og lod som om, der var rigtig god tid. Især var jeg tryk ved, at lægen havde læst mine tidligere journaler og sat sig grundigt ind i dem, inden jeg kom. TUSIND TAK! | Virkelig godt |





Gynækologisk afsnit Y5

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var sket en fejl i datoen for mit besøg. Det samme var sket for en anden patient, men lægesekretæren var lynhurtig til at finde en løsning på problemet, og vi fik valget mellem at komme ind til en anden læge eller komme igen den følgende dag - derfor var der længere ventetid end normalt (normalt er den 20-30 min.).	Godt
7	Jeg ville gerne have modtaget nogle flere informationer om undersøgelsen, konsekvenser osv.	Godt
15	Jeg mødte til kontrol (aftalt). Dette var ikke det første besøg i ambulatoriet, så af erfaring vidste jeg, at der ofte er ventetid. Jeg blev ikke informeret om ventetiden inden det første besøg, dog fik jeg information om det i modtagelsen.	Virkelig godt
17	Vedrørende selve venteværelset og indretningen heraf opleves dette som meget trist og uhenigtsmæssigt. Dette skyldes bl.a., at venteværelset i høj grad bliver brugt som gennemgangsrum for personale. Det betyder, at der er megen smækken med døre, faren af personale osv. Det forstærkes endvidere af, at der ellers er en larmende tavshed i venteværelset. Hertil kommer støj fra portører på venteværelsets tilstødende gang, da de afventer kørevogne m.v. ved indgangen til ambulatoriet, altså suser portører også frem og tilbage. Sidst er der "støj" fra lægesekretariatet, da man i venteværelset kan høre alt, hvad lægesekretærpersonalet siger, herunder samtaler i telefon med patienter, personale eller almindelig snak med det øvrige lægesekretærpersonale (det er f.eks. ikke særlig interessant at høre, hvad en lægesekretær har foretaget sig i weekenden, når man venter på at skulle til undersøgelse...). Ud over støj kombineret med larmende stilhed er venteværelset ikke specielt venligt indrettet. Der er f.eks. ikke mange farver på væggene eller grønne planter. Det tilgængelige læsestof i venteværelset er også begrænset, f.eks. kan det nye magasiner ikke findes, men kun magasiner, der næsten er et år gammelt. Forbedringer af ovenstående kunne evt. være baggrundsmusik i venteværelset, glasafskærmning af venteværelset, så det bliver et lukket rum. Bemærkning i indkaldelsespapirer om, at der kan være ventetid, og at det anbefales, at man f.eks. medbringer eget læsestof til at slå tiden ihjel med.	Godt
21	Fint tilfreds!	Virkelig godt
24	Jeg er meget berørt af, at et af mine tætte familiemedlemmer stadig ligger til udredning vedrørende en meget alvorlig sygdom, og ressourcerne og koordinationen virker meget utilstrækkelig. Man anvender ressourcerne galt i den offentlige forvaltning i Danmark.	Intet svar
26	Jeg blev modtaget rigtig godt. Og blev godt informeret.	Godt
30	Vil gerne hjælpe, men mit forløb må siges at være ret atypisk. Min læge sagde otte ugers ventetid. 10 dage senere var jeg undersøgt - meget kompetent. God vejledning.	Godt

Gynækologisk afsnit Y5

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
	1	Fejl i dato for mit besøg (er kun sket en gang).	Godt
	3	Fik at vide, at celleforandringer var væk - men prøven var bare taget et forkert sted.	Virkelig dårligt
	19	De havde tjek på det.	Virkelig godt
	27	Ingen medicin.	Godt

Gynækologisk afsnit Y5

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg tror, at der var en studerende tilstede som udførte noget af arbejdet, hvilket resulterede i, at der måtte tages flere prøver end nødvendigt.	Godt
3	Efter at jeg er blevet brugt som undervisningsmateriale til en af deres studerende, HADER jeg at komme til undersøgelse. Der er 4 måneder til næste gang, og jeg tænker på det hver dag. Det er meget ubehageligt. Når undersøgelsen af mig udvikler sig sådan, at jeg bare bliver behandlet som en ting - et undervisningsobjekt, som ikke bliver inddraget i hvad, der foregår - men bare må lægge krop til uddannelsen af nye læger. Jeg er faktisk chokeret over, hvor dårligt denne situation blev håndteret. Jeg siger aldrig ja til sådan noget igen. ALDRIG.	Virkelig dårligt
4	Har generelt kun haft rigtig gode oplevelser, men sidste gang var dårlig. Det er fint, at der var lægestuderende, men lægen snakkede ikke til mig, kun [til] den studerende under undersøgelsen, og det er ikke rart.	Intet svar
8	Jeg var i ambulatoriet flere gange i forbindelse med mit problem. Hver gang var det en ny læge. De var alle dygtige, men det havde været bedre og mere trygt, hvis det havde været den samme. Jeg oplevede en bivirkning efter min behandling i ambulatoriet, som jeg ikke ventede. Da jeg ringede ind var det umuligt at finde nogen, der kunne tale med mig om det, og selvom det blev lovet, at man ville ringe tilbage, skete det ikke. Dette var ret frustrerende i en i forvejen utryk situation.	Godt
10	Virkelig god/professionel behandling. Venligt/imødekomende personale.	Virkelig godt
11	Det var godt.	Virkelig godt
14	Jeg synes, det var rart at have en sygeplejerske tilstede, som forklarede "på dansk" hvad lægen sagde.	Godt
15	Jeg mødte til aftalt kontrol og blev undersøgt af min operationslæge og en sygeplejerske var med også. Lægen er altid den samme, men det er forskellige sygeplejersker fra gang til gang. Idet lægen er den samme, gør det ikke mig noget, at det er skiftende sygeplejersker, fordi de har alle sammen været rigtig søde og dygtige.	Virkelig godt
16	De læger jeg som patient har mødt i forbindelse med mit forløb i ambulatoriet, synes jeg ikke har taget mig seriøst. Min diagnose var allerede ved første undersøgelse åbenlys. En diagnose enhver almindelig praktiserende læge vil kunne diagnosticere. Det forekommer spild af ressourcer at skulle undersøges og behandles af en såkaldt specialklinik, når behandlingstilbuddet med xylocain er alenestående, og der for øvrigt ikke foretages opfølgning rettidigt af behandlingen. Ved "opfølgning" og undersøgelse et år efter første konsultation stilles samme åbenlyse diagnose igen - nu endnu tydeligere, mere symptomgivende. Alligevel afsluttes jeg med beskeden om, at de ikke finder grund til at forsøge alternative behandlinger. Jeg får beskeden: "Vi kan ikke gøre mere for dig".	Virkelig dårligt
20	Det hele var meget fint.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 22 Personalet virkede meget kompetent, gode til at informere/forklare og utrolig søde. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 Jeg ville gerne have været lidt bedre informeret om, hvad der skulle ske, når jeg kom. Da jeg tidligere har været i behandling på en anden gynækologisk afdeling, ville det have været mere betryggende at vide, at de havde udvekslet journaler! | Godt |
| ✎ | 26 Jeg var til en undersøgelse, som gik rigtig godt. Men da jeg var til tjek/undersøgelse fem måneder senere, var det en sygeplejerske, der undersøgte mig og tog prøver (lægen var der dog til at guide). Jeg fik at vide, at det var for at sygeplejerskerne skulle lære det, hvilket også er okay. Men hun havde slet ikke styr på det og håndterede ikke situationen hensigtsmæssigt. Så det var en rigtig ubehagelig situation. Jeg vil helt klart foretrække, at det er en læge, der står for undersøgelsen og så have den omsorgsfulde sygeplejerske ved siden af. | Godt |
| ✎ | 27 Synes, vi har et godt hospitalsvæsen. Vi er heldige, vi har et godt hospitalsvæsen. | Godt |
| ✎ | 31 Behandlingen var fin, orienteringen ok. Det forløb godt, der var intet at klage over. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Jeg mangler det svar, jeg blev lovet efter sidste undersøgelse i vinter. Jeg fik ikke ringet, da der stod en forkert ringedato, som jeg først ringede på. Men de lovede at sende resultatet skriftligt, og det er ikke sket. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Har de mange gange, jeg har været indlagt og været til kontrol, kun været i kontakt med læge NN, og det har været FORMIDABELT GODT. Læge NN har givet mig en fantastisk god behandling og givet mig stor tryghed. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Jeg har ALDRIG tidligere mødt en bedre forberedt læge. NN havde læst min journal fra tidligere og var virkelig velorienteret, hvilket gør, at jeg følte mig tryk til forestående behandling. | Virkelig godt |

Gynækologisk afsnit Y5

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	3 Selvom jeg kun kommer hvert halve år, tænker jeg tit på de undersøgelser, jeg har været igennem, og på hvordan jeg skal undgå at komme ud for noget lignende igen. Jeg tænker på, at jeg skal holde fast i at sige nej til studerende og på, at det er for dårligt, at man i den grad er nødt til at have paraderne oppe i sådan en sårbar situation. Jeg føler, at det er spild af tid at tale med Jer, jeg bliver ikke forstået, og der kommer bare en masse ævl om, at jeg er bange for, at det skal gøre ondt. Har I nogensinde overværet at visse situationer simpelthen er ydmygende? Og på at det ikke bare er en hyggelig undervisningssituation for alle implicerede parter?	Virkelig dårligt
✎	7 Svaret på prøven blev ikke givet af lægen og var absolut ikke fyldestgørende - jeg blev ikke spor beroliget, selvom det i første omgang var et positivt svar.	Godt
✎	12 Jeg ville gerne have modtaget et brev om, hvilke ting undersøgelsen viste, da det kan være svært at huske, hvad man får at vide over telefonen. Det tog også meget lang tid for mig at komme igennem på min telefontid!	Godt
✎	15 Den skriftlige information har kun omhandlet svar på prøver, der er blevet taget under de ambulante besøg.	Virkelig godt
✎	16 Der igangsættes ved første besøg i ambulatoriet en behandling, som forventes at have effekt efter maksimalt fire måneder. Imidlertid planlægges først opfølgende undersøgelse og samtale efter et år! Efter første besøg i ambulatoriet udleveres kontaktkort. Efter fire måneders behandling uden effekt forsøges derfor kontakt til personen herpå. Det viser sig ved henvendelse til afdelingen, at vedkommende person ikke arbejder i afdelingen. Det aftales med sekretæren, at en anden læge vil tage kontakt. Efter ét opkaldsforsøg, som jeg desværre ikke kunne besvare, hører jeg aldrig mere!	Virkelig dårligt
✎	27 Har altid følt mig godt behandlet og velinformeret. Foretrækker mindre hospitaler - ved godt, det ikke er fremtiden.	Godt

