

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens
Kvindeafdelingen
Hospitalsenheden Horsens



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	234
Besvarelser fra afsnittets patienter:	127
Afsnittets svarprocent:	54%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

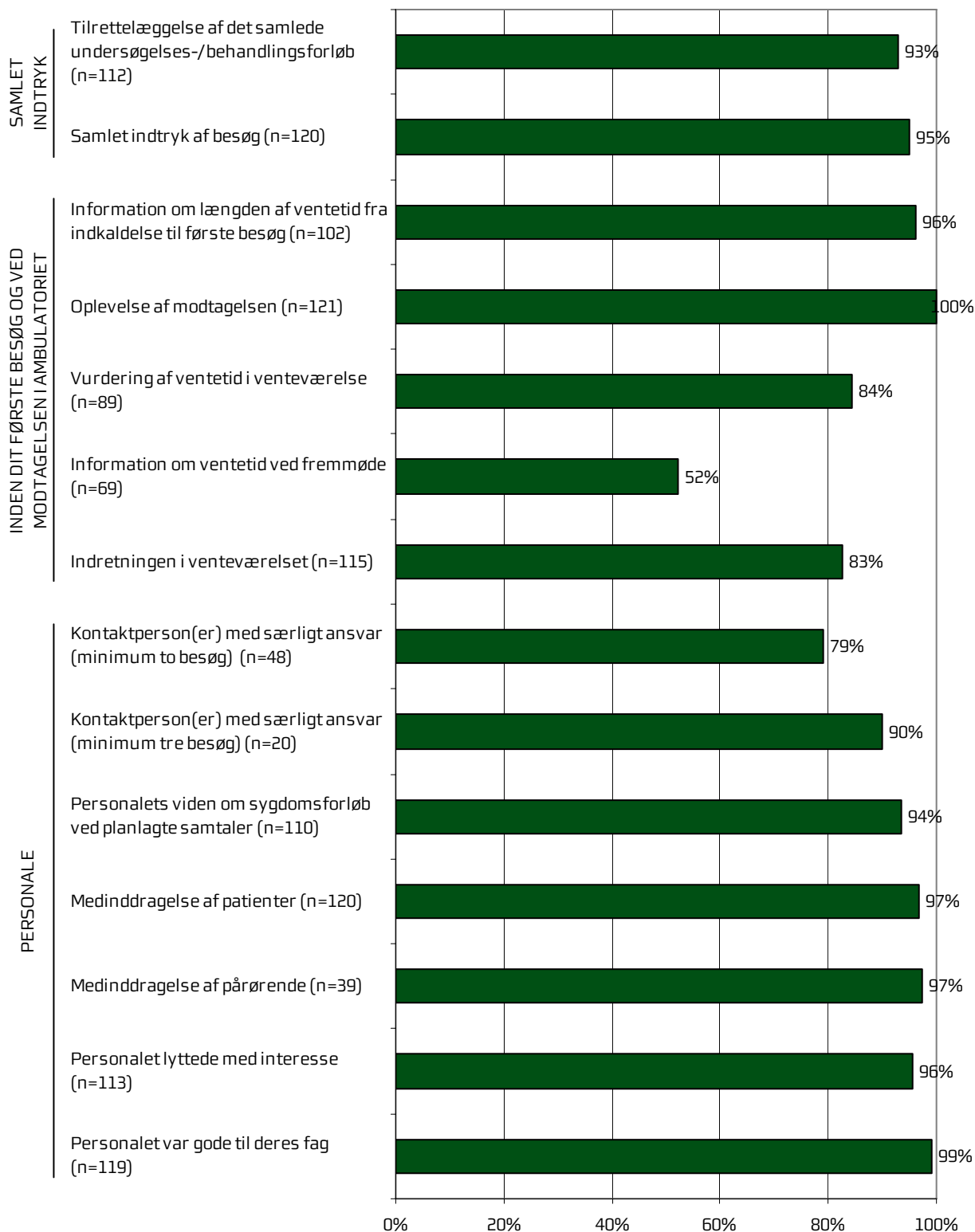
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

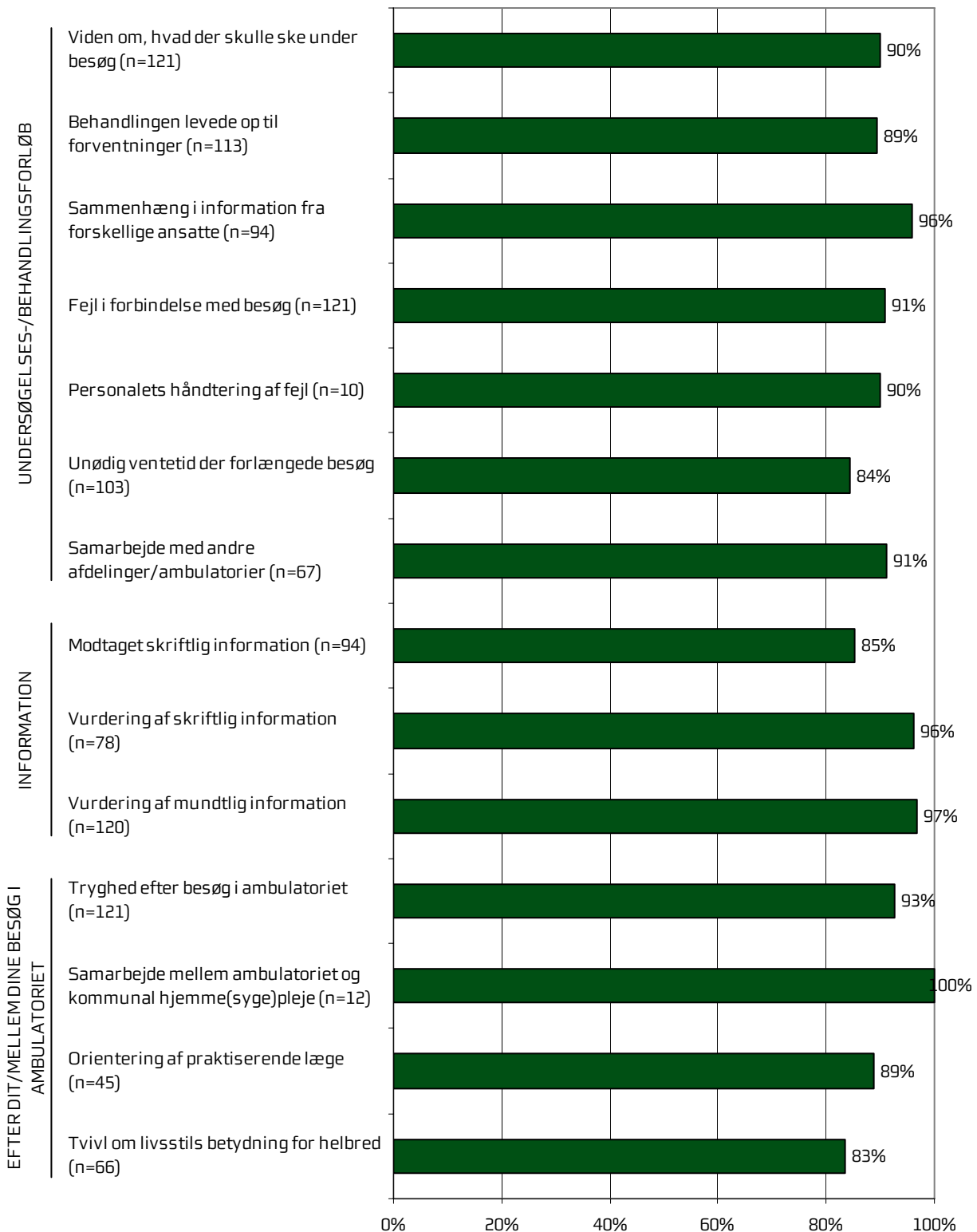
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens

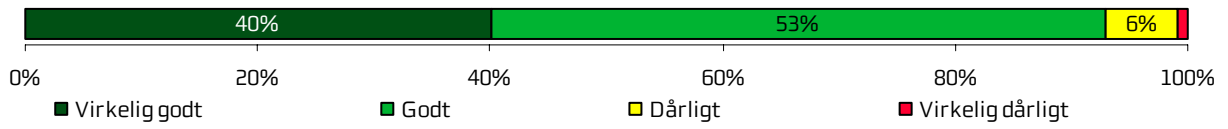
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

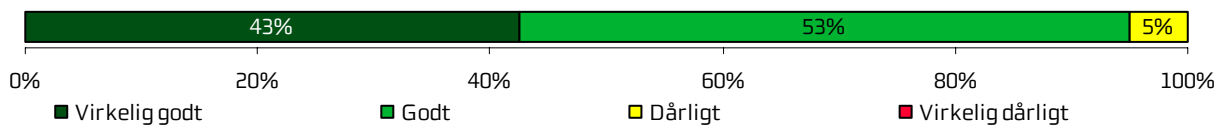
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=112)



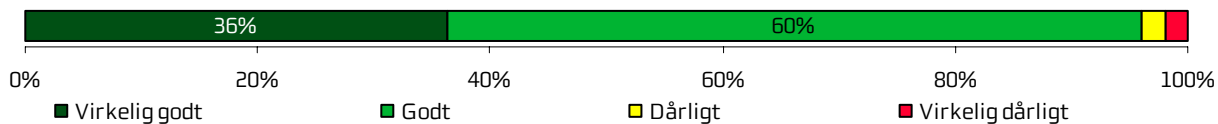
Samlet indtryk af besøg (n=120)



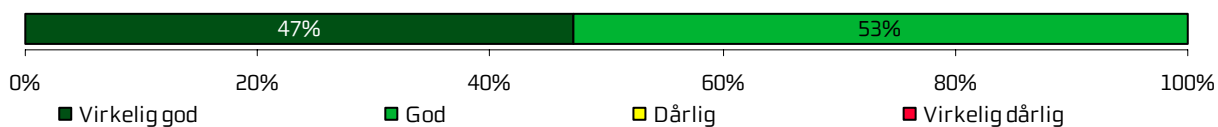
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	97 %	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	94 %	100 % *	93 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

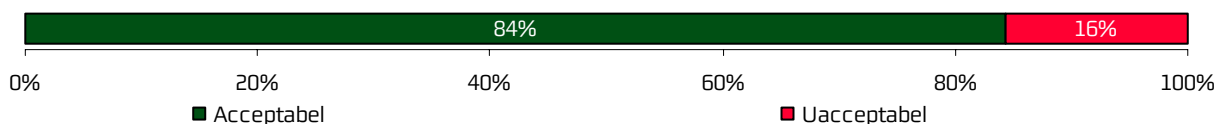
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=102)



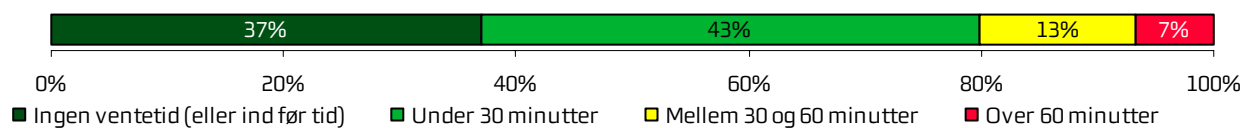
Oplevelse af modtagelsen (n=121)



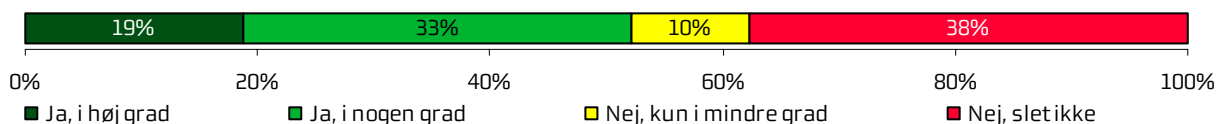
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=89)



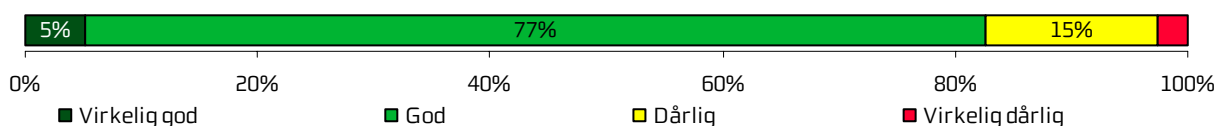
Længde af ventetid i venteværelse (n=119)



Information om ventetid ved fremmøde (n=69)



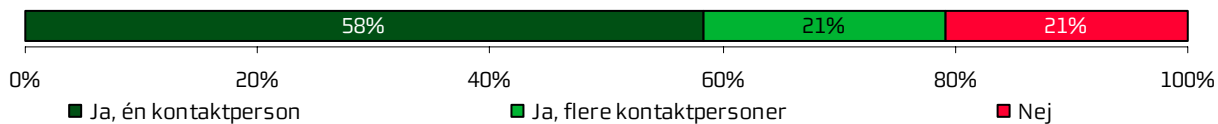
Indretningen i venteværelset (n=115)



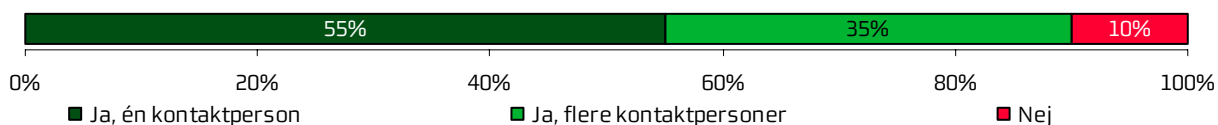
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	97 %	86 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	95 % *	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		84 %	-	100 % *	87 %	95 % *
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?		52 %	45 %	64 %	37 % *	50 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	83 %	96 % *	61 % *	87 %

Personale

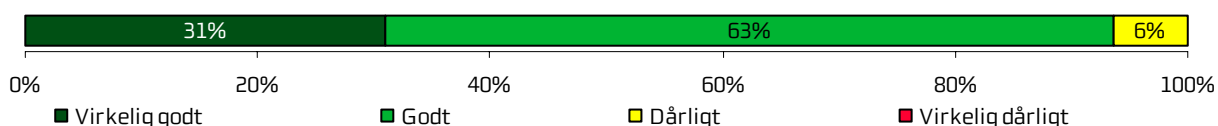
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=48)



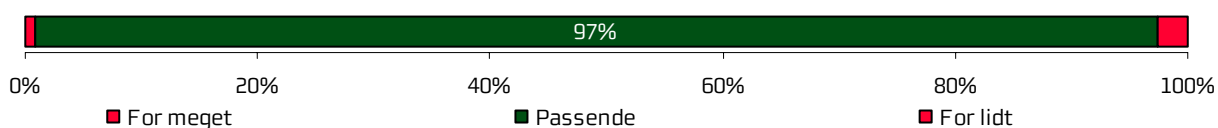
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



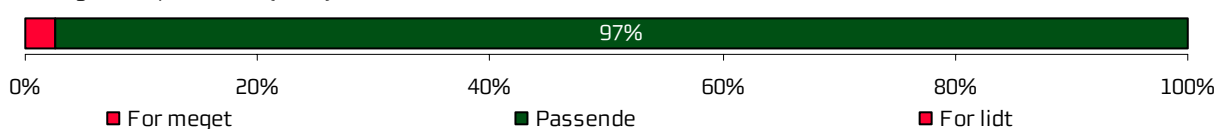
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=110)



Medinddragelse af patienter (n=120)



Medinddragelse af pårørende (n=39)



Personalet lyttede med interesse (n=113)



Personalet var gode til deres fag (n=119)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		79 %	74 %	95 % *	72 %	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		90 %	-	96 %	69 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	95 %	100 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	91 %	98 %	86 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	81 % *	96 %	82 % *	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	96 %	100 % *	93 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	100 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

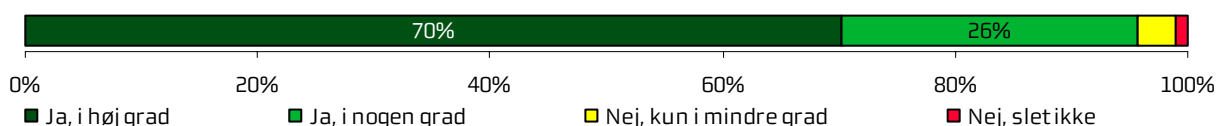
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=121)



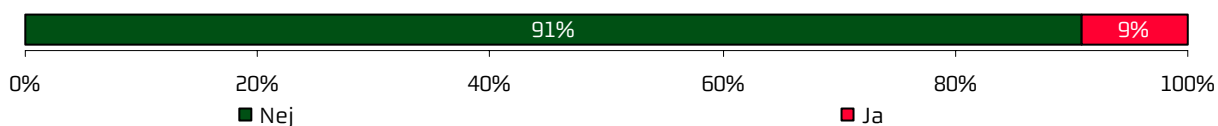
Behandlingen levede op til forventninger (n=113)



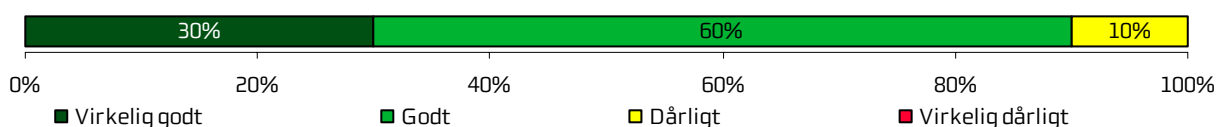
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=94)



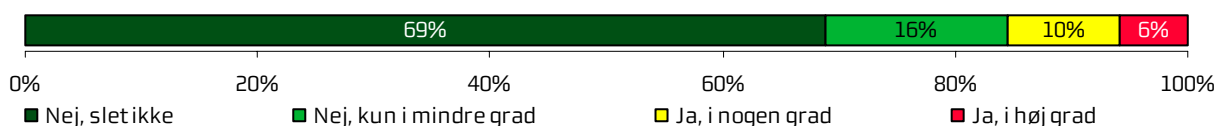
Fejl i forbindelse med besøg (n=121)



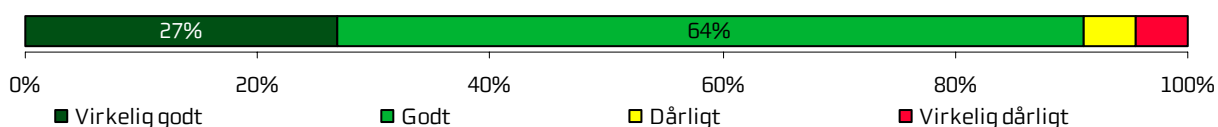
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=103)



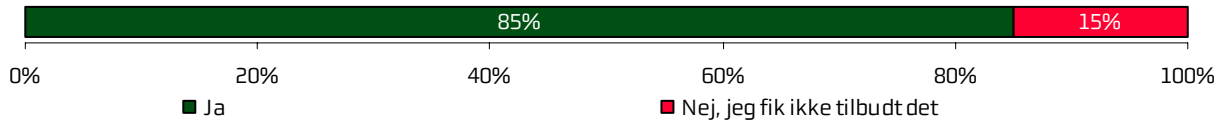
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=67)



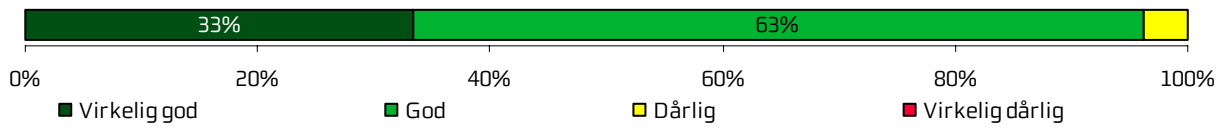
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	89 %	97 % *	83 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		89 %	91 %	98 % *	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	92 %	100 %	90 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	97 %	88 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		90 %	-	83 %	50 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		84 %	83 %	95 % *	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	94 %	98 % *	86 %	93 %

Information

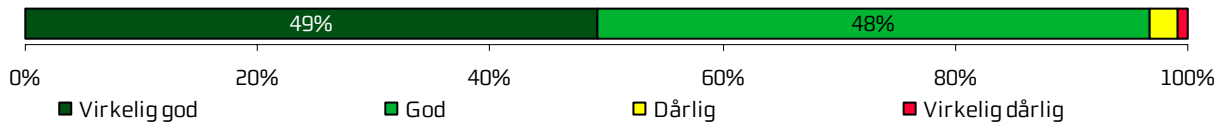
Modtaget skriftlig information (n=94)



Vurdering af skriftlig information (n=78)



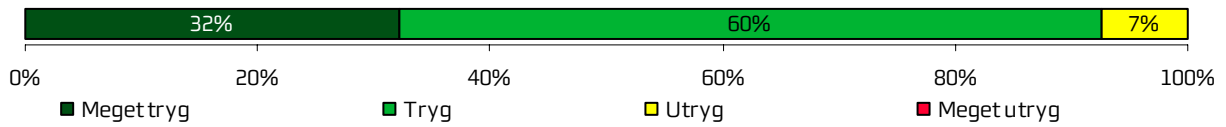
Vurdering af mundtlig information (n=120)



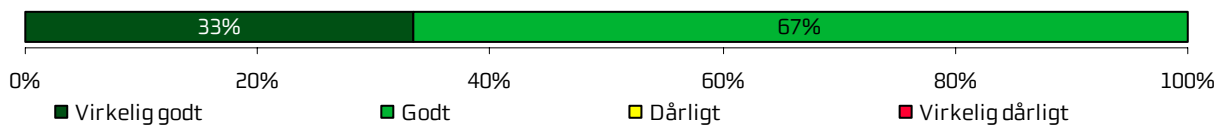
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		85 %	-	93 % *	56 % *	77 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 %	94 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

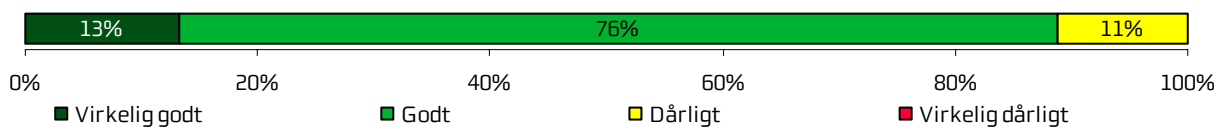
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=121)



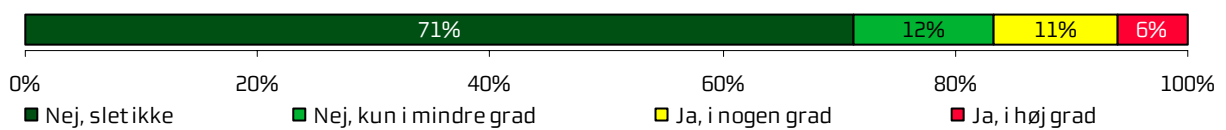
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=45)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=66)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	94 %	98 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	80 %	98 %	87 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	82 %	97 % *	74 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		83 %	70 %	82 %	50 % *	75 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens











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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
1	Rigtig god pleje før og efter operation. Ville gerne have ventet med samtale med læge efter operation, til jeg var mere frisk. Havde svært ved at huske det, der blev sagt, men så var det godt, jeg havde en pårørende med.	Godt
2	Det er rigtig rart med en fast kontaktperson, det føles trygt.	Virkelig godt
3	Jeg har fået en fin behandling.	Virkelig godt
4	Det ville være betryggende, om det var samme læge, man kom til, og ikke forskellige HVER gang i forløbet. Det skal dog siges, at alle var flinke og rare.	Godt
8	Bedre kommunikation mellem modtagelse og behandler. Det er umenneskeligt at blive bedt om at møde med fuld blære og skal sidde og vente tre kvarter på at komme ind! Bedre og mere læsestof i venteværelset plus et ur.	Dårligt
9	Jeg fik en helt fantastisk behandling. Personalet var meget nærværende og imødekommende. Var hos NN. Hun var virkelig sød og virkede meget kompetent. Jeg følte mig meget tryk hele vejen igennem.	Virkelig godt
10	Jeg har kun positive oplevelser med ambulatoriet i [to byer]. Det var kun sidste gang, det glippede.	Godt
11	Smilende personale, blev taget godt imod.	Godt
13	Mødte meget stor venlighed og lydhørhed.	Virkelig godt
15	Venligt personale, men alt, alt for lang ventetid (alle tre gange)!	Godt
17	Jeg synes, der gik for lang tid, inden min egen læge fik besked fra sygehuset. Det kunne gøres bedre.	Godt
18	Til kontrol [efterår] med højre hånd. Stadig ondt []. Kan jeg ikke forstå, at det er rigtigt. Ondt på en anden måde.	Dårligt
20	God atmosfære, virkede ikke stressede. God behandling, søde og rare.	Godt
21	I forbindelse med undersøgelse i et andet ambulatorium fik jeg udleveret et kort af sygeplejersken med telefonnummer, som jeg kunne henvende mig til, hvis der opstod problemer, spørgsmål eller lignende. Det undrede mig lidt, at det ikke bruges i ambulatorium for kvindesygdomme.	Det kan jeg ikke vurdere
22	De var venlige og imødekommende.	Godt
24	Men jeg forstår ikke, at jeg måtte rykke for svar efter tre-fire uger, hvorefter der yderligere gik en uge. Jeg var dog velinformeret om den formodede diagnose og i behandling for det. Havde syg-	Godt

dommen været kritisk eller foruroligende, er så lang ventetid uacceptabel. Men selve undersøgelsesforløbet var helt OKAY.

- ✎ 27 Jeg kan kun rose mit behandlingsforløb fra start til slut. Utrolig hurtig indkaldelse, diagnose og operation. Start hos egen læge, undersøgelse på Regionshospitalet to dage senere, resultat ca. en uge efter og operation ca. to uger herefter. Jeg nåede nærmest ikke at blive nervøs. Fantastisk kompetent personale /behandling over hele linien. Min oplevelse af hele forløbet har været et positivt møde med sundhedsvæsenet. Det var min første indlæggelse og operation. Jeg er efterfølgende blevet erklæret rask og skal til kontrol i fem år. Har været til kontrol en gang. Jeg har kun tilbage at sige tusind tak. Virkelig godt
- ✎ 29 Undertegnede NN mødte på ambulatoriet til operation for nedsunken livmoder. Efter operationen overnattede jeg på hospitalet indtil næste dags formiddag, hvor man syntes, det var rimeligt at sende mig hjem. I det døgn jeg var til operation, fik jeg en god og forstående behandling. Jeg fik tilbud om smertestillende piller efter operationen, ligesom man tog hensyn til min [kroniske sygdom]. Jeg ser med fortrøstning frem til sidst på året, hvor jeg er indkaldt til eftersyn. Intet svar
- ✎ 32 Jeg har fået utrolig god behandling. Har følt mig 100 procent tryk og glad for, at der har været så meget kontrol med mit indgreb (keglesnit). Virkelig godt
- ✎ 33 Jeg fik en god behandling, og sygeplejerskerne var søde og venlige. Godt
- ✎ 35 Jeg kan desværre ikke overskue alle de spørgsmål og svarmuligheder. Derfor et par korte linjer her. Jeg er blevet taget rigtig godt imod alle steder og følte mig tryk hele vejen igennem, med undtagelse af den meget dårlig dansktalende læge NN []. Jeg kunne ikke forstå ham, og han synes ikke at kunne forstå mig. Ellers har jeg kun positivt at sige om hele forløbet. Intet svar
- ✎ 37 Alle var særdeles søde under hele forløbet. Det eneste jeg godt kunne tænke mig, ville være, hvis beskrivelsen af operationen kunne stå på "dansk", så man selv kunne forstå det, uden at en læge skal oversætte fagudtrykkene. Godt
- ✎ 38 Jeg synes, at personalet var utroligt hjælpsomme og opmærksomme. Godt
- ✎ 39 Jeg synes ikke, at det kan passe, at jeg kommer og siger, jeg har mange smerter i mit underliv, og det eneste, der så sker, er, at jeg bliver scannet op i mit underliv for at vide, at der ikke er noget galt, og at det bare er muskelspændinger, når det har været der i [flere] måneder, og har lavet de øvelser, jeg bare fik stukket i hånden, og der ikke skete mere :-(! Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 40 Fik lægens visitkort og kunne ringe, hvis jeg var i tvivl om noget. Hvis jeg ikke traf lægen, gav sekretæren besked til lægen om at ringe mig op. Jeg blev kontaktet af lægen, både en lørdag aften og en søndag eftermiddag. Så det kalder jeg god service! Godt
- ✎ 41 Jeg har kun mødt venlighed, imødekommenhed og dygtighed overalt. Speciallægen viste en fremragende evne til at orientere, forklare og berolige, såvel ved rygbedøvelsen som under operationsforløbet. Virkelig godt
- ✎ 42 Meget venligt og kompetent personale! Virkelig godt
- ✎ 44 De var ganske flinke og professionelle. Det hjalp på mit humør, da "fejlen" blev rettet. Alt gik derefter godt. Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 1

-  45 Ved sidste besøg var afdelingen blevet flyttet. Der var kun ét blad i venteværelset, og jeg var i tvivl om det tilhørte afdelingen eller en af patienterne. Så det ville have været rart med nogle flere blade eller aviser. Så går ventetiden også meget hurtigere :-)
-  46 Kritikken først: Jeg synes, det var en lang ventetid fra jeg skulle stille, til operation. Jeg mødte [om morgenen] og kom først til [om eftermiddagen], og var først på stuen [om aftenen]. Det var en lang dag. Men ellers var jeg godt tilfreds, både med læge og sygeplejersker. De var alle søde og venlige. Tak for det.
-  47 Denne gang har ambulatoriet lige flyttet, derfor tror jeg, at modtagelsen ikke var så god.
-  49 Jeg synes, de kunne ringe til mig om, hvordan pillerne virker på mig og om de hjælper, i stedet for, at jeg skal ringe utallige gange og ikke kan komme igennem. For eksempel fik jeg her sidste gang nogle piller, jeg skal tage i en måned, uden nogen information om næste møde eller telefonisk kontakt.
-  50 Særlig godt: Jeg blev sendt videre til afdeling på andet sygehus for yderligere undersøgelse.
-  51 De to kvindelige læger, som foretog undersøgelsen, var særdeles behagelige. De beroligede og havde en varm humor, som fik mig til at slappe af.
-  53 Som sagt kunne det virkelig være rart, hvis man havde en fast kontaktperson, der var til stede før eller under undersøgelsen. Det ville gøre en meget ved tryk ved en i forvejen utryk og ubehagelig situation. Denne person skulle også sørge for, at man fik udleveret materiale eller evt. henvise til, hvor man kan læse noget mere om det, man fejler. Dette kunne måske også være en fordel, hvis denne kontaktperson forklarede en omkring, hvad der kunne skyldes ens situation, og hvad man selv kan gøre (hvis man altså kan gøre noget). Evt. nogle informationsmøder, hvor man samles med andre i samme situation.
-  54 Jeg har været afsted til denne undersøgelse to gange ingen for [mindre end et år], og jeg følte mig rigtig godt behandlet første gang ved en mandlig læge, som lovede, at det var ham, der ville følge mig. Da jeg ikke får indkaldelse til anden undersøgelse, må jeg selv ringe, og får nu at vide, at den mandlige læge er stoppet, og i forbindelse med den nye læge er jeg røget ud af kalenderen. Sådan noget må bare ikke ske! Og derefter mødte jeg forgæves op, selvom jeg ringede i forvejen og spurgte, om jeg kunne undersøges, og da jeg endelig blev undersøgt, skulle I forsøge fem gange for tre prøver. Det var ikke rart!
-  57 Inden samtalen/undersøgelsen havde jeg haft en rigtig dårlig oplevelse hos en gynækolog, som kom tilbage idet jeg trådte ind ad døren - det var rigtig dejligt, at jeg fik tid til at forklare det og at der blev lyttet (dog skræmmende, at to personaler kunne sætte navn på gynækologen ud fra min historie). Det var utrolig dejligt, at der blev spurgt flere gange under opvågningen, om hvordan jeg havde det - jeg følte mig ikke som "en i mængden". Lige inden operationen opfattede en, at jeg blev voldsomt forvirret over alt det der skete omkring mig, og det betød virkelig meget, at hun opfattede det så hurtigt og forklarede mig, hvad alle lavede.
-  58 Ingen kommentar. Tilfreds med det.

Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
5	Gode parkeringsforhold. Klare anvisninger om, hvor man skulle møde, og folk man kunne spørge om vej.	Godt
12	Da jeg ved mit besøg på Horsens Hospital havde forventet at kunne blive indlagt til en generel undersøgelse af min helbredstilstand, må jeg konkludere, at der ikke kom noget positivt heraf.	Intet svar
21	Egen læge skrev henvisning mandag. Jeg blev ringet op tirsdag formiddag og tilbudt tid fredag, i samme uge. Virkelig flot.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Lang ventetid på trods af akuthenvisning.	Virkelig godt
26	Jeg havde meldt mig klar fra [efteråret] og fik en tid der.	Virkelig godt
31	Jeg bliver undersøgt årligt for kræft i æggestokkene (arveligt gen).	Godt
34	Her kunne jeg godt have tænkt mig at have fået information om, at man kunne få blodtryksfald og blive dårlig og muligvis besvime. Jeg besvimede nemlig.	Dårligt
36	Jeg arbejder selv på [sygehuset], så fik booket en tid direkte igennem sekretæren.	Virkelig godt
41	Fin vejledning ved den skriftlige indkaldelse.	Virkelig godt
42	Jeg var meget heldig at komme hurtigt til. Dag et: Egen læge bestiller tid på sygehuset. Dag to: Opkald fra sygehuset at jeg kan få tid næste dag. Dag tre: Undersøgelse på sygehuset. Det, synes jeg, var flot og yderst godt tilfreds!	Virkelig godt
47	Der sad ingen i skranken. Fandt venteværelset, der så gammelt, mørkt, trist ud. Gamle stole, ingen blade.	Virkelig godt
51	Fra jeg blev henvist, til jeg kom ind, gik der meget få dage, på trods af at der ikke var tale om noget alvorligt. Hurtig reaktion fra sekretæren gav mig mulighed for at komme ind på en aflyst tid.	Virkelig godt
52	Min læge gav jer besked om en undersøgelse [sommer]. Jeg ventede [halvanden måned]. Fik besked [sommer]. Skulle vente [halvanden måned]. Første undersøgelse [efterår].	Virkelig dårligt
54	Jeg fik forkert vejledning i forhold til min undersøgelse, og måtte til undersøgelse to gange, da jeg gik forgæves første gang.	Dårligt
56	Jeg blev indkaldt pr telefon cirka tre dage før mødetidspunktet.	Godt

Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
2	Blev mødt af en utrolig venlig og informerende kontaktperson NN. Følte mig i meget gode hænder og fik den information, jeg havde brug for. En rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
5	Venlige, livlige, hjælpsomme og gode oplysninger om, hvad der skulle ske.	Godt
6	En meget SYMPATISK læge NN. Jeg var jo kun til en ambulans undersøgelse, derfor ikke nemt at svare på jeres spørgsmål om personale.	Virkelig godt
9	Blev meget venligt modtaget og informeret om, hvor lang ventetid jeg cirka kunne forvente. Virkelig god "kundeservice".	Virkelig godt
10	Venlige men fortravlede. De havde glemt mig (sekretæren) og lægen kom selv til sidst, da han ikke kunne få fat i mig hjemme. Det er kun sket den sidste gang.	Godt
11	Søde og smilende.	Godt
19	Modtaget med venlighed og blev vist hen til, hvor jeg skulle vente på at blive kaldt ind.	Godt
22	Venlig modtagelse.	Godt
39	Altså der blev ikke sagt så meget andet, end at jeg skulle sætte mig ind og vente.	Det kan jeg ikke vurdere
40	Blev mødt med venlighed og en god atmosfære.	Godt
43	Blev oplyst om ventetiden.	Virkelig godt

Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?




ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Håndtering af fejl
3	Jeg fik opsat en Estring, som føltes lidt forkert. Ved henvendelse til Ambulatoriet, blev jeg straks indkaldt, og fejlen rettet. Jeg har senere oplevet, at man nu taget højde for fejlen.	Intet svar
7	Skulle have indkaldelse efter seks uger dette blev ikke gjort. Dette skete to gange.	Godt
16	Efter mit besøg blev jeg ringet op af lægen. De havde ikke tænkt over, at de kunne prøve at fjerne min spiral for at se, om det evt. kunne stoppe mine pletblødninger. Jeg fik en ny tid, så de kunne fjerne den.	Godt
25	Hende, der udskrev mig, glemte at give mig papirerne og piller med hjem, men hun ringede til mig, da jeg var på vej hjem. Jeg havde selv piller, så papirerne sendte hun til mig med posten. Så det var helt ok.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Forkert oplysning i journal: postmenopausal blødning. Dette var ikke tilfældet.	Virkelig godt
44	Jeg var henvist for to operationer, men kun den ene blev omtalt, indtil de fandt de relevante papirer.	Virkelig godt
48	Til min indlæggelse på P6: Der var glemt et kompressionsgæzebånd "inde i" mig. Var der to døgn, og det var absolut ikke meningen! Det var mit held, jeg blev ekstra undersøgt, inden jeg blev udskrevet! Der har heldigvis ikke været tegn på betændelse, efter jeg kom hjem.	Godt
54	Som tidligere beskrevet kom jeg forgæves til første undersøgelse. Anden gang havde de svært ved at få de prøver de skulle bruge, og det var meget smertefuldt.	Dårligt
59	Prøven, der blev taget [], var ikke tilstrækkelig til analyse, så en ny prøve blev anbefalet.	Godt

Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
14	Specialblodprøver var ikke fremsendt til trods for, at de var taget.	Godt
15	Ventede to en halv time fra afsluttende undersøgelse, til en laborant blev ledig til at kunne tage en blodprøve på mig, så jeg kunne komme hjem igen!	Godt
19	Første gang jeg var af sted først på året fik jeg at vide, at der ville gå to til tre uger til svaret kom, men måtte selv rykke efter svar, hvorefter lægesekretær rykkede for at få svar på mine prøver. Dette kunne godt have været bedre. Man blev jo nervøs for dårligt svar, da man ikke hører noget.	Godt
24	Det undrede mig (især da jeg oplevede undersøgelsen særdeles positiv og informativ), at jeg måtte rykke for det. Heller ikke egen læge havde fået besked før min opringning.	Godt
28	Fint behandlingsforløb mht. videre henvisning til andet sygehus.	Godt
30	Ventede i over en time i anæstesen.	Godt
31	Det er rutinetjek, og alt var også ok. Kun ventetiden var træls, og der blev ikke informeret omkring dette. Jeg var ligefrem henne og spørge personale, hvornår det blev min tur, og der sagde hun, at der var ventetid. Så de vidste det jo godt.	Godt
33	Nej.	Godt
39	Jeg synes, at det er for dårligt, at jeg har været så mange gange til læge og til scanning, og de har stadig ikke fundet ud af, hvad der er galt. :(Det kan jeg ikke vurdere
40	Det gik stille og roligt. Fik god forklaring på det, jeg så på skærmen under scanningen!	Godt
41	Dejligt at den læge, der lavede forundersøgelsen, var den samme som skulle operere mig, og at det var muligt at kontakte hende på telefon før indlæggelsesdagen.	Virkelig godt
48	Jeg synes, personalet er meget venlige og imødekommende og ikke bange for at inddrage kollegaer ved tvivl. Det er meget betryggende. De giver sig tid til at lytte, svare, forklare og gentage tingene, til de er forstået korrekt. Det har jeg været RIGTIG GLAD FOR!	Virkelig godt
50	Der var ikke ventetid, jeg talte ikke med forskellige. Jeg fik en virkelig fin behandling og information om videre undersøgelser.	Virkelig godt
53	Jeg har været til undersøgelse ca. fire gange, og hver gang har det været ved en ny læge og sygeplejerske. Det har virkelig været frustrerende ikke at have en fast kontaktperson, der kendte til ens "sygdomsforløb", og som man kunne få lidt mere tillid til og føle sig fortrolig overfor. I stedet for fik jeg hver gang en ny person, som skulle sættes ind i sagen, og jeg fik hurtigt følelsen af, de var lidt stressede, så det blev ikke til den store samtale om, hvordan jeg selv synes, det gik med mig, og hvordan jeg egentlig havde det. Det var desuden også først ved mit tredje besøg, at jeg rent faktisk	Godt

fik noget konkret materiale med hjem, så jeg kunne sætte mig ind i, hvad der var galt, og hvad der så måske skulle ske. Det gjorde mig også ret frustreret.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 55 | Henvist fra ét ambulatorium til et andet uden at jeg fik besked om det. Det fik jeg først, da jeg telefonisk rykkede for en tid. | Godt |
|  | 56 | For lang ventetid på laboratoriet. | Godt |
|  | 57 | Der var utrolig rare, lyttende og hurtigt opfattende mennesker omkring mig. | Virkelig godt |

Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens, Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
✎ 47	Jeg kommer til samme læge, som jeg har kendt i mange år, meget betrykkende.	Virkelig godt
✎ 48	Jeg synes den skriftlige del FØR operationen på selve dagen (og indtil midnat dagen før) manglede beskrivelse om indtagelse af mad/væske. Heldigvis havde jeg en beskrivelse om det fra dagkirurgisk, så jeg ringede til F6 og tjekkede op på det! Fik meget brugbare og gode svar.	Virkelig godt
✎ 52	En []betændelse kan skade mit helbred.	Virkelig dårligt
✎ 53	Som sagt fik jeg først udleveret materiale omkring min situation ved mit tredje besøg, hvilket jeg finder utilfredsstillende. Jeg fik ingen information omkring, hvad jeg selv kunne gøre for at forbedre min situation, eller hvad der kunne skyldes denne situation.	Godt
✎ 54	Jeg synes, det er for dårligt, at der går så lang tid imellem, at lægen får svar, og jeg får svar fra jer. Det burde gå hurtigere med prøvesvaret til mig.	Dårligt
✎ 57	Jeg manglede information omkring hvilken indflydelse det havde. Hvornår min menstruation kom i forhold til indgrebet. Denne information måtte jeg ringe og spørge efter.	Virkelig godt