

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk Ambulatorium H
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling
Hospitalenheden Vest**



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
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	291
Besvarelser fra afsnittets patienter:	161
Afsnittets svarprocent:	55%

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).

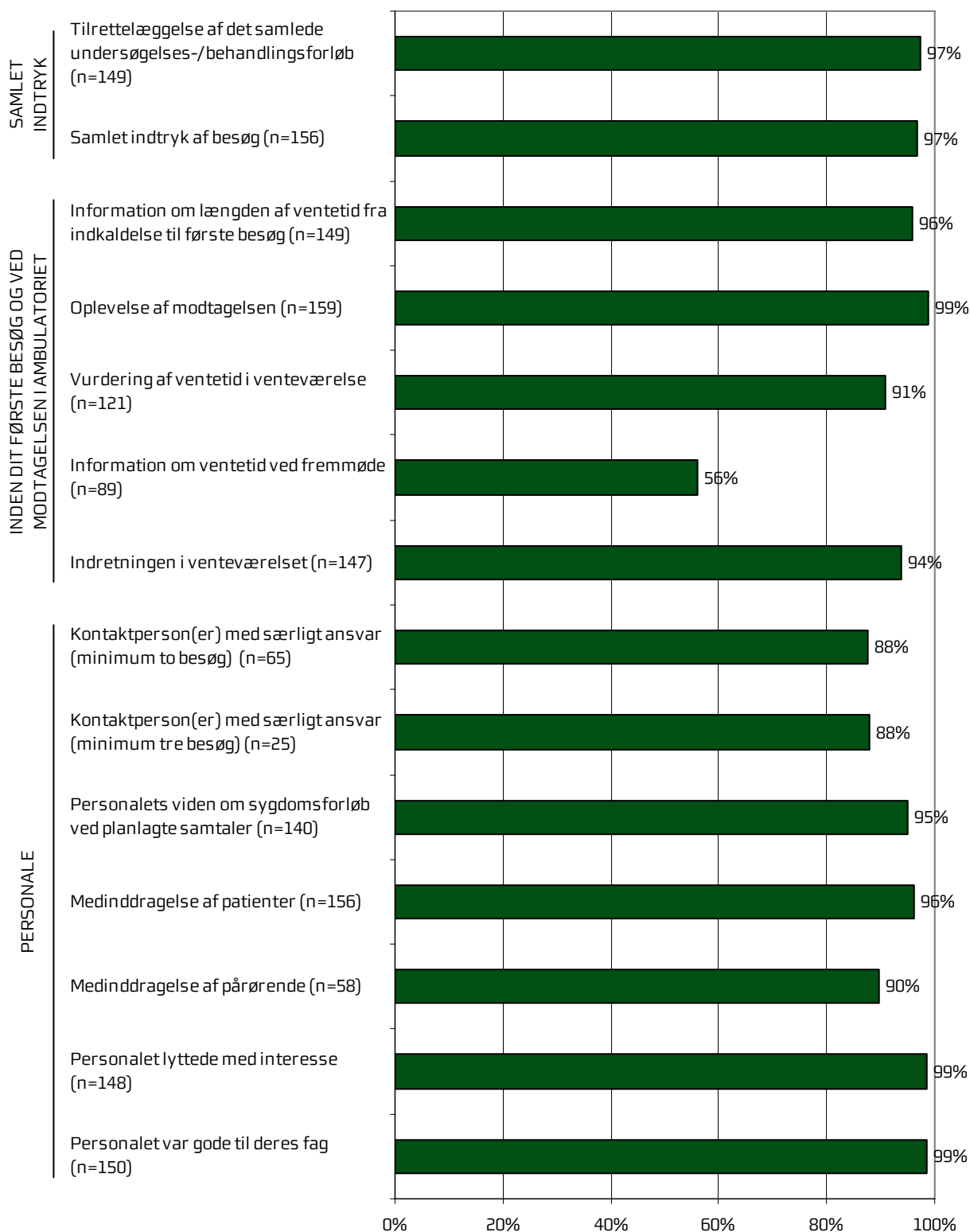
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

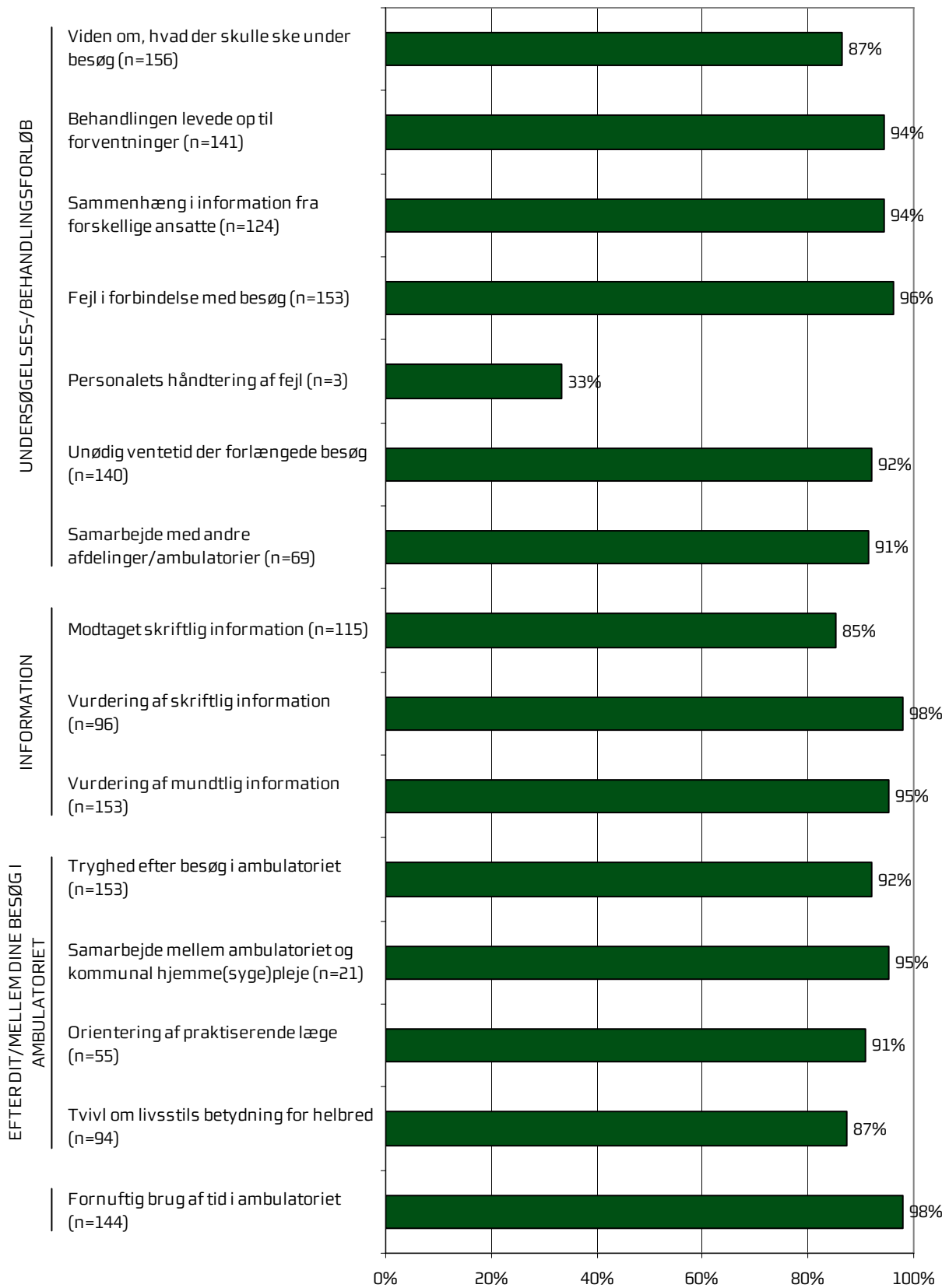
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

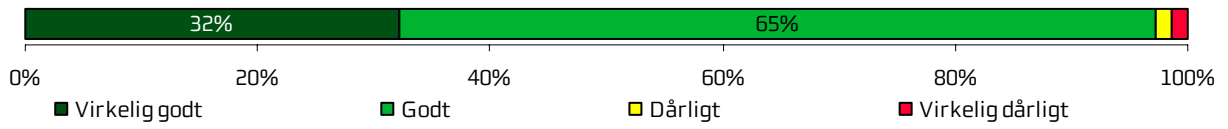
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

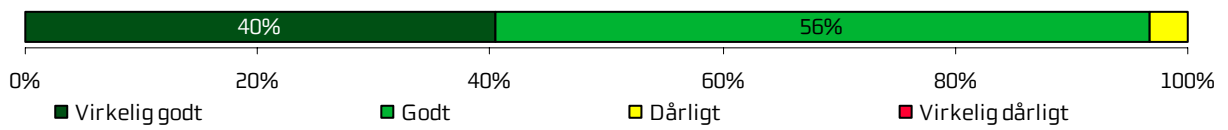
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=149)



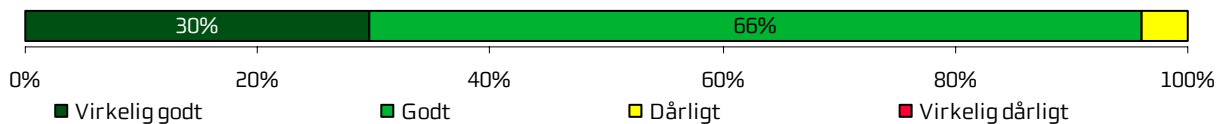
Samlet indtryk af besøg (n=156)



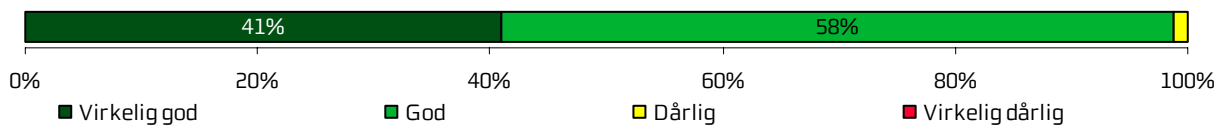
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	97 %	100 % *	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 % *	92 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

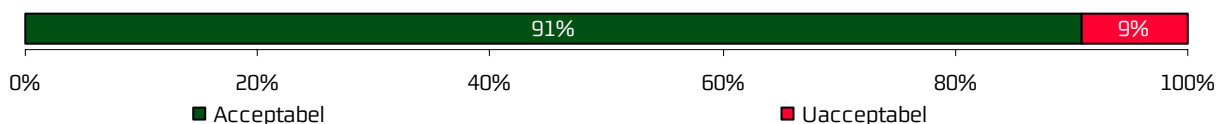
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=149)



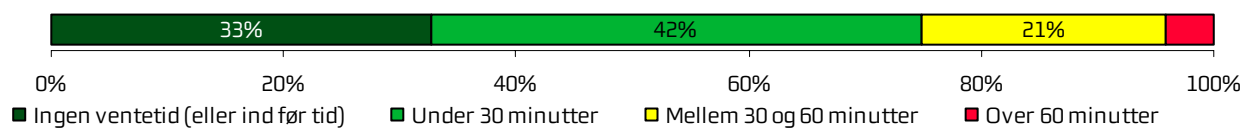
Oplevelse af modtagelsen (n=159)



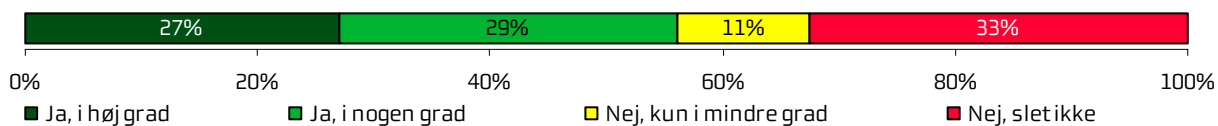
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=121)



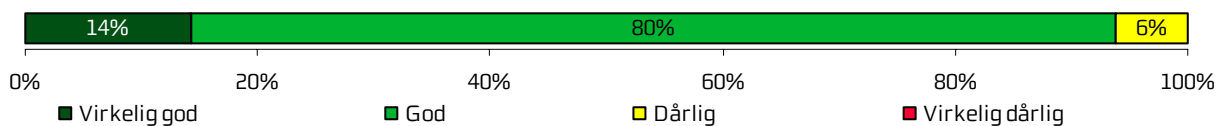
Længde af ventetid i venteværelse (n=147)



Information om ventetid ved fremmøde (n=89)



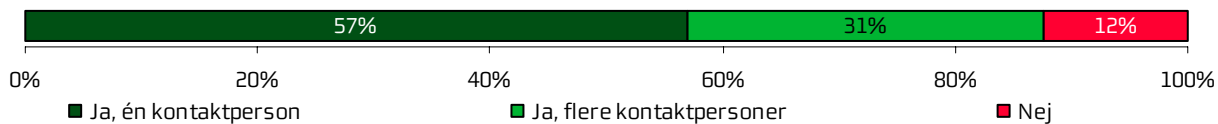
Indretningen i venteværelset (n=147)



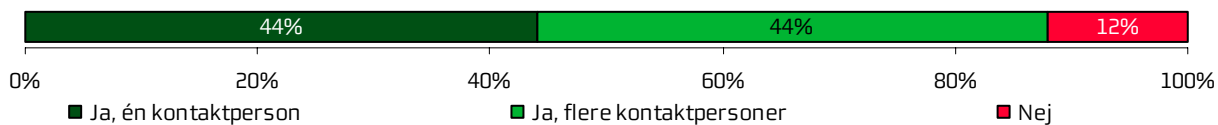
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 % *	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	95 % *	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	100 % *	75 % *	93 %
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?		56 %	37 % *	78 % *	28 % *	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		94 %	96 %	100 %	71 % *	89 %

Personale

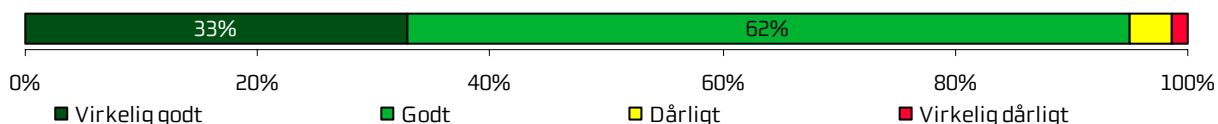
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=65)



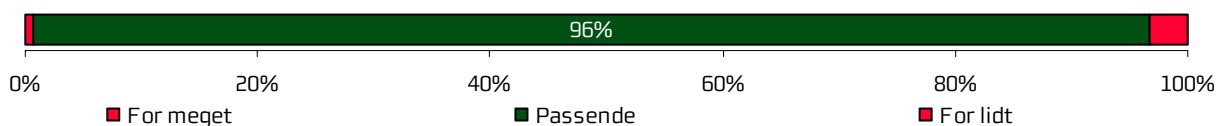
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



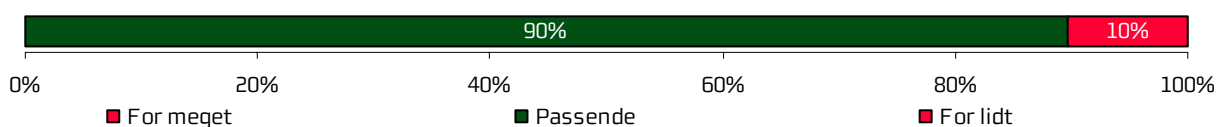
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=140)



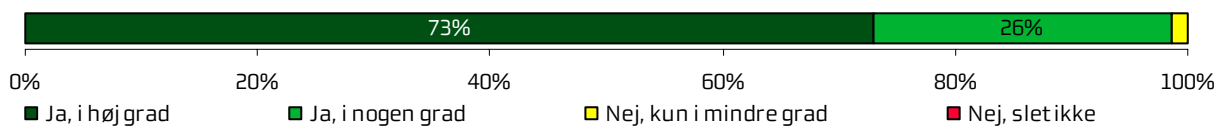
Medinddragelse af patienter (n=156)



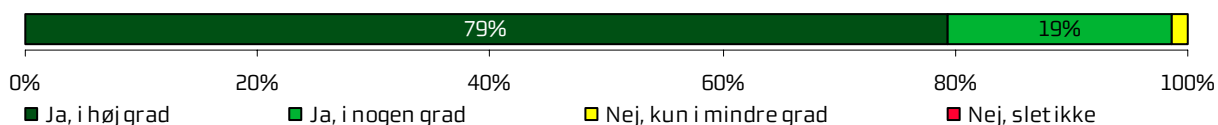
Medinddragelse af pårørende (n=58)



Personalet lyttede med interesse (n=148)



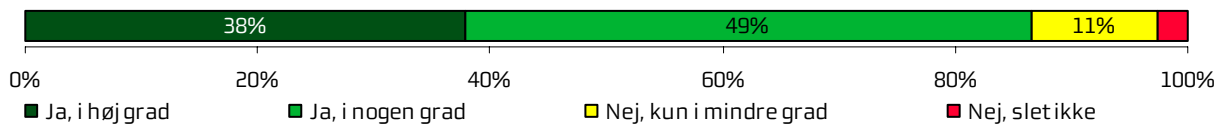
Personalet var gode til deres fag (n=150)



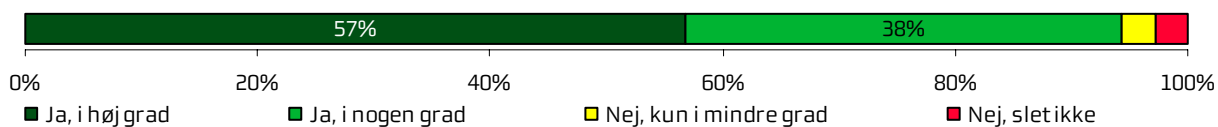
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		88 %	81 %	100 % *	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		88 %	-	100 % *	52 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	97 %	100 % *	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	96 %	100 % *	86 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	94 %	100 % *	75 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	97 %	100 %	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 % *	93 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=156)



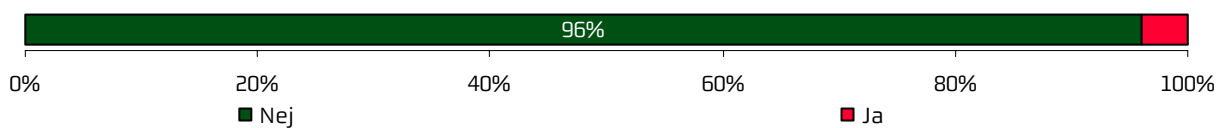
Behandlingen levede op til forventninger (n=141)



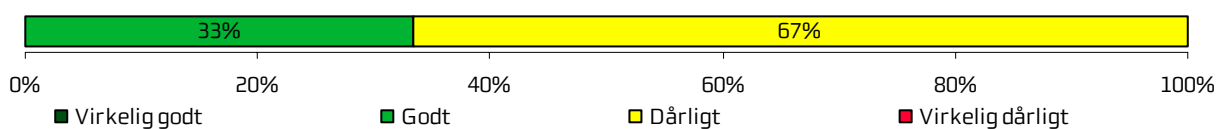
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=124)



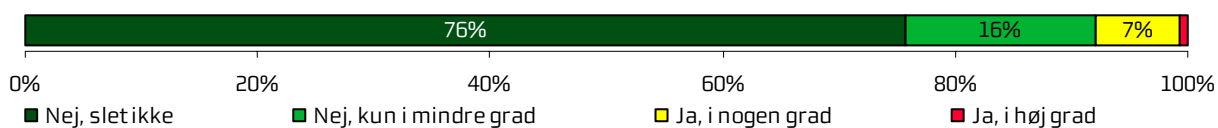
Fejl i forbindelse med besøg (n=153)



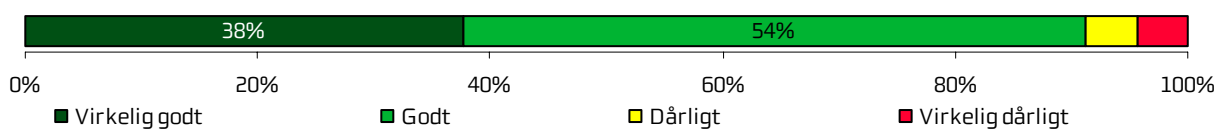
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=140)



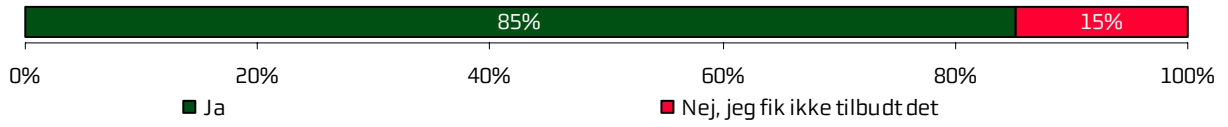
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=69)



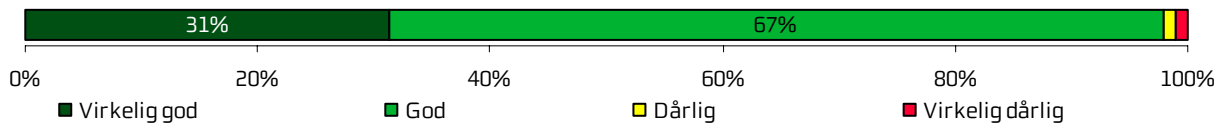
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	90 %	100 % *	73 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	95 %	100 % *	86 % *	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	97 %	100 % *	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 % *	85 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		33 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		92 %	89 %	100 % *	73 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	96 %	100 % *	84 %	95 %

Information

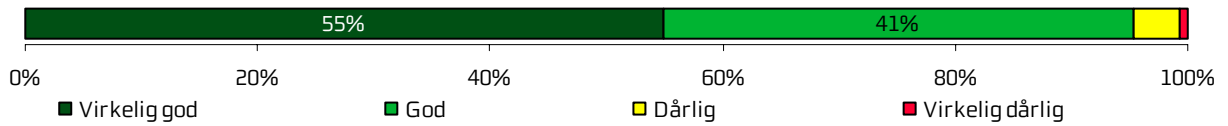
Modtaget skriftlig information (n=115)



Vurdering af skriftlig information (n=96)



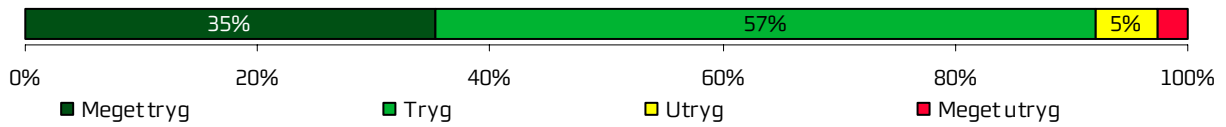
Vurdering af mundtlig information (n=153)



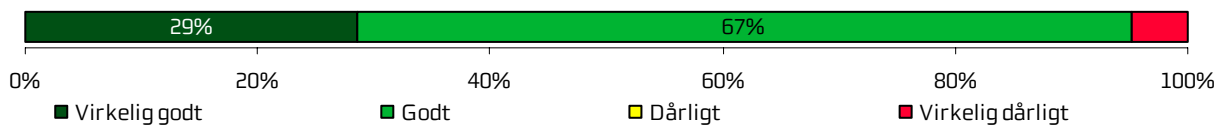
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		85 %	-	99 % *	58 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	99 %	100 % *	89 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

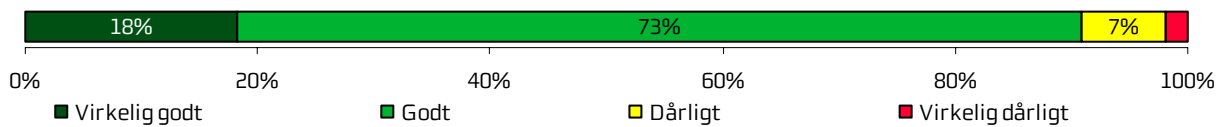
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=153)



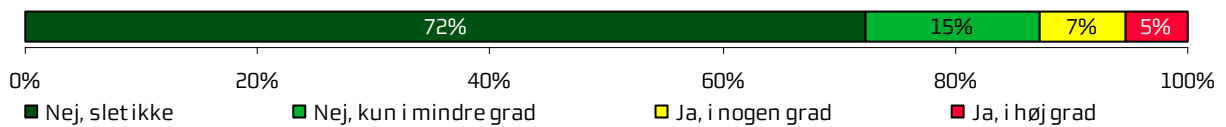
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=55)



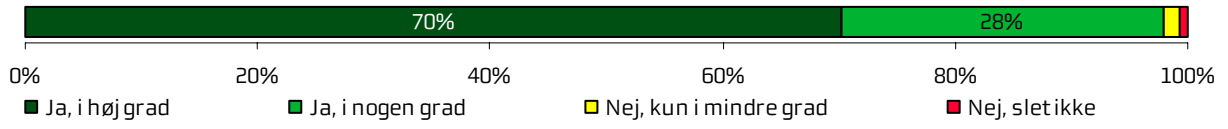
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=94)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	94 %	100 % *	85 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	100 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	90 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		87 %	86 %	95 %	49 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=144)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	90 % *	97 %

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.

Gynækologisk Ambulatorium H, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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









ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
1	Helt ok, men synes, at det er i overkanten med fire-fem personer på stuen, især i tilfælde med gynækologisk undersøgelse, hvor det reelt kun er en person, der foretager sig noget.	Godt
4	At der er overensstemmelse mellem lægens anbefaling og sygeplejersken, som jeg efterfølgende var sammen med. Skal nok love for, at hun fik sat nogle tanker i gang om sammenvoksninger etc. - hvis jeg skulle opereres!	Det kan jeg ikke vurdere
5	Ambulatoriet har været meget åbent - flinke læger og sygeplejersker. De har været meget hjælpsomme og giver den tid, jeg havde brug for. Der var noget ventetid en dag, der var flere, der var syge. Men de klarede det flot, og jeg nåede lige at komme tilbage til min bil, langt væk, inden parkeringstiden udløb. :-)	Godt
8	Alle var søde og venlige og åbne.	Virkelig godt
9	Lægen var virkelig god til at fortælle, hvad der skulle ske, og hvad, han kom frem til.	Godt
10	Der var en utrolig ro og overblik og overskud på afdelingen. Fik en super behandling :-)	Virkelig godt
11	Bortset fra stressfaktoren ved, at man gerne skal på benene inden personalets fyraften, synes jeg ikke, at jeg har andet end ros.	Godt
12	Fik svar efter en []operation, hvor de skriver (håber fortsat, du har det godt). Det var bare så dejligt, at det stod der:-) Var til kontrol [efteråret] 2010, men fik først svar [tre uger senere], efter jeg kontaktede min egen læge, som heller ikke havde hørt noget fra prøven. Han kontaktede sygehuset og fik svar på prøven, og dagen efter fik jeg brev derfra. Jeg synes, at der gik for lang tid, men de havde nok "glemt" mig i bunken.	Virkelig godt
14	Der er hårdt pres på, og de er meget stressede.	Godt
16	Med de opgaver [der er] uafbrudt, er det ENESTÅENDE, som den enkelte involverer sig i alle. Giver tid, giver besked. Er så taknemmelig og tryk, at jeg i min HØJE ALDER bliver modtaget og hjulpet så enestående. Tak.	Virkelig godt
17	Jeg fik en fin velkomst i ambulatoriet, og det gik helt glat med kørselsordning. Der var en god og hyggelig atmosfære i ambulatoriet før undersøgelsen. Jeg synes, det var dejligt, at der var rumdelere, hvor man sidder og venter. Det var en rar oplevelse.	Virkelig godt
18	Jeg kan se en større trykthed i, at det forholdsvis er det samme personale, som går igen til ens undersøgelser. Jeg er selvfølgelig bevidst om opstået sygdom osv. Det burde kunne lade sig gøre, at man blev tilknyttet bestemt personale. Tre undersøgelser på [en kort periode] med tre forskellige læger er bare ikke fedt!!	Godt
19	Ved læger der ikke behersker [der er svære at forstå], skal sygeplejersken have rum til at foretage	Dårligt

en stor del af kommunikationen, således patienten ikke lider under lægens dårlige [kommunikative evner] og attitude.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 20 | Kun angående ventetiden i ambulatoriet, og "henvisningstiden" til andet sygehus. Min kæreste (mand) følte sig meget stødt over, at der var en kvinde til stede, da vi skulle til møde angående hans [undersøgelse]. Det ville han helst have været foruden. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 | Jeg har været godt tilfreds med forløbet og informationen! | Godt |
| ✎ | 24 | Såvel sygeplejersker som lægen var meget venlige, lyttende og kompetente. For mit vedkommende var der tale om to undersøgelser med [nogle ugers] mellemrum. Jeg satte stor pris på, at det var den samme læge, der undersøgte mig. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Der blev lovet skriftligt svar inden for en given tidsramme, men denne frist blev ikke overholdt. Det ville naturligvis være at foretrække, hvis man kunne overholde tidsfristen. | Godt |
| ✎ | 28 | Information om ventetid. Information fremmer forståelsen!! | Godt |
| ✎ | 29 | Et utrolig sødt og venligt personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 | Jeg er ikke færdig med behandlingsforløbet, så det sidste kan jeg ikke vurdere godt nok. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 32 | Mit indtryk af afdelingen er rar og venlig og omsorgsfuld. | Intet svar |
| ✎ | 33 | Tog sig virkelig tid til mig og mit problem. Havde slet ikke følelsen af, at de havde travlt, men at lige nu var jeg midtpunktet. En dejlig og tryk fornemmelse. Fik en UG-behandling af nogle vanvittige søde og dygtige sygeplejersker og læge. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | De var meget søde og imødekommende! Jeg manglede bare en til at holde i hånden, da det blev ubehageligt. De sagde også, at min mand kunne de ikke hjælpe mig med. Mit store ønske er, at der kommer hjælp til os i denne situation. Jeg er ikke den eneste her i landet. Det er både mig og alle de andre, der er skyld i, han har det skidt, men jeg bærer og går med det til daglig. Tak, fordi I vil læse det. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Meget god forklaring ved sygeplejerske, hvis operation skulle blive aktuel. Der blev taget godt hånd om et tilstødende problem. | Godt |
| ✎ | 37 | Meget ked af opvågning, virkelig ubehagelig sygeplejerske. Personalet gør meget ud af hvem, der var kontaktperson og hvem der skal operere, men ingen af dem var der, da jeg skulle hjem. Meget ondt i benene og maven bagefter. Ville gerne have vidst det, så jeg var mere tryk, da jeg kom hjem. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | På ambulatoriet snakkede jeg med sygeplejerske NN og læge NN. De var MEGET søde. De sørgede for, at jeg samme dag fik taget blodprøver og EKG og snakkede med en læge NN. Det var en meget positiv oplevelse med dem alle tre. De forklarede meget godt, hvad der skulle foregå. Min operation på anden afdeling forløb også godt. Meget sødt og venligt og hjælpsomt personale. Meget godt tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 | Jeg har haft et helt fantastisk forløb med rigtig gode læger og sygeplejersker. | Godt |
| ✎ | 43 | Selv om jeg var meget bange for at komme på sygehuset, synes jeg, at jeg fik en kompetent be- | Godt |

Bilag 1

handling samt god plejeservice efter mit indgreb.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 44 | Jeg fik en rigtig god behandling, men da jeg var blevet opereret, kunne jeg ikke blive klar og udskrivningsklar hurtigt nok. Jeg havde det rigtig dårligt, var ikke klar til at komme hjem. Personalet var fantastisk - det er nok sparepolitik, jeg var ramt af. | Virkelig dårligt |
|  | 46 | Jeg synes, de skal have et ug. Jeg har været 100% tilfreds. Mange tak for en god behandling. | Virkelig godt |
|  | 47 | Alle har været meget imødekommende og kan kun rose for jeres gode behandling. Tusind tak for utrolig god behandling. | Virkelig godt |
|  | 48 | Jeg synes, de skulle sige, at jeg skulle tage smertestillende tabletter inden undersøgelse/behandling, da det mange gange gjorde RIGTIG ONDT! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 49 | Mit samlede indtryk er godt, idet den behandling jeg blev sat i [] har vist sig at være effektiv. Det, der trækker ned, er, at lægen var svær at forstå og virkede meget irriteret over, at jeg ikke umiddelbart forstod. Sygeplejersken var meget sød og imødekommende, og tydeligvis vant til at skulle gentage, hvad lægen sagde. | Intet svar |
|  | 52 | Det har været svært at træffe lægen, men jeg har god forståelse for travlheden. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 54 | Det var lidt svært at forstå, hvad lægen sagde. Sygeplejersken var ok til at hjælpe. | Godt |
|  | 55 | De var meget søde og behandlede mig som en god bekendt, da jeg kom der flere gange. | Godt |




Gynækologisk Ambulatorium H, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
4	Jeg synes, ventetiden var lang - én måned, fra mit problem opstod - og jeg kunne komme til første undersøgelse!	Det kan jeg ikke vurdere
6	[] Ankomst [formiddag], hjem [eftermiddag]. Modtaget af søde piger, alt gik godt, har IKKE noget at klage over. Fik god modtagelse, god behandling, alt gik godt, har det godt i dag. Har virkelig ikke noget at klage over.	Intet svar
7	Positivt at der hurtigt kom brev med dato.	Virkelig godt
9	Men der er for lang tid fra indkaldelsen til undersøgelsen. Jeg kunne ønske en påmindelse ca. en uge før, så jeg ikke glemmer at komme, eller brevet bliver væk.	Godt
17	Ringede til afdelingen og fik besked om ventetid osv. I løbet af tre dage havde jeg indkaldelsen til ambulans undersøgelse.	Virkelig godt
20	Fik en seddel med de forskellige sygehuses ventelister. Valgte dog alligevel Herning, men rart at få at vide.	Virkelig godt
29	Jeg aftalte med min læge, hvornår vi skulle bede om en tid, som passede[]. Der fik jeg en tid fra ambulatoriet, som passede perfekt.	Virkelig godt
30	Dårlige parkeringsforhold. Der var oplyst om det, men at det var så dårligt, overraskede mig.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Jeg synes, det er længe at vente på min tid, så jeg ringede og fik den fremrykket lidt uden problemer.	Godt
36	Jeg synes, det var dårligt, især første gang fordi tiden, som var lovet, slet ikke blev overholdt.	Godt
47	Blev henvist via Sygehus NN. Har syntes, at det hele har forløbet hurtigt og godt.	Virkelig godt
54	Jeg skulle udfylde et skema inden undersøgelsen, men havde ikke set spørgsmålene på den anden side. "Vend" var åbenbart ikke tydeligt nok - for mig!	Godt









Gynækologisk Ambulatorium H, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
	3	Vil gerne også have en mening, da det er MIN krop, det handler om.	Det kan jeg ikke vurdere
	13	Der blev ikke taget hensyn til let dement patient.	Godt
	16	Særdeles venligt personale.	Virkelig godt
	20	Ville gerne være blevet informeret om, at der var 50 minutters ventetid første gang, jeg var der.	Virkelig godt
	21	Men alt for megen ventetid i ambulatoriet.	Godt
	25	Folk virkede søde og imødekommende. Jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
	26	God service.	Intet svar
	29	Jeg husker den som meget venlig.	Virkelig godt
	33	En lidt mærkelig "sekretærskranke" med glaslåger, der er åbnet/lukket. Man taler "ned" til hende ved skranken, og så sidder sekretæren med siden til patienterne.	Virkelig godt
	36	Ved lugen bliver man stort set modtaget uden ord. Virker lidt mærkeligt.	Godt
	38	Man mødes altid med et smil, selvom der er travlt.	Godt
	40	Professionel og venlig.	Virkelig godt
	42	Vi sad og snakkede med en sød og smilende sygeplejerske, som var god til at lytte og afklare spørgsmål.	Godt
	45	Megen ventetid.	Virkelig godt
	47	Alle har været så søde og rare. Et meget professionelt og kompetent personale.	Virkelig godt
	49	Satte mig og ventede. Der var ingen at henvende sig til.	Intet svar
	52	Problematiske fordi det var en meget [glemsom] dame, der ikke forstod hvad vi skulle.	Det kan jeg ikke vurdere

Gynækologisk Ambulatorium H, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Håndtering af fejl
	2	Har mistet følelsen i hele venstre lår pga. [komplikation].	Dårligt
	3	[Indgreb] (sat op af læge) generede meget, når jeg cyklede. Virkede kun den første dag []. Blev fjernet af egen læge. [Gav også andre problemer]. Besøg ved sygeplejerske: [yderligere indgreb] - faldt ud under toiletbesøg. [Endnu et indgreb]. Da jeg kom ud i bilen kunne jeg ikke sidde. Da jeg kom hjem, fjernede jeg den.	Intet svar
	16	Ingen.	Intet svar
	22	Jeg blev sendt til en læge, der syntes, det var en fejl, jeg var sendt til ham.	Godt
	36	Mindre fejl! Dog kun at ventetiden på svar angående celleprøver ikke holdt. Skulle ringe et par gange. Enerverende første gang, så vender man sig lidt (psykisk hårdt) til det. En gang kom der ikke noget svar, men jeg havde en ny tid.	Intet svar
	37	Læge NN vidste ikke, hvilken operation det var. Tilbragte hele tiden med at fortælle, at hun mente, internet var for gammelt. Megasur.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	50	Misforståelse i telefonbesked efter operation.	Dårligt
	53	De havde glemt at registrere mig, men de var flinke at finde en ny tid to dage efter.	Intet svar

Gynækologisk Ambulatorium H, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
3	Troede at ringen hjalp på min [tilstand]. Har fået at vide, at det er to problemer, jeg har.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Lægens behandlingsanbefaling, synes jeg, var "langt ude". Da jeg efterfølgende talte med min egen praktiserende læge, måtte han give mig ret.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Jeg informerede alle, jeg talte med, om at jeg har et 'problem' med at faste []. Ventetiden blev lang for mig (det var ok inden operationen), men det gik galt, da jeg vågnede op. Kunne godt spise, men besvime, når jeg skulle op og kastede op. Dette mener jeg, kunne være undgået, hvis den sygeplejerske, jeg talte med på et tidspunkt, havde videregivet den konklusion at give mig drop. Dette fik jeg ikke.	Godt
11	Jeg synes, at det virker stressende, at man ved, at man helst skal se at komme på benene efter indgrebet, fordi afdelingen skal lukke ned til fyraften.	Godt
15	De havde slet ikke sat sig ind i, hvad det var, jeg kom med for et problem, og virkede ukompetente.	Virkelig dårligt
16	Udviste interesse, gav sig god tid. Meget positivt selv om det var alvorligt.	Virkelig godt
19	Mig og min pårørende gik derfra utrolig skræmte, da kommunikationen fra lægen til os var elendig og derfor havde fået det til at lyde som om, jeg kunne forvente at have kræft.	Dårligt
20	Vi blev for ni dage siden henvist til [et hospital], men har endnu ikke hørt fra dem :-(Så afhængigt af, hvor lang tid, der går yderligere, ændrer min besvarelse sig måske.	Virkelig godt
28	Fik oplyst under mit andet besøg, at der var sendt skriftligt svar fra en biopsi. Jeg fik aldrig brevet.	Godt
31	Min læge NN havde friuge. En gang jeg skulle undersøges, det ville have været rart at vide.	Godt
36	Det virkede som om, de ikke kunne tage sig af, at jeg ventede og ventede på svar.	Godt
42	Grunden til jeg skriver, at jeg synes samarbejdet med andre afdelinger er dårlig, er pga. at jeg nu er startet i et forløb [på et andet hospital], hvor de giver udtryk for, at allerede efter første inseminering skulle man havde sendt os videre, da sædkvaliteten ikke levede op til de samme standarder som [på dette hospital], og det bliver man lidt ked af at høre.	Godt
45	Personalet er søde, omsorgsfulde og kompetente :)	Virkelig godt
47	Jeg har kun godt at sige. Alle læger og sygeplejersker (selv rengøringen) har været utrolig søde og meget engagerede.	Virkelig godt
52	Personalet var forstående for den dementes situation.	Det kan jeg

ikke vurdere

Gynækologisk Ambulatorium H, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
✎ 4	Ville gerne have vidst, at lægen ikke talte dansk med mig.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 11	Alle er søde og kompetente, så jeg kan ikke klage hverken over det ene eller andet.	Godt
✎ 22	Tiden fra kikkertundersøgelsen til svar på vævsprøver var utryk. Lægen sagde, det ikke så godt ud, så jeg skulle have lavet keglesnit, og jeg ville få skriftlig besked efter to uger. Jeg fik brev 4½ uge senere. Det ville have været smart, hvis jeg havde fået lægen til at uddybe kommentaren, "det ser ikke godt ud", da det gjorde mig unødvendigt bange.	Godt
✎ 35	Trivsel: min mand er meget stresset, jeg lever også i en stresset situation. Min læge ved det, ambulatoriet har også fået det at vide. Jeg ville gerne, I kunne tage vare på os, som er i den situation. Det er meget hårdt. Min mand blev såret [for nogle år siden]. [På et tidspunkt] ville jeg gerne, at vi skulle have hjælp til at komme videre, men han afviser, "vi fejler ingenting", siger han. Kunne der ikke tages hånd om os, der er i den situation. Måske til aflastning, så man selv kan snakke problemet igennem.	Virkelig godt
✎ 51	Jeg har kun ros til personalet.	Virkelig godt