

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Gynækologisk cancer-amb
GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	142
Besvarelser fra patienter:	97
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

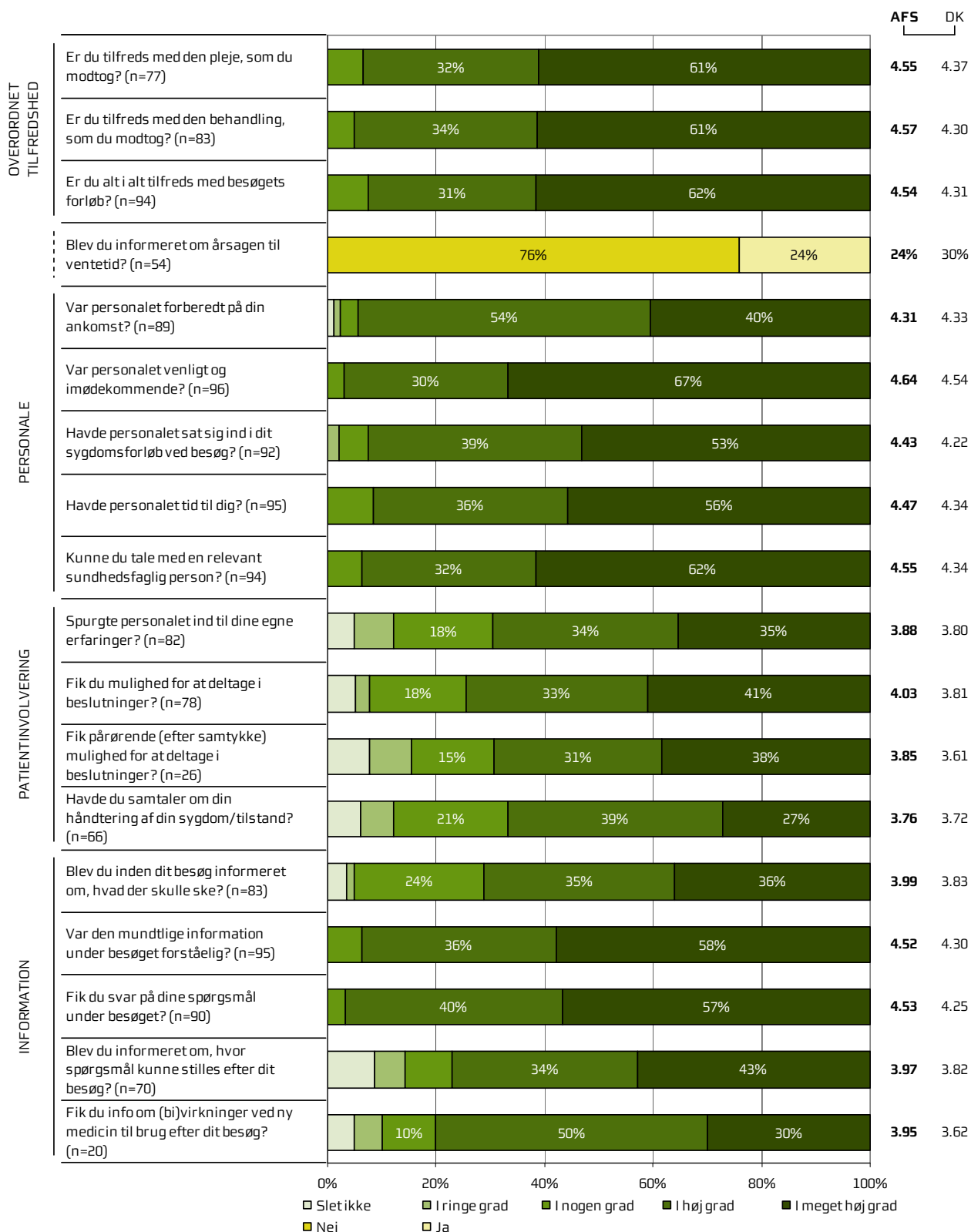
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

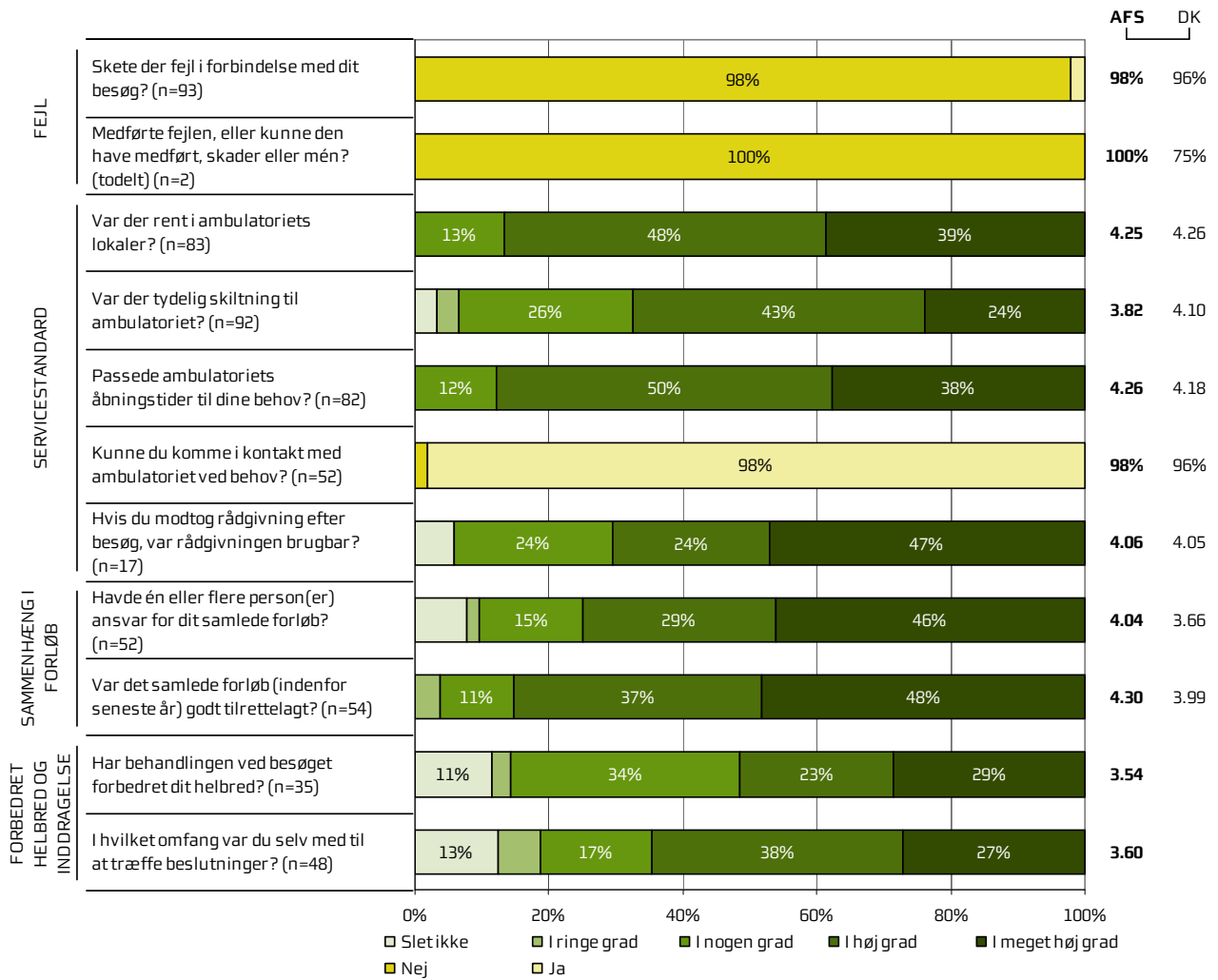
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

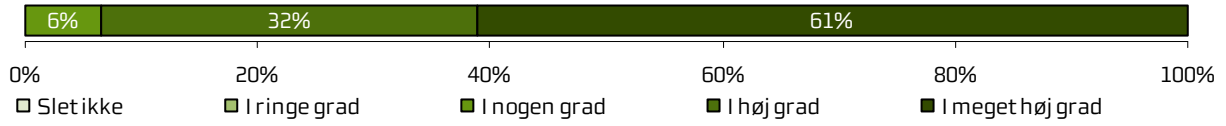
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

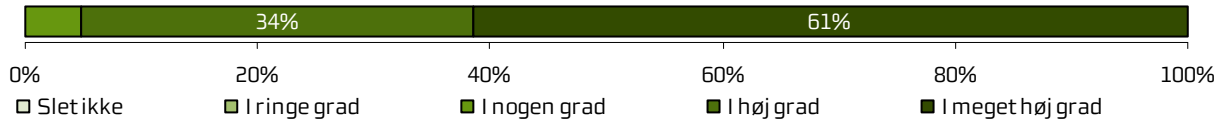
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

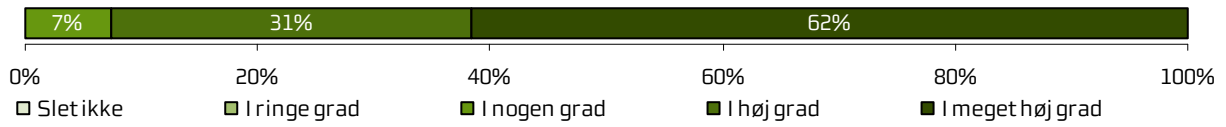
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=77)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=83)



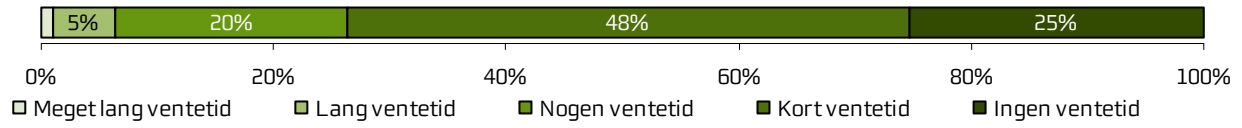
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=94)



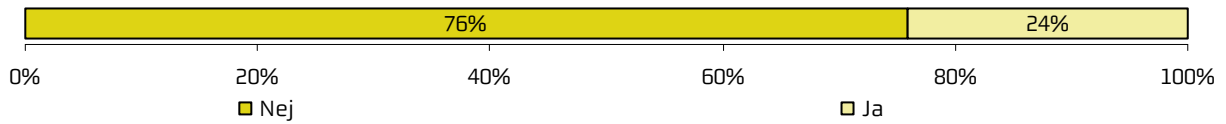
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,55		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,57		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,54		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=95)



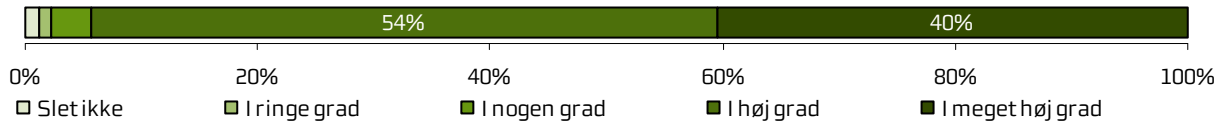
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=54)



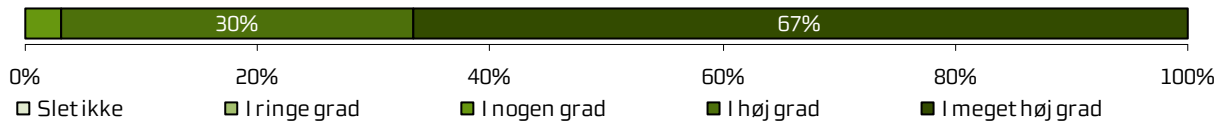
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,92		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		24 %	30 %	

Personale

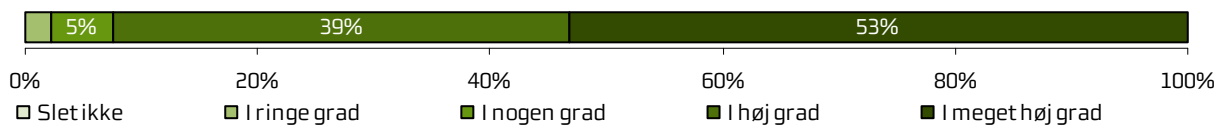
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=89)



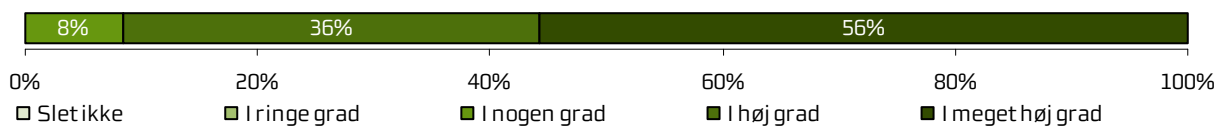
Var personalet venligt og imødekommende? (n=96)



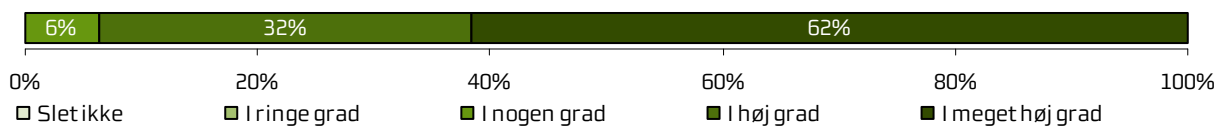
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=92)



Havde personalet tid til dig? (n=95)



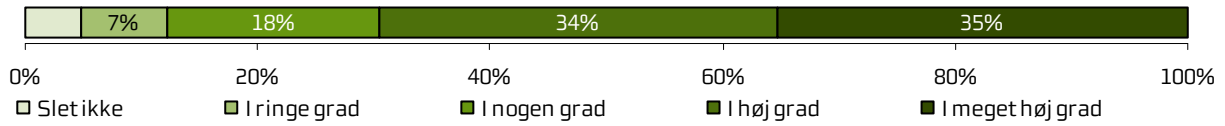
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=94)



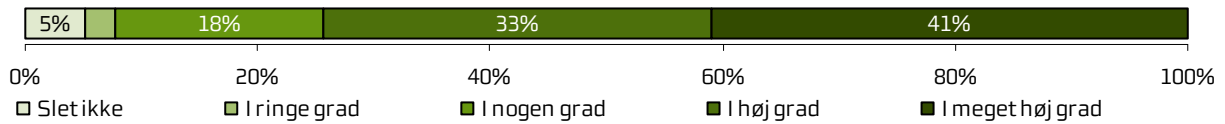
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,31		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,64		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,43		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,47		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,55		4,34	

Patientinvolvering

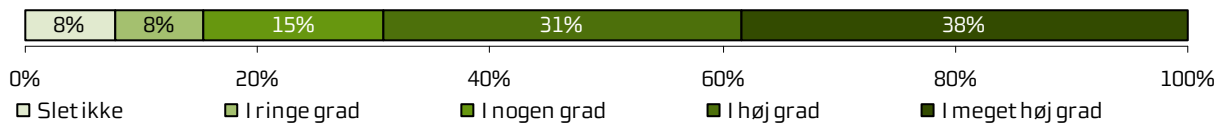
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=82)



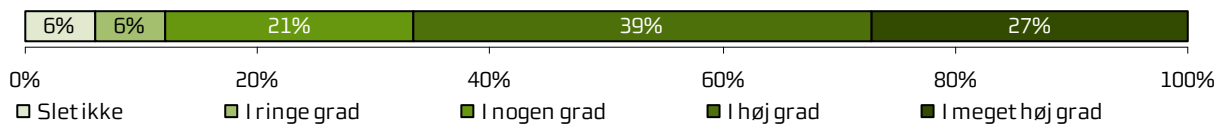
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=78)







Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



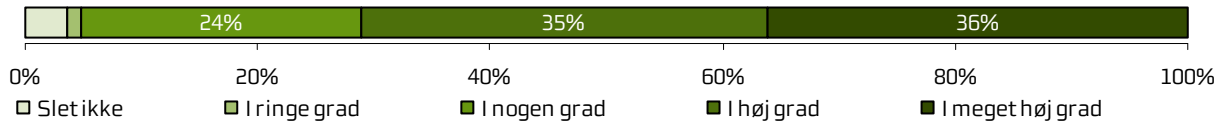
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=66)



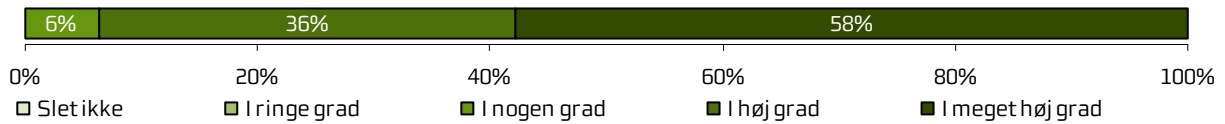
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,88		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,03		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,85		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,76		3,72	

Information

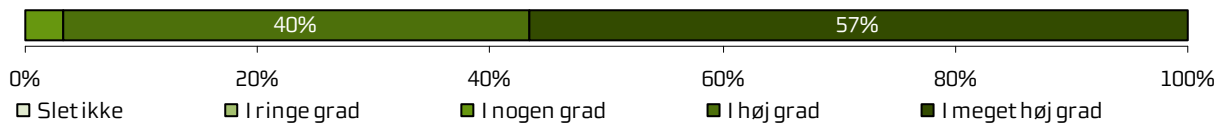
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=83)



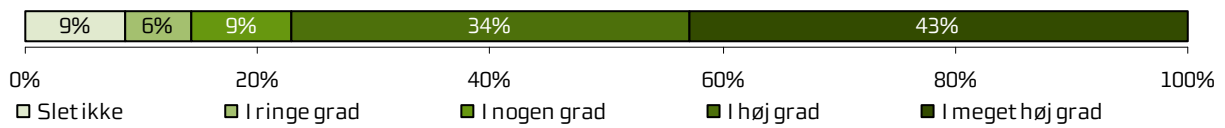
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=95)



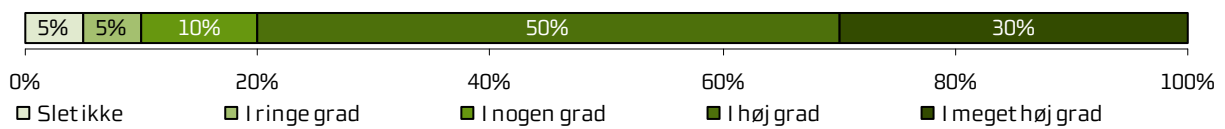
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=90)


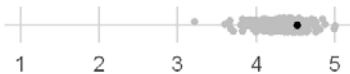





Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=70)



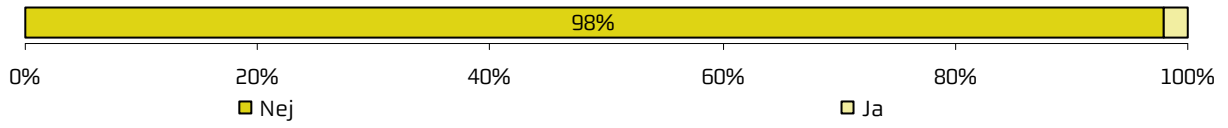
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=20)



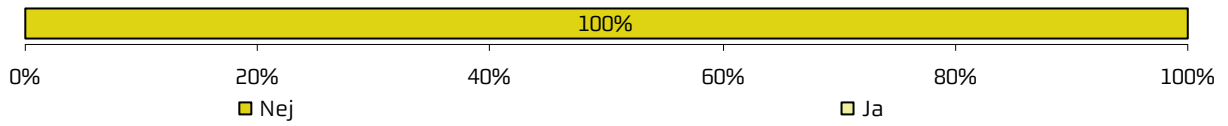
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,99		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,52		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,53		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,97		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,95		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=93)



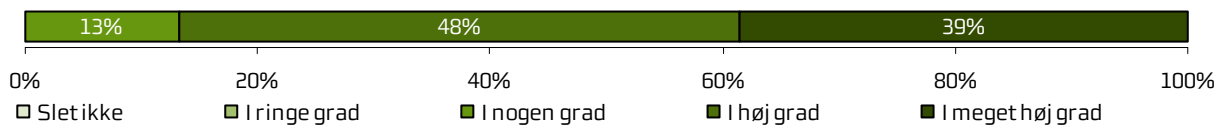
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



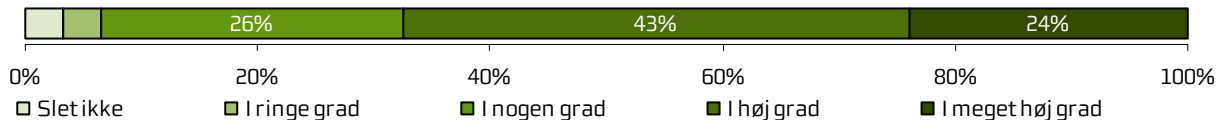
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

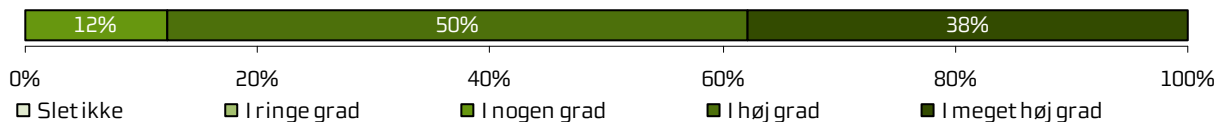
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=83)



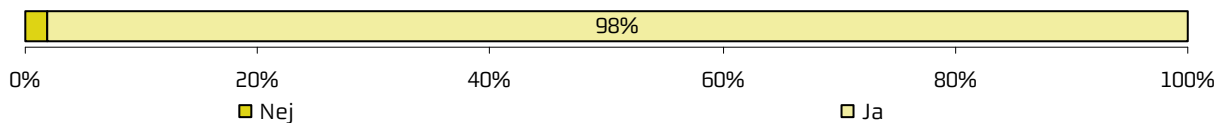
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=92)



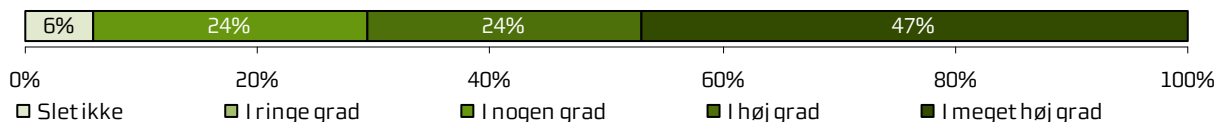
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=82)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=52)



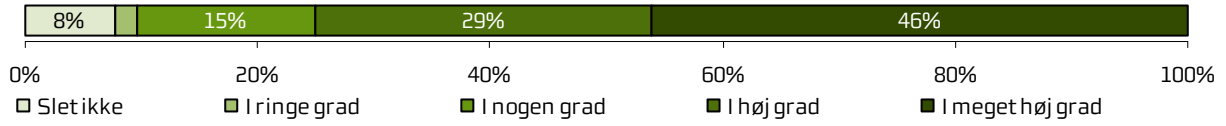
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=17)



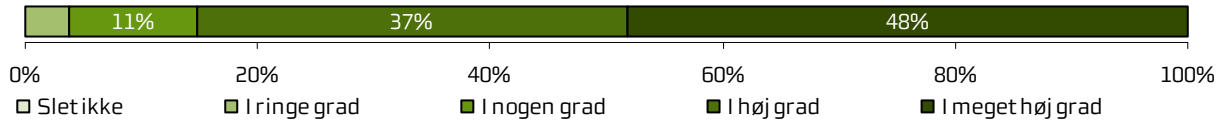
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,25		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,82		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,26		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,06		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=52)



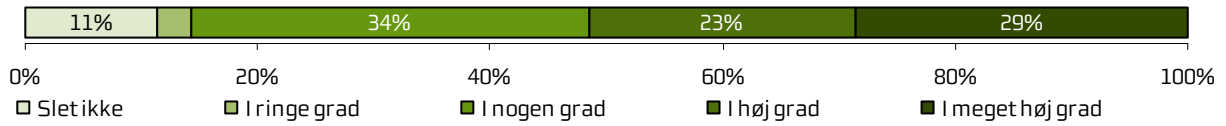
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=54)



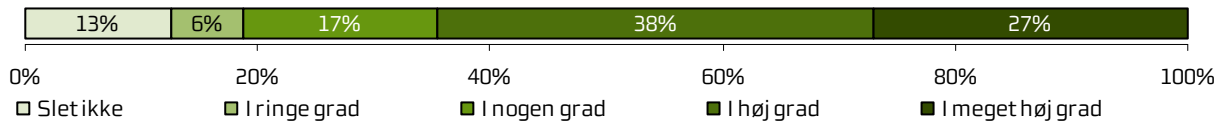
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,04		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,3		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=35)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=48)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,54			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,6			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

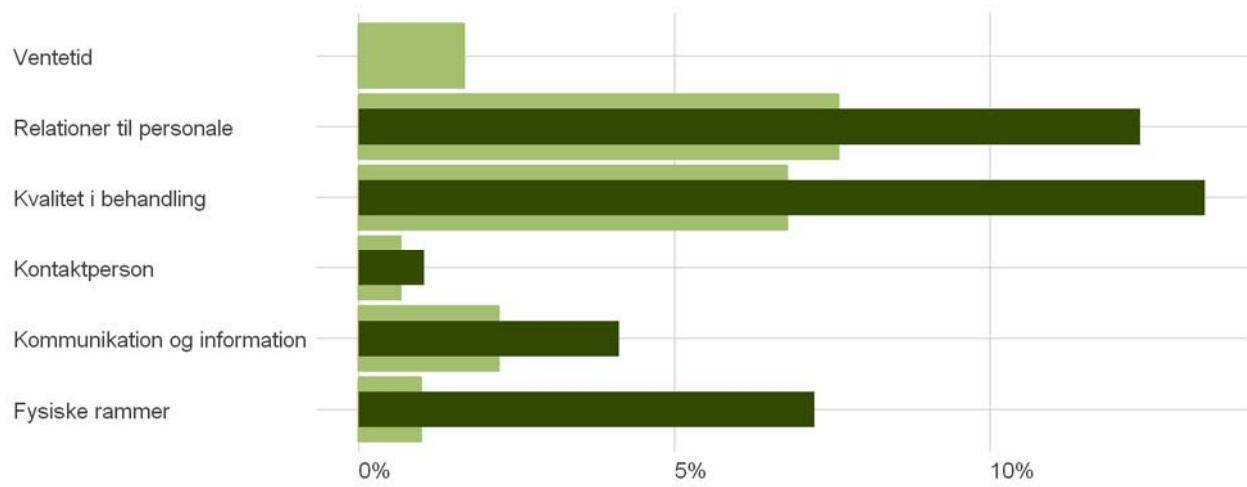
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

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



Gynækologisk cancer-amb

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Var personalet forberedt på din ankomst?
8	De ringede til mig, da jeg var over halvvejen til Aarhus, at de ikke havde fået prøverne, så vi skulle vende om. Lidt efter ringede de igen, at jeg skulle komme. Måske lidt forvirret.	I høj grad
10	Ved, der er meget lang tid ved tilsyn til anæstesi.	I høj grad
19	Jeg synes, at det er helt acceptabelt, at der kan opstå ventetid. Det er for mig kun et tegn på, at patienterne ikke behandles som maskiner.	I høj grad
31	Meget søde og venlige.	I høj grad
38	Ikke årsag, men et "undskyld ventetiden", som jo var uden betydning.	I høj grad
4	Det ville være fint, hvis man ved ankomst blev informeret om forventet ventetid, så man vidste om der var ingen, kort eller lang ventetid.	I meget høj grad
25	Det var uklart i hvilket venteområde, jeg skulle være. Der var to for mig oplagte i hver sin ende af den gang, hvor undersøgelsen fandt sted på. Det viste sig, at jeg sad i den forkerte ende.	I meget høj grad
26	En fjernbetjening til TV i venteværelse. Mulighed for at skrue ned for lyden eller slukke.	I meget høj grad
34	Der var kun 10 til 15 minutters ventetid.	I meget høj grad
35	God modtagelse hjertelig og varmt personale.	I meget høj grad
39	Orientering om ventetid vil være fint. Samt forberedelse på punkt 13 lidt mere i dybden end den generelle indkaldelse.	I meget høj grad
18	Meget forskelligt. Det kan være belastende at vente længe. De sidste to gange KORT ventetid.	I nogen grad
36	Så vidt jeg forstod, var det ikke klart for lægen, hvilket lokale, der skulle benyttes til undersøgelsen (han ankom vist ca. samtidig med mig). Han måtte vente lidt for at få det oplyst.	I nogen grad
9	Der var ikke nogen sekretær på arbejde, og det var der en del forvirring omkring.	I ringe grad
17	Der var sket en misforståelse, således at jeg mente at have tid [om eftermiddagen], men på Ambulatoriet havde de ventet mig [om morgenen]. Hvor fejlen ligger, fandt vi ikke ud af, det blev ikke relevant. Der blev lidt ventetid, men jeg kom til undersøgelse på trods af misforståelsen, hvilket jeg opfatter som god behandling.	Slet ikke
37	Afdelingen havde skanner til registrering af sygesikring. Takkede for registrering og bad mig tage plads. Jeg var dog ikke registreret på sekretærens computer.	Uoplyst



Gynækologisk cancer-amb

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Lægen havde tydeligt læst min journal meget grundigt. Det var utrolig rart, da det var første gang, jeg så den pågældende læge. Jeg følte mig derfor meget tryk. Desuden var det rart, at der udover lægen var en sygeplejerske, som tog sig af mig og var meget omsorgsfuld.	I høj grad
17	Jeg var til en kontrolundersøgelse og kendte derfor proceduren fra tidligere besøg. Edb-systemet var delvist nede, så de kunne ikke se alle detaljer i min journal...	I høj grad
22	Der blev lavet recept på hormonstikpiller, men der blev ikke informeret om eventuelle bivirkninger! Da jeg havde læst indlægssedlen, besluttede jeg, på baggrund af de listede mulige bivirkninger, IKKE at påbegynde behandlingen.	I høj grad
11	Ved den ambulante samtale blev jeg som det første spurgt, om jeg ville opereres dagen efter eller vente to måneder. Dette bevirkede, at jeg ikke rigtig kunne koncentrere mig om resten af samtalen.	I meget høj grad
19	Jeg oplever, at forløb som mit bliver planlagt og afviklet med så kort tidshorizont, at det ikke er muligt fuldt ud at informere mig om forventet indhold inden besøget, idet noget af indholdet også er afhængigt af de undersøgelser, der foretages i ambulatoriet.	I meget høj grad
30	Jeg skulle have haft taget en blodprøve inden besøget. Dette var jeg ikke blevet informeret om og medførte, at samtalen blev lidt forjaget for, at jeg kunne nå at få taget blodprøven, inden de lukkede.	I meget høj grad
32	Lang tid siden jeg var blevet informeret, så var faktisk lidt i tvivl, da jeg ankom :-).	I meget høj grad
38	F. eks: Fremover er det så egen læge (bestemt ikke nødvendigt i mit tilfælde).	I meget høj grad
1	Jeg er utilfreds med, at der var en [anden] læge NN med til undersøgelsen, som skulle udføre undersøgelsen uden min tilladelse eller information herom!	I nogen grad
24	Jeg fik god behandling. Vi fandt ikke sygdom.	I nogen grad

Gynækologisk cancer-amb

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 30	Jeg skulle have haft besked om at få foretaget en blodprøve INDEN besøget.	Ja
 21	Måtte vente to timer på at tale med en læge NN og kom derved for sent til blodprøvetagning, som derved måtte tages dagen efter hos min egen læge.	Uoplyst









Gynækologisk cancer-amb

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
22	Jeg var glad for, at ambulatoriet var flyttet væk fra sengeafsnittet. [Fysiske rammer]	I høj grad
28	Spild af tid at pendulere mellem egen læge og ambulatoriet. Bedre med et sammenhængende forløb hos ambulatoriet. Også spild af ressourcer hos egen læge. Dette giver lang ventetid. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Meget søde og venlige, så jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Det der frustrerede mest var meget besværlig tilgang med barnevogn, grundet ombygning. Her kunne det have været fint med flere skilte både for os forældre, men også for eventuelle kørestolsbrugere. [Fysiske rammer]	I høj grad
3	Jeg synes, at biopsisvaret blev givet kort og uden mulighed for at stille uddybende spørgsmål. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
12	Særligt godt: Ved indlæggelse og kontrolbesøg har jeg altid følt mig set og hørt, har oplevet omsorg, tid nok, tryk, nærvær og humor fra alle. Lige fra læge NN, sygeplejerske, sekretærer, [og andre personaler]. Man følte sig ikke som på et stort hospital indenfor. Udenfor er det noget skræmmende, men alt er jo også en byggeplads. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Skejby er et godt hospital. Jeg har fået en rigtig god behandling. Det ser ud til, at de har tjek på tingene. Hvis jeg bliver syg igen, vil jeg dertil igen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	Jeg synes generelt, at personalet optrådte særdeles fagligt kompetente samtidig med, at jeg oplevede dem som meget informative, imødekomende og omsorgsfulde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Det er rart og tryk, at det er "min" læge NN, der hver gang står for undersøgelsen. Hun kender jo hele forløbet. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Meget positivt at møde samme læge gennem [flere] år. Lægen, der opererede, fulgte mig ambulat, så flot! Meget lydhør personale. [Det er] som om, man slapper af i miljøet, fra den første, man spørger om vej, til den sidste, man får et venligt nik fra. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Da jeg fik foretaget keglesnit i foråret, sad jeg efter omklædning i et ret åbent lokale og frøs. Det føltes hverken tryk eller godt at være der. Især sammenlignet med en anden ambulat operation, jeg havde sidste vinter på en anden afdeling. Der lå jeg i en seng og ventede, og den tydeligste forskel var, at på den anden afdeling kunne man godt stikke i en åre, men på Gynækologisk Afdeling havde de trukket sig for meget sammen, så mange venflon-forsøg, før det endte med maske. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
23	Jeg havde oprindeligt en tid [om formiddagen], men blev flyttet til [om eftermiddagen]. Fik besked per brev. Jeg ringer så til sekretæren og siger, at jeg vil beholde min tid [om formiddagen], hvortil jeg får at vide, at jeg aldrig har haft en tid [om formiddagen]! Temmelig frustrerende, når jeg nu har et brev, hvori der står [om formiddagen], men lige lidt hjalp det. Jeg måtte	I nogen grad

	komme [om eftermiddagen]! Det har endda stået i min journal [i længere tid], at jeg kun kan om formiddagen. Det må da kunne gøres meget bedre. [Kvalitet i behandling]	
26	Helt enormt søde, imødekommende og kompetente læger og sygeplejersker. Følte mig rigtig godt behandlet, især dejligt at det føltes ligeværdigt. Gode forklaringer undervejs, plads til både humor og forståelse. Et ønske kunne dog godt være at få biopsi efter [] taget i en let rus. Der blev taget MANGE prøver, men det førte ikke til repræsentativt materiale. Fornyet ventetid til ny undersøgelse. Det rumsterer i baghovedet, om "der er noget". Men overordnet: Mange roser! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
29	Pga. omflytning var der dårlig skiltning. Kortere svartid. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
1	Undgå at flytte min tid flere gange. Skal spørge om fri hver gang. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
4	Jeg følte mig i trygge hænder, fordi lægen havde læst min journal, og fordi både lægen og sygeplejersken var meget nærværende på trods af, at der tydeligvis var travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Alle var flinke og behagelige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Noget forvirrende skiltning ved skiltning til afdelingen. Meget sødt, venligt og omsorgsfuldt personale, der undersøgte/tog sig af mig. Smilende/nærværende. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Spørge til, om man har en pårørende med og invitere ham med ind. Vente med at tale om, hvornår operationen kan blive til slutningen af samtalen. Begrunde, hvorfor der er to af personalet til stede til samtalen, når kun den ene er aktiv. Hvis det er pga. oplæring er det ok, bare man ved det. [Kommunikation og information]	Uoplyst
13	Det er irriterende og frustrerende at udfylde et stort spørgeskema inden undersøgelsen for at finde ud af, at det er lige meget, da de problemer, man beskriver der, skal ordnes ved egen læge. Så er det jo ligegyldigt, hvis de ikke vil undersøge en for det (blev undersøgt for celleforandringer, men havde også andre problemer med underlivet). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	Kom næsten ind med det samme. Oplever at blive lyttet til. Der var tid til spørgsmål. Den samme læge følger mig gang på gang til kontrol. Det er super og trygt. Alle er meget venlige og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Jeg følte mig taget alvorligt og følte, at der blev taget hånd om mig. Der var tid nok, og både lægen og sygeplejersken var meget informative og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	Det var godt nok svært at finde ambulatoriet. En skilteskov uden lige. Jeg var nødt til at spørge tilfældigt personale, der henviste mig til elevatoren ca. tre gange. En portør tilbød mig at køre mig til ambulatoriet, men han kunne heller ikke finde vej. Det resulterede i, at jeg kom for sent. Undervejs var der utallige muligheder for registrering med sundhedskort. Kort sagt, var det utroligt forvirrende. [Fysiske rammer]	Uoplyst
33	Kaffemaskinerne virker ikke. Ville være dejligt om man kunne købe en sandwich. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
39	Personalet var søde og gode til at håndtere mine bekymringer. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Gynækologisk cancer-amb**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 32	Der skulle bare foretages en prøve af livmoderhalsen, så jeg kunne lade være med at komme, hvis jeg ikke ville have det foretaget...	I høj grad
 15	Altså, var bare til gynækologisk undersøgelse/kontrol.	I meget høj grad
 18	35. Jeg ved, at det tager tid.	I meget høj grad
 34	Det er jo kontrol jeg går til, og der har da heldigvis ikke været noget, der skulle yderligere behandling til for.	I meget høj grad
 4	Der blev ikke igangsat behandling, da jeg blev henvist til MR-skanning.	Uoplyst
 6	Jeg kan sige, at jeg har fået en rigtig god behandling.	Uoplyst
 16	God information ved ændring af medicin og dosis.	Uoplyst
 20	Min helbredstilstand ville jo ikke kunne forbedres gennem mit besøg. Men derfor var det stadig en god oplevelse.	Uoplyst

