

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Gynækologisk afsnit og ambulatorium  
Kvindeafdelingen  
Hospitalsenheden Horsens**

## **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](mailto: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	359
Besvarelser fra patienter:	188
Afsnittets svarprocent:	52%

### 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/](http://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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/blue-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

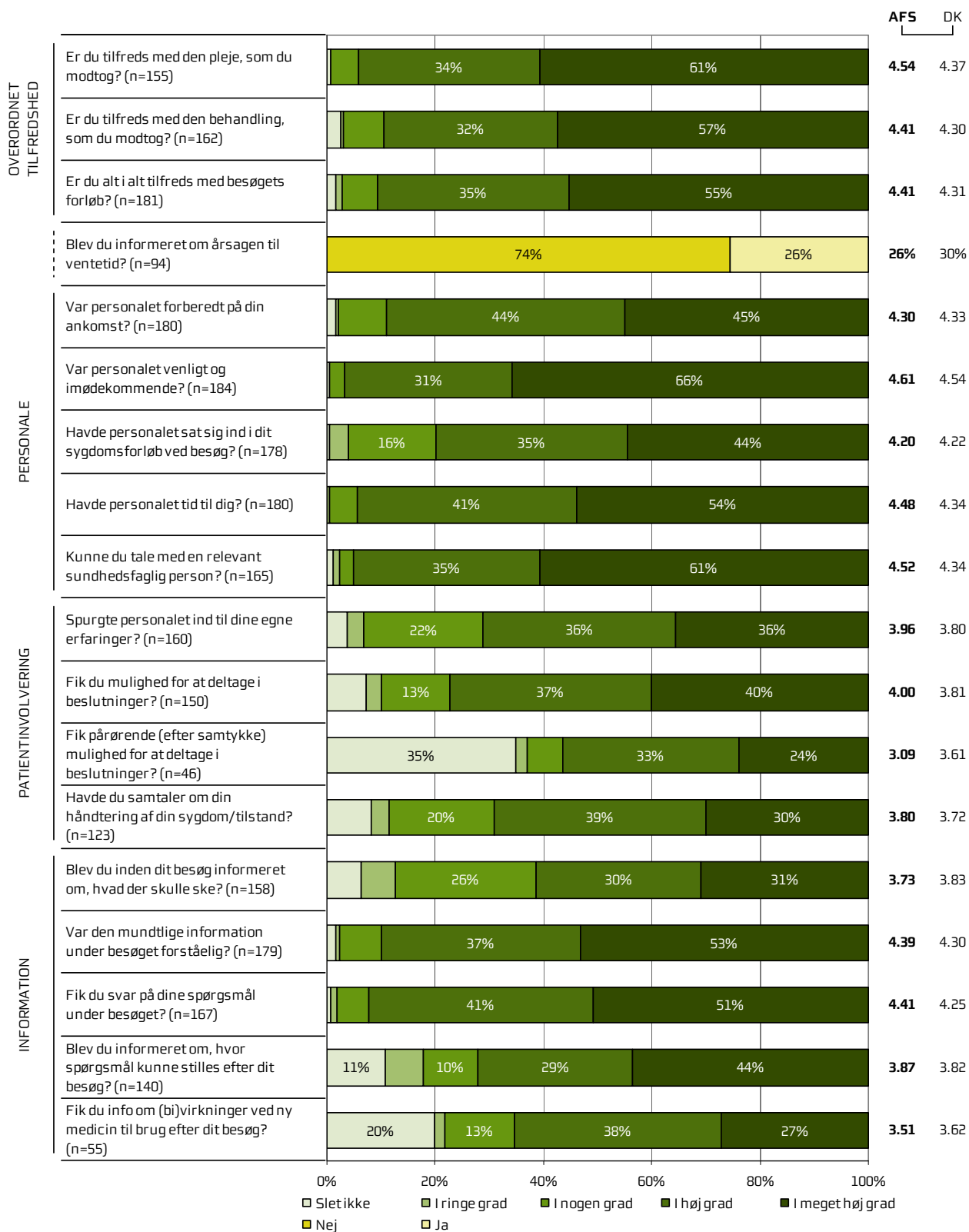
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

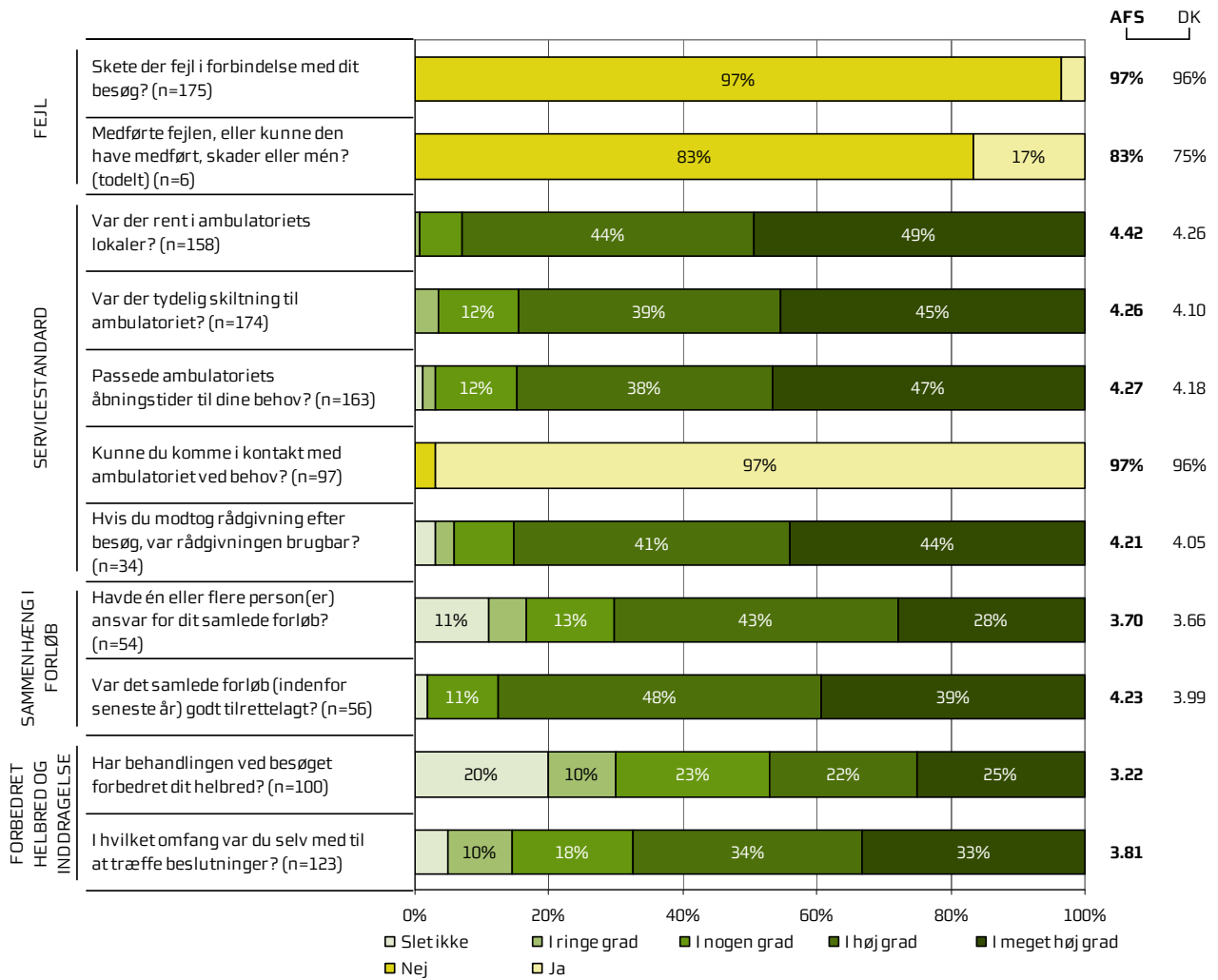
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

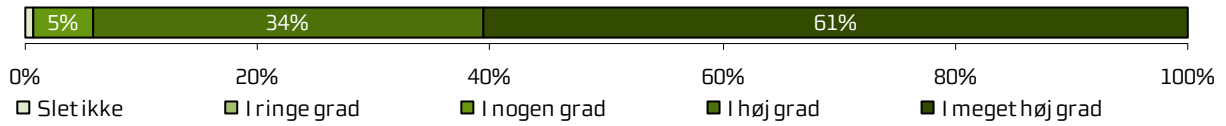
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

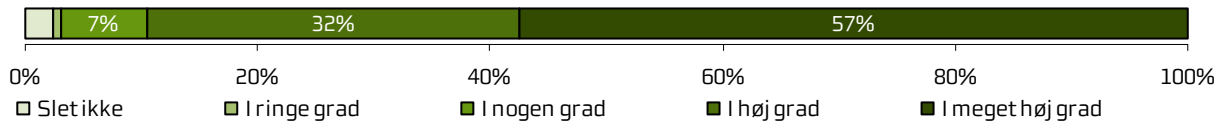
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

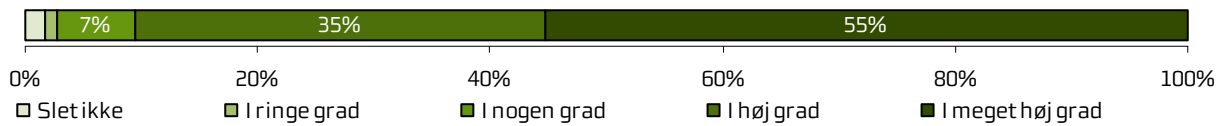
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=155)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=162)



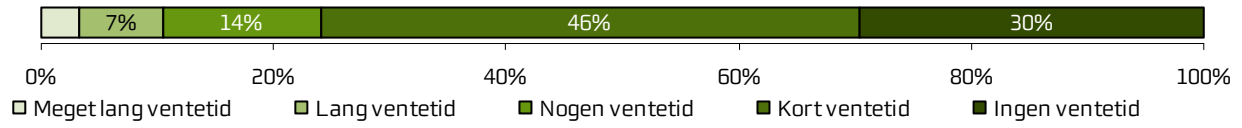
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=181)



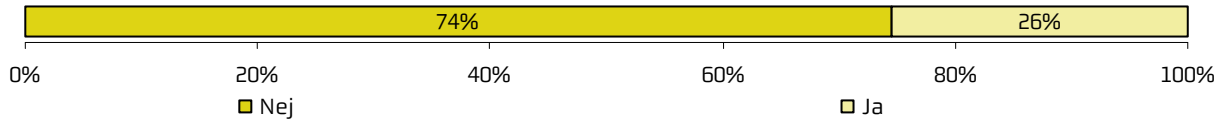
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,54		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,41		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=182)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=94)

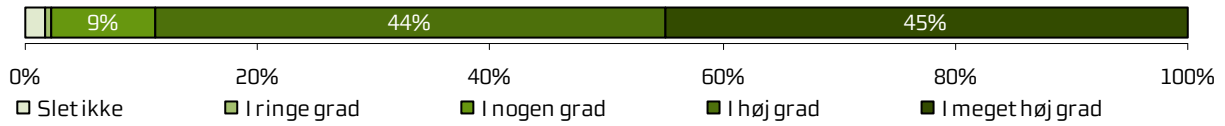




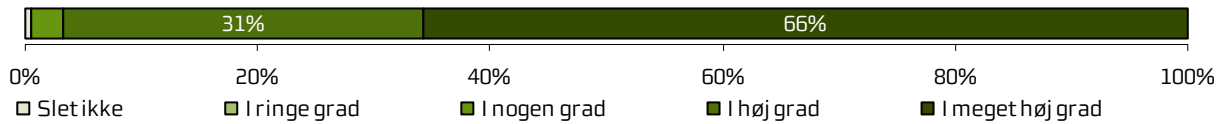
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,92		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		26 %	30 %	

## Personale

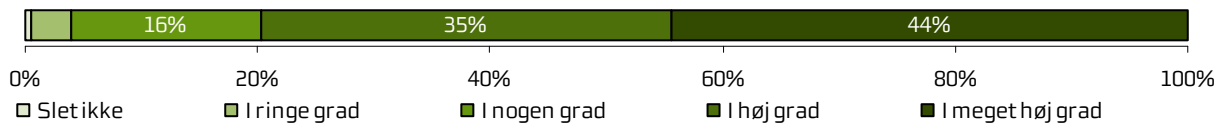
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=180)



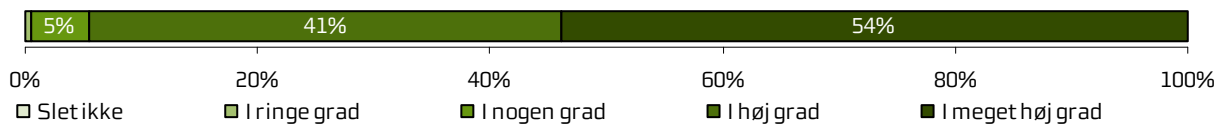
Var personalet venligt og imødekommende? (n=184)



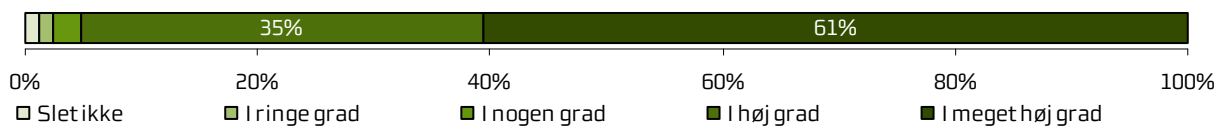
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=178)



Havde personalet tid til dig? (n=180)



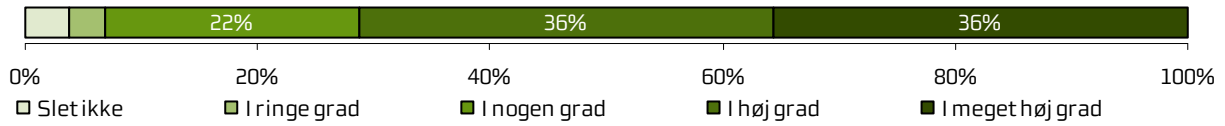
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=165)



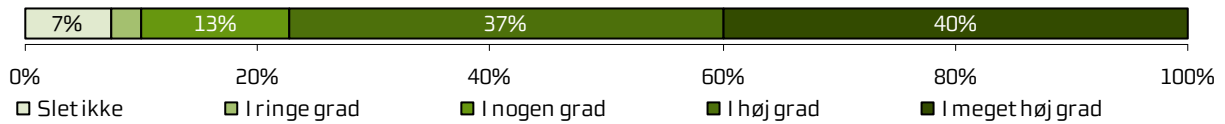
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,3		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,61		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,2		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,48		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,52		4,34	

## Patientinvolvering

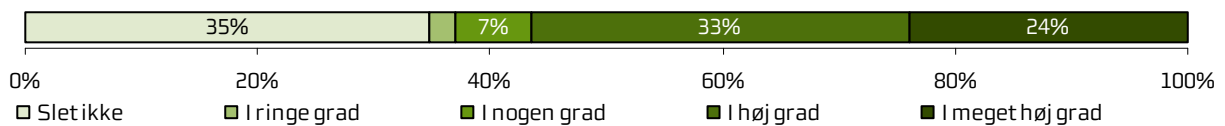
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=160)



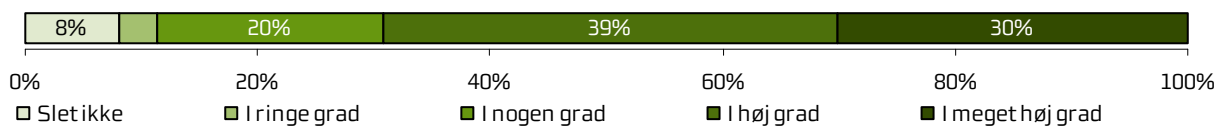
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=150)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=46)



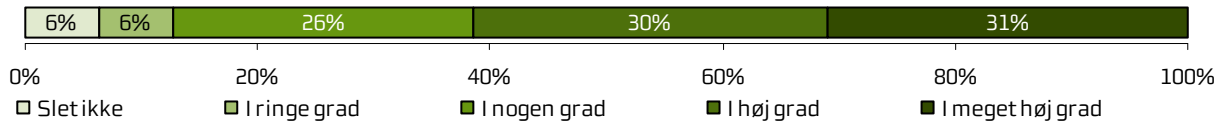
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=123)



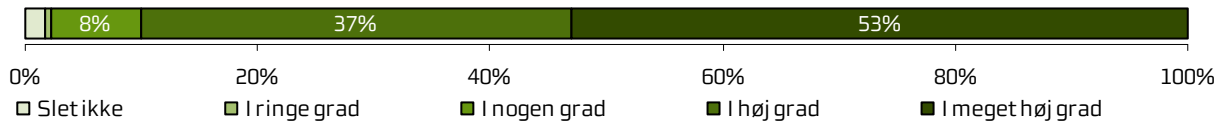
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,96		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,09		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,8		3,72	

## Information

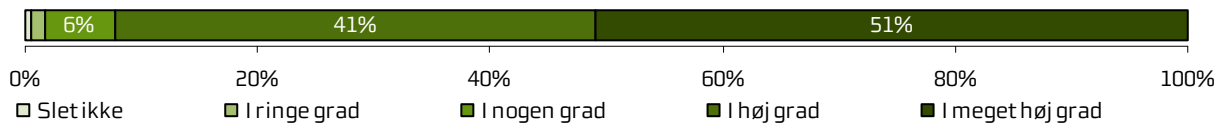
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=158)



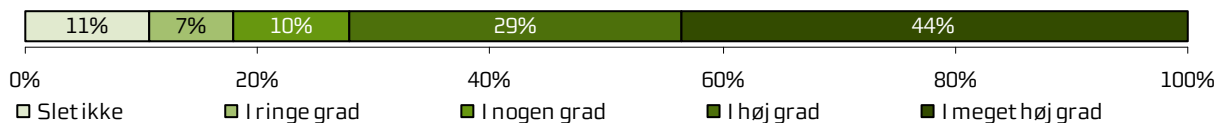
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=179)



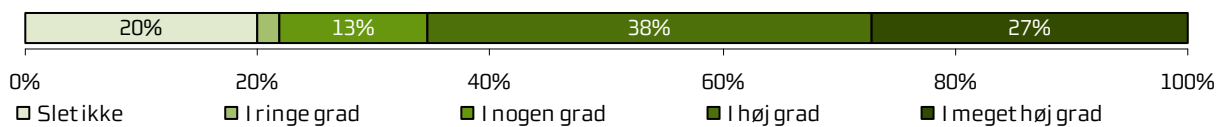
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=167)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=140)



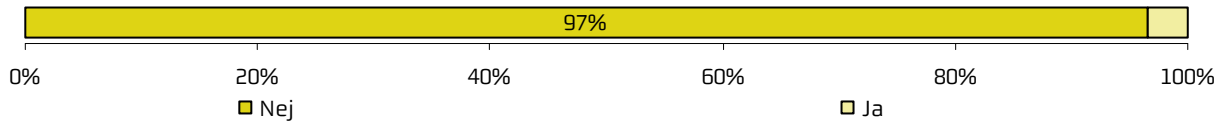
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=55)



	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?	3,73		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,39		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,41		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,87		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,51		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=175)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)

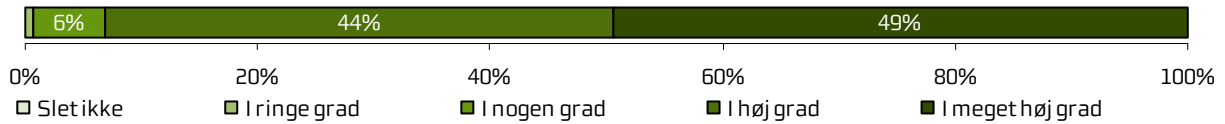




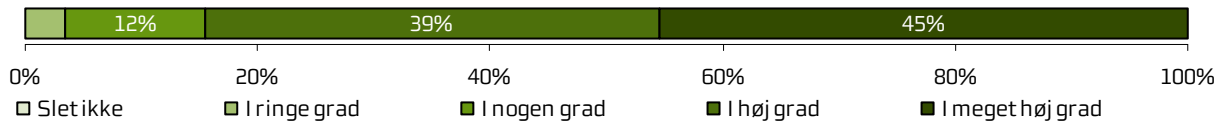
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		83 %	75 %	

## Servicestandard

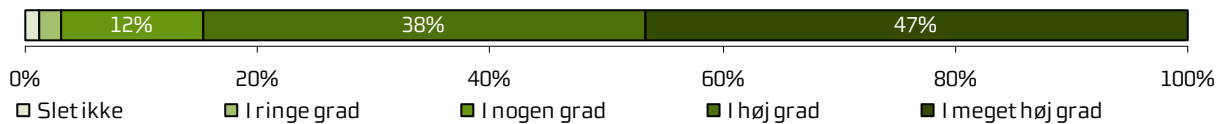
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=158)



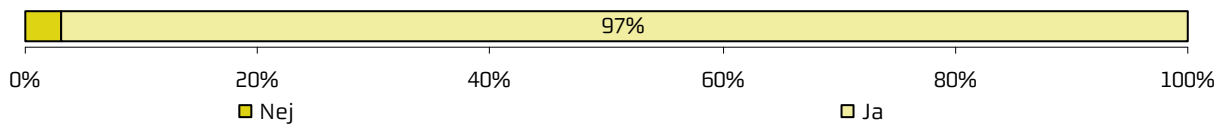
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=174)



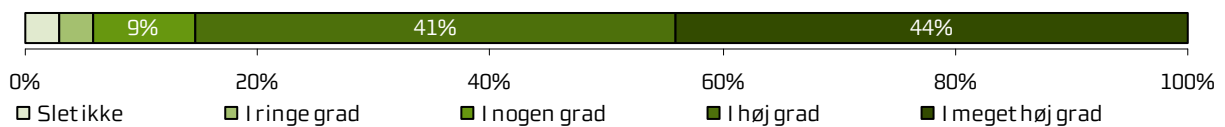
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=163)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=97)



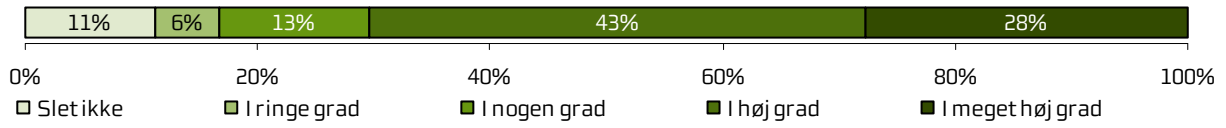
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=34)



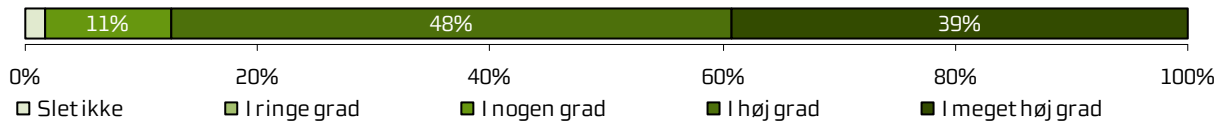
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,42		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,26		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,27		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,21		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=54)



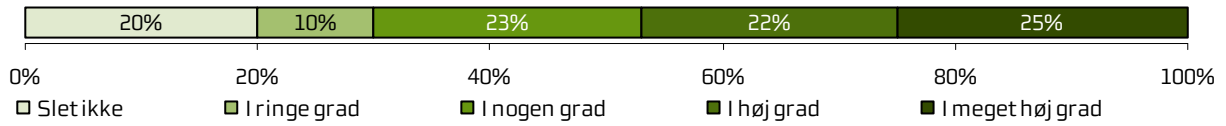
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=56)



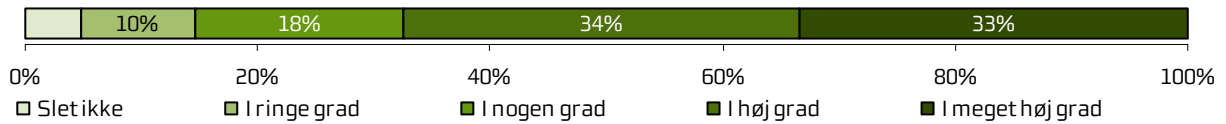
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,7		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,23		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=100)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=123)



	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?	3,22			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,81			





## 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.

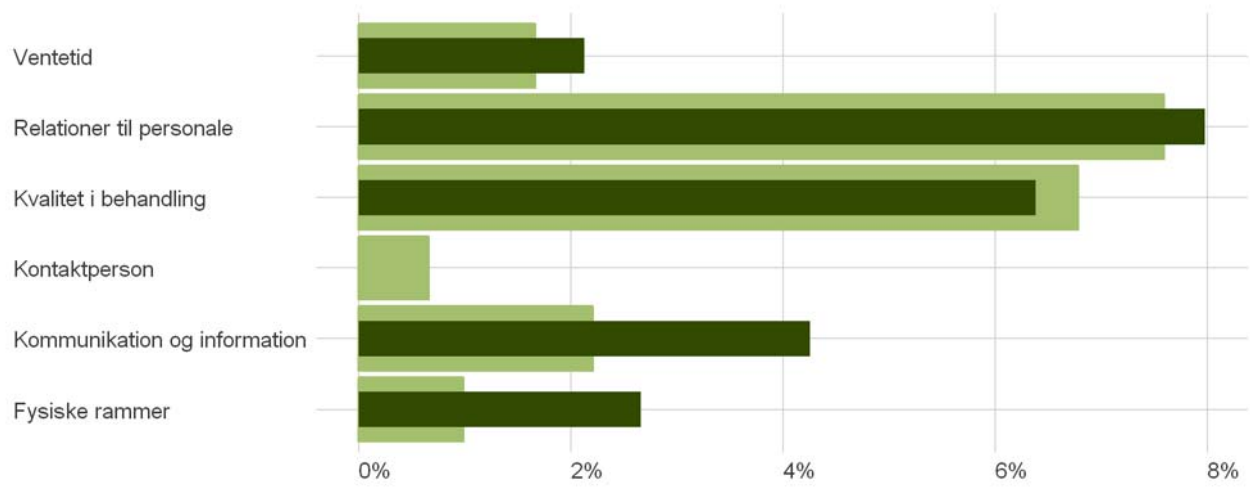
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/](http://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 afsnit og ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit og ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Modtagelsen var helt fin. Ventetiden var så kort, at det ikke var nødvendigt med en forklaring.	I høj grad
8	Jeg var på ambulatoriet tre gange. Den ene gang var en akut tid i slutningen af almindelig åbningstid. Der var omkring to timers ventetid. Jeg måtte selv opsøge personalet for at få at vide, at der var en akut patient, som var årsagen til ventetid. Det kunne have været rart med en opdatering af og til. Jeg troede de havde glemt, at jeg var der.	I høj grad
33	Som patient skal jeg vænne mig til at blive modtaget af en sygesikringslæsemaskine. Ved spørgsmål og længere ventetid var der intet personale at kontakte. På andre afdelinger er der en sekretær, der også laver andet arbejde.	I høj grad
54	God modtagelse.	I høj grad
64	Ti minutters ventetid.	I høj grad
2	Jeg fik en fin modtagelse.	I meget høj grad
4	Det var en meget positiv og venlig modtagelse.	I meget høj grad
10	Kom endda ind 15 minutter før tid. Fantastisk.	I meget høj grad
13	Men fem til ti minutters ventetid er det vel altid.	I meget høj grad
17	Afdelingen har ingen modtagelse og derfor heller ingen sekretær, som man kan henvende sig til.	I meget høj grad
18	Skiltning i forhold til venterum kunne måske nok forbedres. Der er jo ingen modtagelse af personer/sekretær.	I meget høj grad
29	Fantastisk personale. Blev modtaget af en rengøringsdame, som hjalp. ALT personale var søde. Det virkede som om, at ALLE var et TEAM. Manglede information, når man kom akut, hvor man skulle henvende sig.	I meget høj grad
48	Synes, at der mangler ordentlig skiltning. Sad i venteværelse i bunden af gangen, men var meget i tvivl, om jeg var gået rigtigt. Synes, der manglede en information/reception med personlig betjening.	I meget høj grad
49	Vi var nogle, der havde fået den samme tid.	I meget høj grad
57	Det betyder altså ikke rigtig noget, at jeg lige skal sidde og vente i fem til ti minutter.	I meget høj grad
63	Kom fem minutter før tid og kom ind til tiden. Perfekt :-).	I meget høj grad
3	Komme ud i venteværelse og oplyse om årsagen.	I nogen grad
22	Udmærket modtagelse.	I nogen grad
36	Nogle gange er det svært at gennemskue, hvorfor man venter, eller i det mindste hvor længe, man skal vente. Så information om estimeret ventetid eller en personlig besked om, hvorfor man venter, ville være dejligt.	I nogen grad

 68	Lægen, der tog imod mig, var ikke særlig lyttende, og hun tog slet ikke hensyn til de smerter, jeg havde. Derfor skal jeg undersøges igen, men det SKAL være på andet sygehus.	Slet ikke
 7	Sad alene og ventede i venteværelset ca. 45 minutter, før der kom en patient mere. Intet skete. Fuldstændig tavshed. Der kunne godt være en, der stak hovedet ind og sagde, at der var (ventetid) forsinkelse, hvad der selvfølgelig nemt kan forekomme. Atter her følte man, at man var glemt eller kommet en forkert dag. Var lige ved at tage hjem, da jeg endelig blev kaldt ind.	Uoplyst
 15	Vil gerne informeres om, at der er ventetid.	Uoplyst
 27	Blev modtaget af en skærm som mit sygesikringsbevis skulle registrere og skærmen henviste mig til venteværelset. Ingen kontakt med personalet.	Ved ikke
 66	Det ville være rigtig dejligt, hvis man kunne få oplyst ca. ventetiden. Specielt så man kan give sin arbejdsplads besked. En ventetid på 30 til 40 minutter har jo stor betydning på en arbejdsdag.	Ved ikke

## Gynækologisk afsnit og ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit og ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
37	Undersøgelsen var led i en cancerpakke, derfor skulle det bare gå hurtigt, og jeg blev også indkaldt hurtigt.	I høj grad
43	Synes ikke, jeg mangler information, da det bare er [tjek for] livmoderhalskræft, jeg går til ude ved jer en gang om året.	I høj grad
54	Fin information.	I høj grad
61	I brevet stod der, at der IKKE ville blive foretaget indgreb på undersøgelsesdagen, og at jeg kun skulle tilses af en læge. Det forvirrede, da jeg jo var undersøgt af egen læge, og bare skulle have fjernet en polyp. Skulle jeg så af sted igen? Ringede og spurgte, og fik ikke rigtig et klart svar, men fakta blev, at jeg blev behandlet på dagen.	I høj grad
1	Jeg fik eksem efter plasteret efter min operation. Og til dette skulle jeg anvende en creme til at smøre med. (Mildison lipid). Jeg har sukkersyge, og brug af cremen påvirkede mit blodsukker rigtig meget, så jeg fik brug for ekstra insulin. Den oplysning fik jeg ikke, og det var træls, at jeg selv skulle søge denne info på nettet.	I meget høj grad
9	Jeg har udslæt rundt på min nakke, mit ansigtet og på brystet.	I meget høj grad
29	Når man er selvstændig, er det rart at vide, hvis man skal opereres, og hvor længe man "skal" være sengeliggende. Og det kunne hun ikke svare på. Dette måtte jeg læse mig til, og det stod der IKKE noget om.	I meget høj grad
65	Personalet spurgte ikke til mine egne erfaringer, ved dette besøg, da det var mit tredje besøg i samme [inden for kort tid]. Erfaringerne delte vi mere på første besøg.	I meget høj grad
69	Hvis der går længe inden man modtager svar, så ville jeg gerne vide, om det var egen læge, man skulle henvende sig til eller patientforeningen/sygehuset.	I meget høj grad

## Gynækologisk afsnit og ambulatorium

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit og ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
11	Var til første konsultation og skulle til kontrol. Fik to forskellige læger, der ikke var enige om behandlingen vedrørende piller eller ej. Anden læge havde ikke læst journalen godt nok igennem.	Ja
21	Jeg var kommet ind for at få fjernet en udvendig cyste-lignende ting []. Da jeg kom hjem og tjekkede til mine sting, finder jeg ud af, de har fjernet et modermærke [] og IKKE min cyste, som jeg stadig har og skal ind og have fjernet - ved endnu et forsøg.	Ja
37	Der blev udtaget for lidt/uegnet materiale pga. trange adgangsforhold. Dette blev ikke noteret, så et senere operativt indgreb mislykkedes pga. de trange adgangsforhold. Jeg blev ellers mundtligt orienteret om, at man kunne give "noget", for at udvide livmoderhalsen ved operation. Desuden fik jeg telefonisk svaret: Ingen dårlige celler. Rette svar: for lidt/uegnet materiale. Det viste sig senere at være livmodercancer. Pakkeforløbet var meget forsinket, da man bare "lod som om", der var tale om en polyp.	Ja
41	Vi kørte [hjemmefra] og var der til aftalt tid for at få besked på prøver. Vi ventede, og i en time var der ingen besked. Vi kunne bare køre hjem og komme igen om [flere] dage.	Ja
44	Ved forundersøgelsen sagde lægen, at jeg ikke skulle sygemeldes. Da jeg var blevet opereret, fik jeg så at vide, at jeg skulle være sygemeldt i 14 dage.	Ja
55	Jeg blev flere gange blandet sammen med en anden. Der blev sagt og stillet spørgsmål, som ikke havde noget med mig at gøre. Kunne ikke skelne mellem mig og patienten før mig.	Ja
54	Ingen fejl.	Nej
58	Ved ikke, hvad jeg skal svare, da han skulle tage flere prøver end nødvendigt, og jeg blødte flere dage efter.	Uoplyst

## Gynækologisk afsnit og ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit og ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Der har altid været søde mennesker. Og hvis [jeg har haft behov for at ringe], har de været søde at lægge en besked til den læge eller sendt mig videre til hans sekretær, så der blev ringet tilbage til mig. [Kommunikation og information]	I høj grad
10	Jeg er selv sygeplejerske, så havde selvfølgelig de kritiske briller på under besøget, men må sige, at jeg bare er SÅ positiv over min behandling. Alt var bare tip top. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Jeg var udelukkende i kontakt med fagligt dygtigt personale, som var serviceorienteret, behageligt, og som skabte tryghed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
46	Jeg synes ikke, det er i orden, at jeg selv skal ringe og få et skriftligt svar. Jeg måtte telefonisk rykke for svar på mit keglesnit [nogle] uger efter. Det er ikke i orden, at man skal gå i det uvisse så længe, da I helt givet har haft svaret længe før, jeg rykkede for det!! [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
48	Synes det var lidt grænseoverskridende, at der ikke var et lille toilet, hvor det var muligt at være lidt privat, når man skal af med bukser osv. [Fysiske rammer]	I høj grad
49	Jeg fik at vide, at der skulle tages et celleskrab, men da de gik i gang fik jeg en udskrabning, uden at de sagde, at det var det, de skulle i gang med. Jeg havde forinden sagt til dem, at jeg havde problemer med [at få foretaget noget med] mit underliv. Jeg følte det som et overgreb, og har det i dag stadig dårligt med det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
57	Altså, hvis der er noget, som de nok burde tænke mere over, når jeg får en ny tid, [så er det, at] sygehuset ligger i Horsens og jeg bor i [en anden by], og jeg har ikke en bil. Så ikke et alt for tidligt tidspunkt om morgenen! Gerne omkring middagstid. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
51	Synes min læge er en fantastisk person, der giver sig tid, så man føler hans arbejde interesserer ham. Og han er superdygtig fagligt. Stor ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
66	Jeg følte mig presset til at gennemgå behandlingen. Og inden operationen, til forundersøgelsen, brugte personalet udtryk som: "Hvis du ikke selv vil, så tænk på fine børn". Det synes jeg var meget ubehageligt. Overnævnte har INTET med mit kontrolbesøg at gøre, som var en god oplevelse. Det drejer sig om forundersøgelsen! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Jeg fik en akuttid efter mit første ambulante besøg, da jeg havde spørgsmål til medicin og behandling. Jeg fik en tid samme dag, som jeg ringede. Fik god behandling. Lægen havde sat sig ind i min journal. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
38	De var meget imødekommende og søde i forbindelse med undersøgelsen. Alt i alt et positivt og venligt indtryk. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
2	Det var en meget sympatisk [] læge, der undersøgte mig.	Uoplyst

	[Relationer til personale/Pleje]	
4	Det var en meget positiv oplevelse af en sådan undersøgelse. Jeg følte mig meget tryk, fordi det var et meget kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Venlighed over hele linjen, men dog ikke godt at to læger anbefaler noget forskelligt.	Uoplyst
12	Oplevede venlighed og god tid til netop mig. Medinddragelse. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	Sætte et skilt op ved siden af døren der indikerer, at her foregår det, så du er på rette vej :-). Nogle af de "diffuse", flytbare skilte (dem med fod) står ofte, hvor de viser noget forkert. Så op på væggen med det skilt ved siden af det lokale, man skal være i. For kigger du ned ad den gang, det er på, kan man ikke se, om det er det rigtige sted, man er. [Fysiske rammer]	Uoplyst
17	Super behandling af både læge og sygeplejerske. Patienten 100 procent i fokus, fleksibilitet i top, Undersøgelse, kirurgisk indgreb, hvile, efterbehandling og oplysninger alt sammen foretaget i samme konsultation. Meget tilfredsstillende for patienten. Stor empati fra personalet. En god oplevelse, tak [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
18	Man føler sig godt behandlet, når lægen har sat sig ind i mit sygdomsforløb, og er velforberedt. Godt at man inddrages i behandling/[]]. God fortolkning på [] behandling og relevant alternativ til behandling, hvis denne ikke fungerer. Dette kunne []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
19	Har været til undersøgelse før, meget fin betjening, meget behagelig og venlig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	En meget fin behandling. Fuldt ud tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
21	Jeg er lidt forarget over, at man ikke kan se forskel på en cyste og et [andet muligt problem]. Og jeg synes, at de godt kunne tjekke, om det, de kiggede på, var mit problem, da man ikke selv kan se, hvad de "peger" på, når det er i ens underliv. Jeg blev ikke spurgt og troede derfor, at det var det samme, vi snakkede om, og ikke et [andet muligt problem, som viste sig at være harmløst]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
22	Var udmærket tilfreds.	Uoplyst
23	Oplevede en god stemning på ambulatoriet.	Uoplyst
25	Personalet har været utrolig venligt, forstående og hjælpsomt. Men det kunne godt være skiltet lidt bedre, hvor man skal gå hen for at finde modtagelsen/personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
31	Dejlig afslappet tone samt til at forstå, hvad der blev forklaret. [Kommunikation og information]	Uoplyst
35	De måtte godt have informeret om, at der ville være en [anden] tilstede, før jeg kom ind i lokalet :). [Kommunikation og information]	Uoplyst
47	Jeg synes, at jeg altid møder kompetente og imødekommende personaler, som har udgangspunkt fra Horsens Sygehus. Dette gælder også alle de laboranter, som har taget blodprøver af mig det sidste halve år. Tak for det! Der er bare intet at komme efter. Ventetiden på operation på Kvindeafdelingen må jeg sige var ren tortur. Ventedet to døgn, da jeg ikke var akut. Det var en lang ventetid. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
50	Overholde tiderne. Der har været ventetid hver gang. [Ventetid]	Uoplyst
53	Kunne have ønsket bedre orientering om videre forløb. [Kommunikation og information]	Uoplyst




✎	54 Ambulatoriet gjorde det godt.	Uoplyst
✎	56 Ventetiden ved læge NN: Troede de have glemt mig og fik ukorrekte informationer angående diverse blokader, jeg alligevel ikke skulle have. Øh.. Bare glem hvad jeg lige har sagt :-) [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
✎	60 Jeg finder det besynderligt, at man, når man scanner sit sygesikringsbevis ind, får meddelelsen om at henvende sig på kontoret, når selv samme er bag lukket dør, som fortæller, at man skal vente udenfor. Hvad med en skranke med betjening? [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	61 Ændre jeres "standardbrev" så der ikke står fremhævet, at man IKKE modtager behandling på dagen, når dette ikke er korrekt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎	62 Næ, de gjorde det godt, men i kan få anden afdeling opnummereret, så prøvesvar ikke ankommer ugen efter modtagelse af evalueringsskema. Ventede fem til seks uger på svar på biopsi. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	65 Både læge og sygeplejerske var meget søde, imødekommende og medfølende. Jeg fik medicinsk abort pga. dødt foster. Synes det var lidt "hjemmedoktori-agtig" at drage hjem med pillerne i håndtasken. Tænkte, at det måske anbefales, fordi det er nemt og billigt for sygehuset. Men jeg var glad for at kunne være hjemme, og afdelingen tog imod mig flere gange til kontrol, så efterfølgende følte jeg mig rigtig godt hjulpet og overvåget/tjekket op på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	69 1. De var åbne og imødekommende. Glade, venlige og selvom det tog kort tid, så følte det som om, at de havde lige den tid man havde brug for. De var forsigtige, og det hjalp rigtig meget på, at man var nervøs.  2. Måske lidt bedre skiltning omkring parkeringshuset i Horsens. Jeg er ikke vant til at være på sygehuset og det er næsten en hel by for sig selv deroppe :-) [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	59 Venteområdet inden operationen er upersonlig. Mangler læsestof og mere afskærmning til de patienter, der ligger og vågner. [Fysiske rammer]	Ved ikke

## Gynækologisk afsnit og ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit og ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
10	Afventer operation []. Derfor ingen forbedringer i tilstanden.	I høj grad
26	Er sendt videre "i systemet"! Skal opereres på andet sygehus [i efteråret].	I meget høj grad
67	Første behandling var ikke brugbar for mig. Derfor er step to igangsat.	I meget høj grad
2	Det drejer sig om en knude i underlivet, jeg har gået med længe, der måske evt. skal opereres væk. Men lægerne kan ikke finde ud af, hvad der er inde i knuden. Den bliver ved med at være der.	Uoplyst
11	Jeg har selv bestemt at fortsætte med piller, selvom læge nummer to syntes, jeg skulle stoppe, for de hjælper.	Uoplyst
13	Nej, jeg forventede ikke, det ville være forbedret, men havde brug for en form for afklaring på hvorfor og dernæst, kan man så gøre noget ved det :-).	Uoplyst
14	Jeg synes, den SKRIFTLIGE information omkring fjernelse af livmoderen var for optimistisk. Jeg synes, at indgrebet har været større end forventet i forhold til den SKRIFTLIGE information, som sundhedsvæsenet selvfølgelig forholder sig til. Læger og sygeplejersker [] og andet sundhedsfagligt personale, jeg har mødt, har været søde, professionelle og kompetente. Tak for det :-).	Uoplyst
16	Har fået i ALT fuldstændig god behandling og oplysninger.	Uoplyst
24	Er først begyndt på behandling [] for en dag siden.	Uoplyst
28	Jeg har fået en ring sat op om blæerne ved tredje måned. Fået den taget ud og SAMME sat op en gang. Efter få dage fik jeg blærebetændelse. I stedet for at sætte den gamle op igen, skulle det måske være en ny hver gang. Ellers tilfreds.	Uoplyst
30	Behandlingen er ikke afsluttet endnu.	Uoplyst
32	Skema udfyldt af datter, da mor har haft [et tilfælde, der gør, at hun] husker meget dårligt.	Uoplyst
39	Et spørgeskema, der var mere målrettet aktuelle behandling. Dette skema synes lidt spildt, da der i mit tilfælde var tale om oplægning af spiral.	Uoplyst
40	Forventede, at min tilstand blev forbedret. Den behandling, vi blev enige om, havde ingen positiv virkning for mig.	Uoplyst
42	Det er en fantastisk afdeling at besøge, altid sødt, venligt og professionelt personale (Gynækologisk afdeling Horsens). Føler mig godt modtaget.	Uoplyst
45	Jeg fik skiftet min spiral.	Uoplyst
52	Meget ked af, at skulle vente indtil [vinteren 2015] med at få en tid på andet hospital.	Uoplyst
54	Det drejer sig om en ret stor cyste, som ikke må vokse, så skal den fjernes.	Uoplyst
63	Jeg blev sendt videre for afslutning. Kan ikke helbredes :-{.	Uoplyst

-  69 Jeg skulle undersøges for celleforandringer, og i brevet stod der, at indgreb (kirurgi) ikke ville blive lavet samme dag. Dog stod der, at jeg skulle forvente ca. tre timers varighed, så jeg troede, jeg ville få svar samme dag, om der var noget. Der kunne måske godt stå, at svar ville komme ca. fire uger senere. Uoplyst



