

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
AMBG - RRA
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling
Regionshospitalet Randers**

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	312
Besvarelser fra patienter:	170
Afsnittets svarprocent:	54%

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

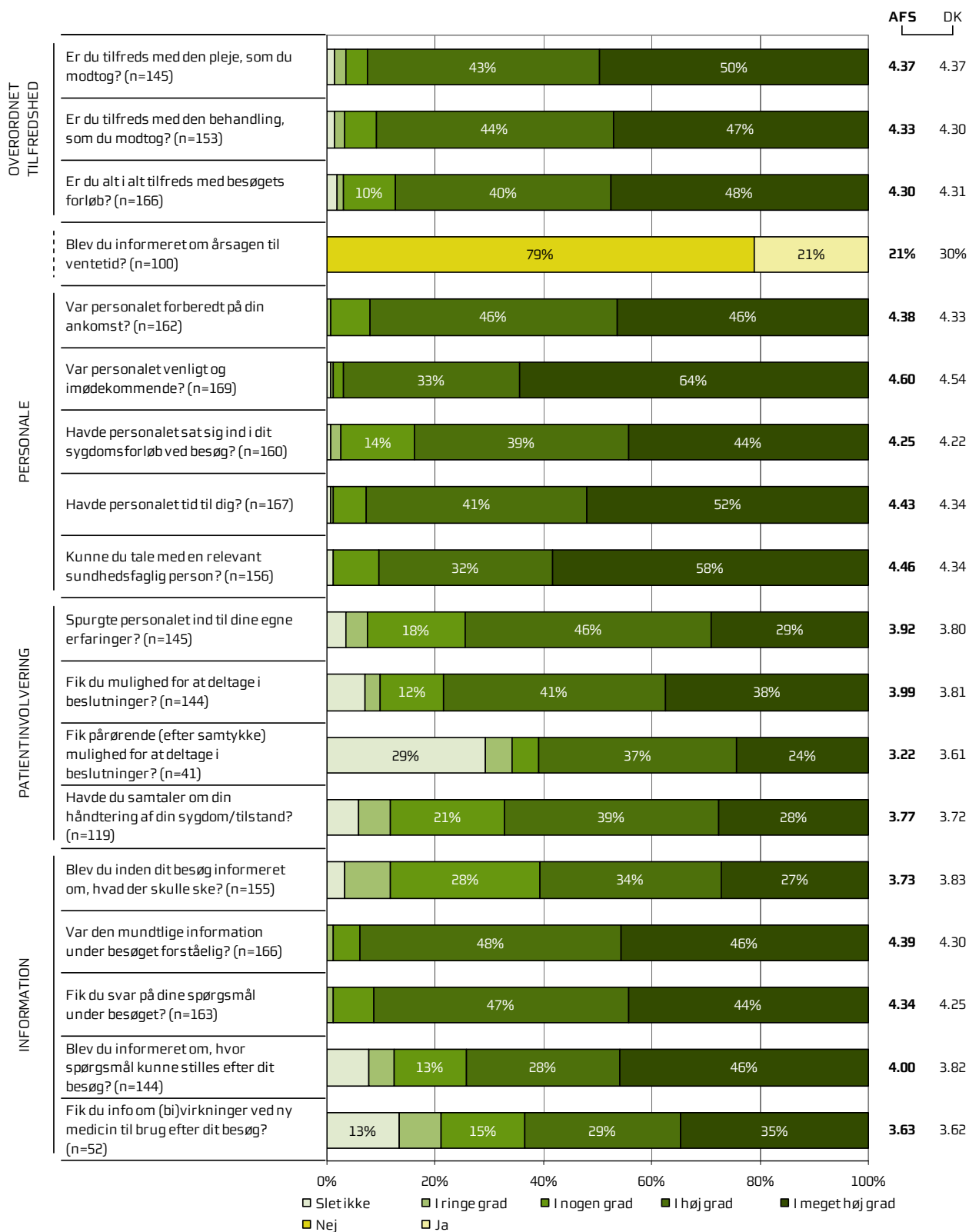
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

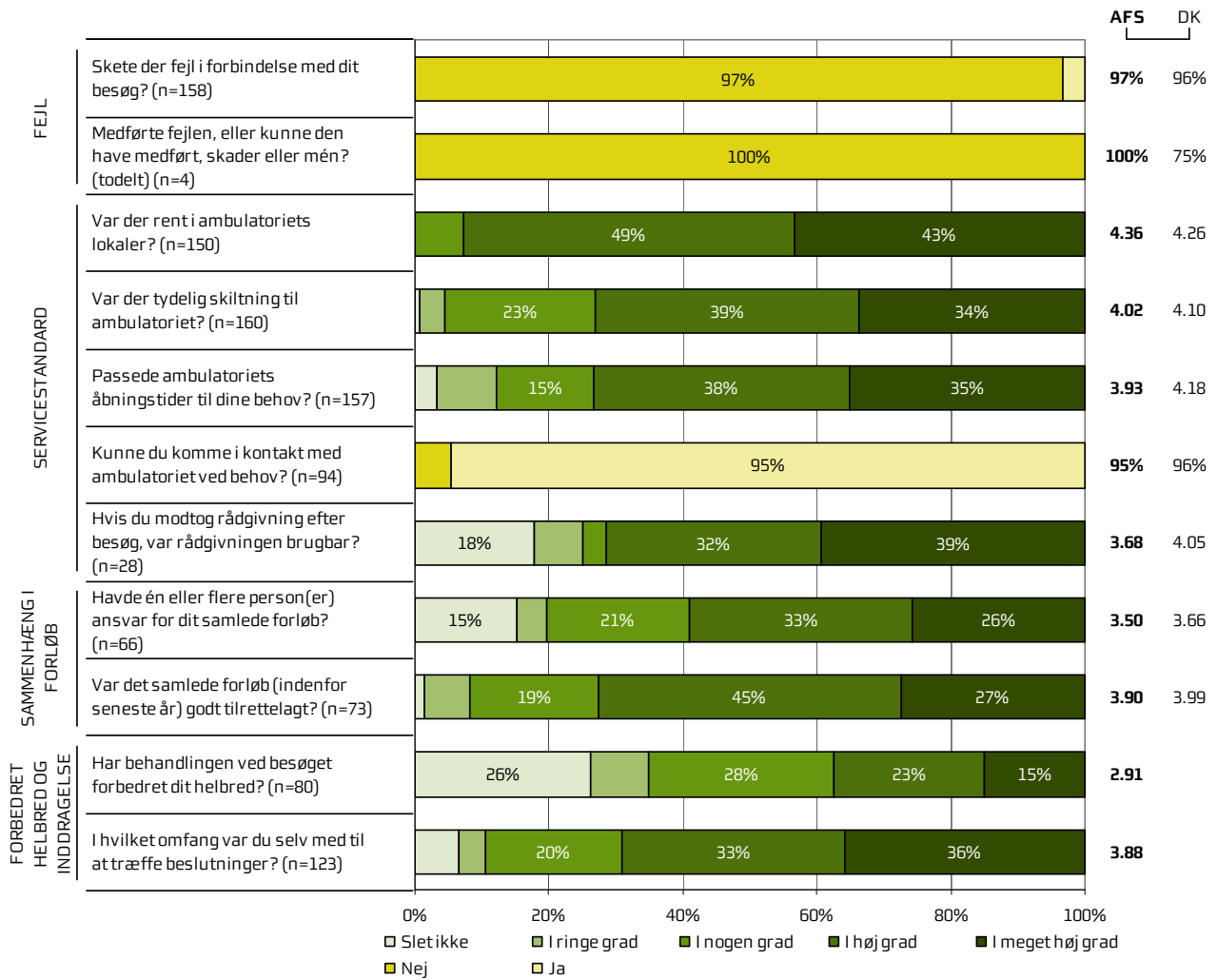
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

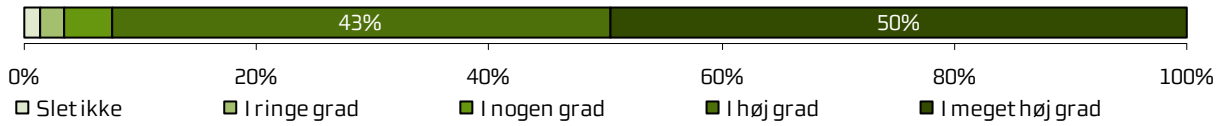
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

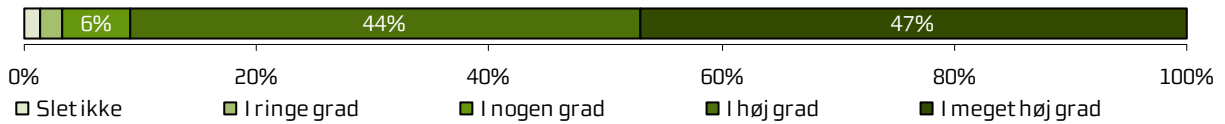
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

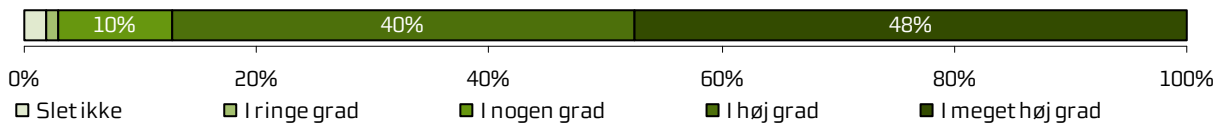
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=145)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=153)



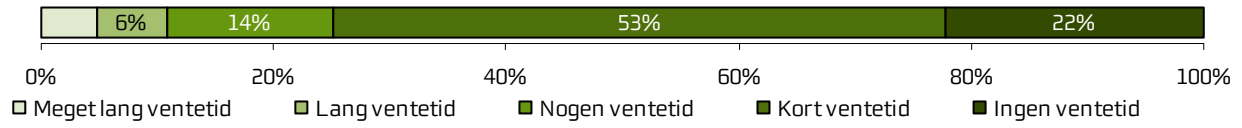
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=166)



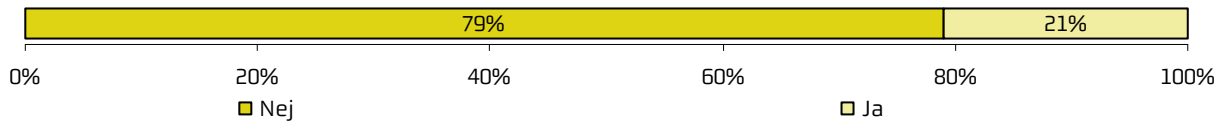
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,37		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,33		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,3		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=167)



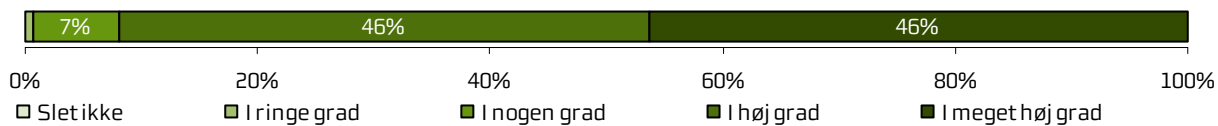
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=100)



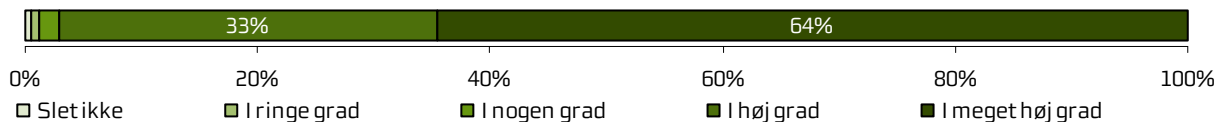
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,81		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		21 %	30 %	

Personale

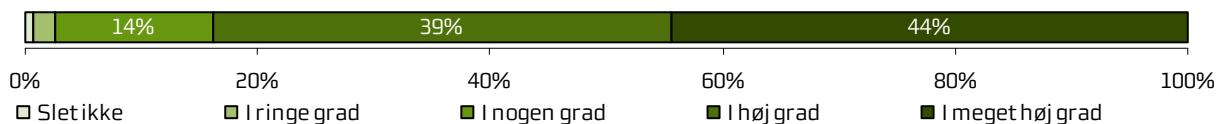
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=162)



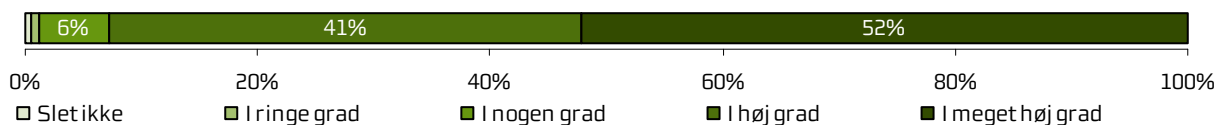
Var personalet venligt og imødekommende? (n=169)



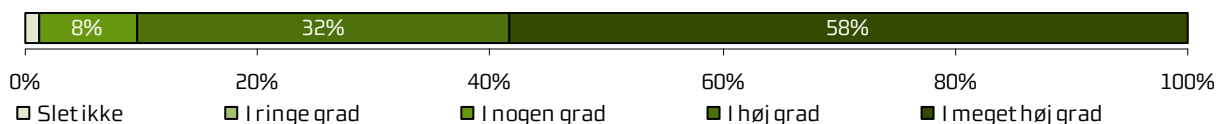
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=160)



Havde personalet tid til dig? (n=167)



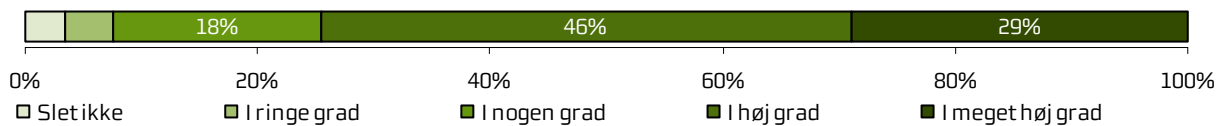
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=156)



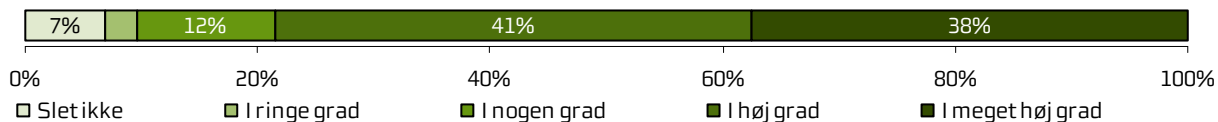
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,38		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,25		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,43		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,46		4,34	

Patientinvolvering

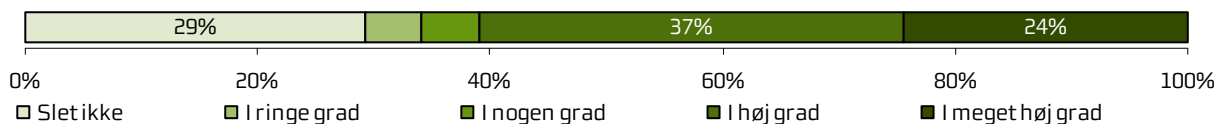
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=145)



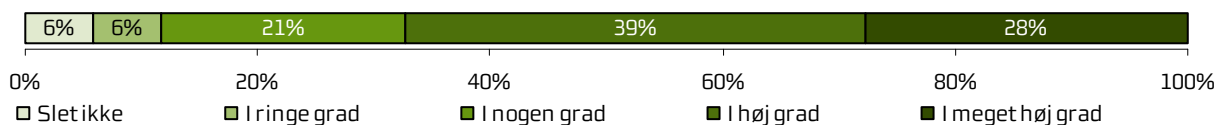
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=144)



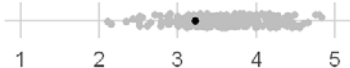



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=41)



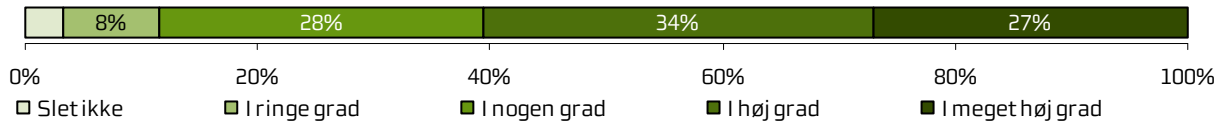
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=119)



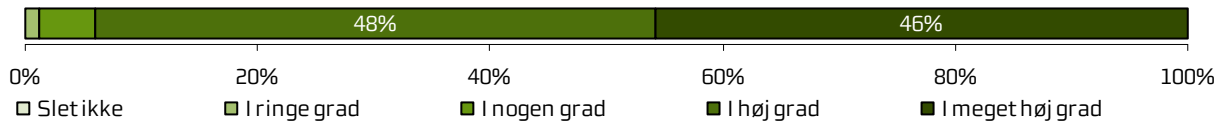
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,92		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,99		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,22		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,77		3,72	

Information

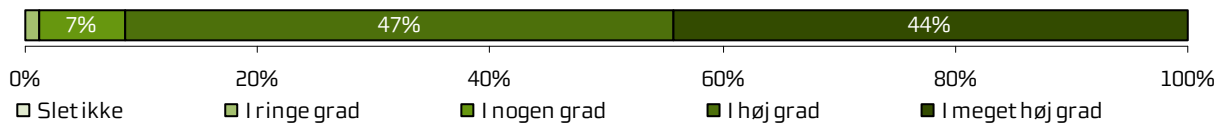
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=155)



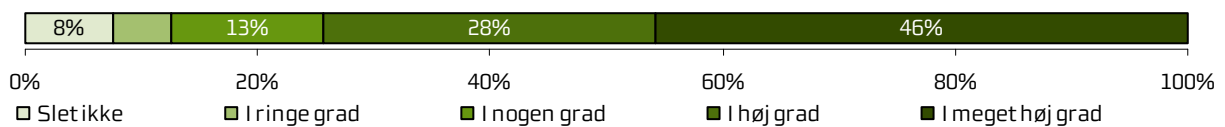
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=166)



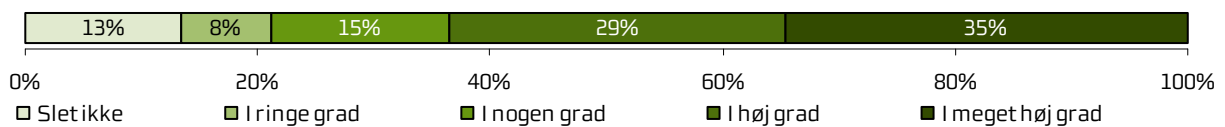
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=163)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=144)



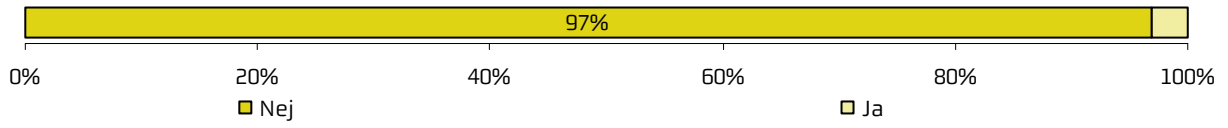
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=52)



	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?	4,34		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,63		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=158)



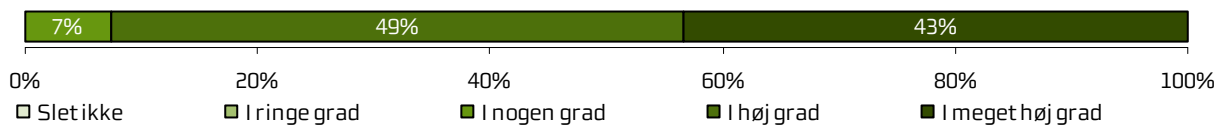
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



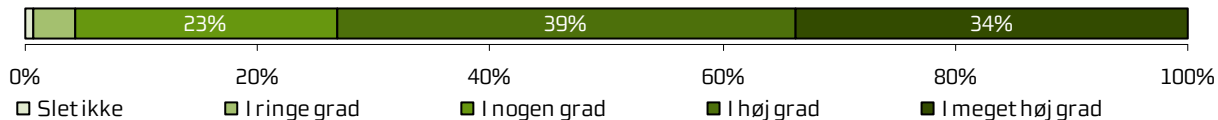
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

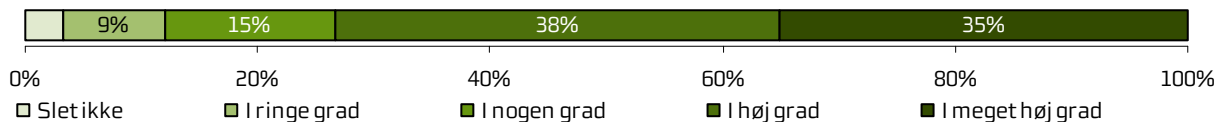
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=150)



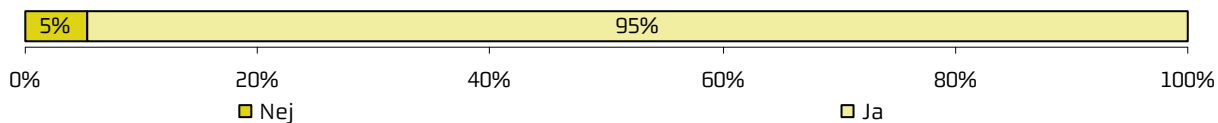
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=160)



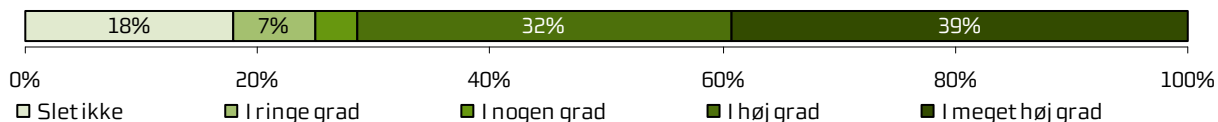
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=157)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=94)



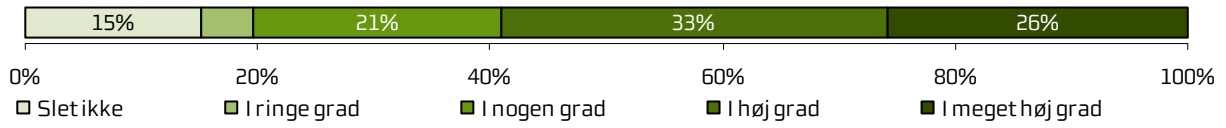
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=28)



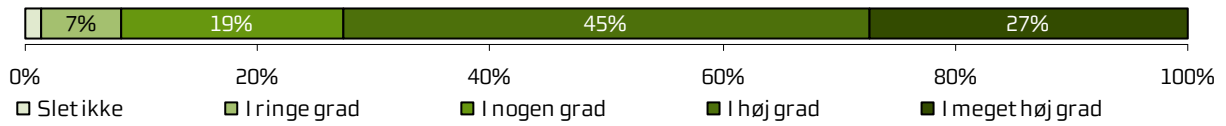
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,36		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,02		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,93		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,68		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=66)



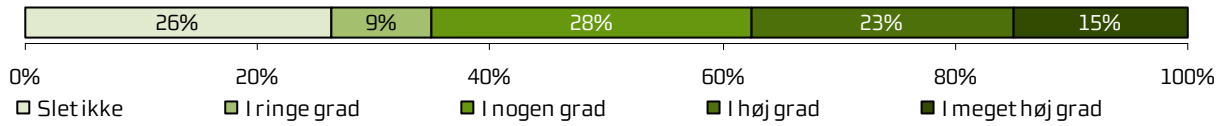
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=73)



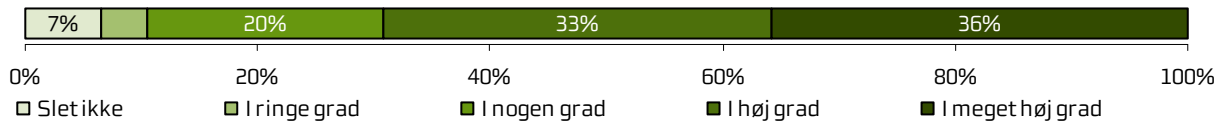
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,5		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,9		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=80)



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?	2,91			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,88			

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.

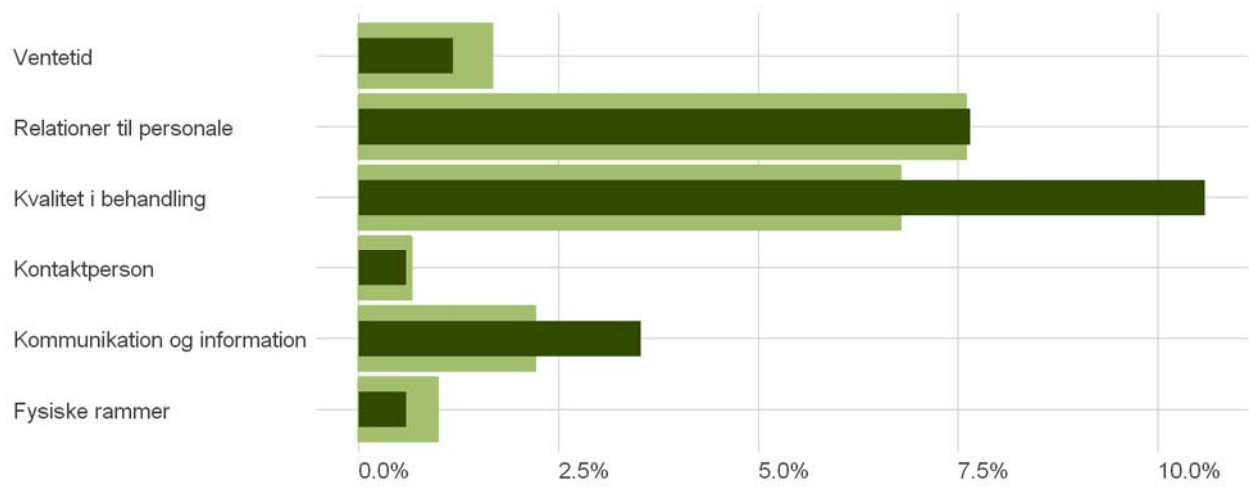
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



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






ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Modtagelsen var meget positiv og venlig.	I høj grad
 10	PC-problem.	I høj grad
 17	Svært at gennemskue, hvor "venteværelset" er. Kunne det synliggøres bedre, hvor de forskellige "venteværelser" starter og slutter.	I høj grad
 18	Jeg oplever normalt ikke lang ventetid. Men ved mit sidste besøg var ventetiden meget lang på grund af noget akut andet sted.	I høj grad
 22	Fortæl hvad grunden til ventetiden er og sørg for, at man ikke skal vente 45 minutter til en time, før man kommer ind.	I høj grad
 37	En uge senere var jeg derinde igen og måtte vente [mere end en halv time]. En sygeplejerske kom ud og informerede om, at de på det tidspunkt var 30 minutter forsinket. Jeg kom ind til en anden, da jeg nævnte, at jeg også havde en anden aftale.	I høj grad
 8	Jeg blev vel modtaget.	I meget høj grad
 11	Var tilfreds med min modtagelse.	I meget høj grad
 24	Det var en fin modtagelse.	I meget høj grad
 26	Det var måske fem minutter at vente, ikke noget at tale om.	I meget høj grad
 43	Modtagelsen er venlig, og personalet udstråler ro.	I meget høj grad
 44	Jeg har været tilknyttet læge NN, og er yderst tilfreds med både information, grundighed og ekspertise.	I meget høj grad
 40	En konsultationstid på 15 minutter, den afsatte tid, giver meget lidt tid til eventuelle spørgsmål/hændelser.	I nogen grad
 23	Jeg ankomstregistrerede selv. Der var intet personale til det, hvilket er helt okay. MEN jeg var i tvivl, om jeg sad i det rigtige venteværelse. Skiltningen kunne være bedre. En medpatient følte det samme.	Uoplyst
 38	I og med at man "logger" ind er det svært at svare på om personalet var forberedt på at man kom. Der så man jo intet personale, kun de frivillige røde kors mennesker der stod ved indgangen ved oversigten over afdelingen. De var meget pågående, og spurgte hurtigt ind til hvor jeg skulle hen. Det havde jeg egentlig ikke lyst til at svare på, da jeg synes det er en privatsag, og jeg ikke selv henvendte mig, men svarede jo alligevel da de jo virkede autoritære, men efterfølgende ved jeg jo godt at de ikke er det.	Ved ikke

AMBG - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 38	Fik igen information om, hvad jeg egentlig skal gøre når min recept udløber, og om jeg er "afsluttet" eller stadig tilknyttet. På indkaldelsesbrevet stod der undersøgelse, men ikke hvad den dækkede over. Brevet jeg fik var afsendt fra andet sygehus gynækologiske afdeling og underskrevet af sekretæren derfra, men mødestedet var Randers. Det var faktisk lidt forvirrende.	I høj grad
✎ 9	[] Personalet gav min pårørende besked om min sygdom, men jeg ønsker selv at tage beslutning om min undersøgelsesbehandling, hvilket jeg også gør ved de andre sygdomme, jeg har.	I meget høj grad
✎ 12	Jeg manglede information om besøg nummer to, da jeg ikke var helt klar over, om der skulle laves [en anden undersøgelse].	I meget høj grad
✎ 22	Manglende information omkring bivirkninger. Dem fandt jeg selv ud af efterfølgende, og fik ikke rigtig at vide, hvad jeg skulle, inden jeg kom.	I meget høj grad
✎ 24	Var lidt i tvivl om årsagen til nyt møde, da der på allerførste møde var blevet besluttet, hvad der videre skulle ske. Manglede bare operationsdato og blodprøve.	I meget høj grad
✎ 26	Information var meget fin.	I meget høj grad
✎ 37	Det viste sig bare, at ved besøget [senere] kunne lægen se mere ved scanningen (bedre scanner, bedre læge?), og det der blev aftalt ved det første besøg var helt forkert. Så forløbet blev ændret. Så første besøg havde været spild af tid.	I meget høj grad

AMBG - RRA**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Min indkaldelse omhandlede skriftligt, at det var angående samtale om fjernelse af livmoder. Personalet troede, at jeg var der pga. kontrol! Heldigvis havde jeg indkaldelsen med.	Ja
 7	Vi havde en tid, men da vi kom derop, var der ingen tid.	Ja
 27	Skulle til et andet ambulatorium.	Ja
 46	Da jeg kom videre til sekretæren og læge NN, stod der, at jeg skulle have "et skrab" og ikke "fjernet min spiral", hvilket førte til noget forvirring hos personalet, og jeg blev usikker på, om de havde styr på det, inden jeg skulle i fuld narkose.	Ja
 28	Ikke fejl, men man ville ikke undersøge mig yderligere efter at have kigget i min journal. Så jeg tænker, at jeg kunne have undgået turen til Randers.	Uoplyst

AMBG - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Jeg syntes, at læger og sygeplejersker virker meget kompetente, og jeg føler mig i trygge hænder, dog mangler jeg information om risikoen ved prøvesvarene. Celleskrab viser ingen forandringer, men de ønsker blot, at jeg kommer til ny undersøgelse om seks måneder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	1. Udvidelse af ambulatoriets telefontid. Det er svært at komme igennem. 2. Man føler sig i trygge hænder, da personalet virker kompetente og tager sig tid til én. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	NN, som opererede mig, inddrog en anden læge fra et andet område i overvejelser om, hvad der skal foretages fremover. Det er positivt, så jeg ikke skal starte forfra med undersøgelse. Dvs. fik en tid til []undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
43	Under det aktuelle besøg var jeg meget tilfreds. Det er er plus, at man kan følges af samme læge, når man er i et forløb. Sygeplejerskerne skifter meget. Der er stor forskel på, hvor meget de er der for mig som patient. Nogle går meget op i den humanistiske del af sygepleje, andre knap så meget. Jeg føler ambulatoriet handler på det, der skal gøres nu og her, så jeg ikke igen skal gå og vente på en ny tid, det er så flot! Også hvis der opstår noget uventet. Denne gang var det noget, der skulle handles på. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
46	Det gjorde mig utryk, at der opstod forvirring omkring, hvad jeg skulle have foretaget, så vigtigt, at der er styr på det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	Meget professionelt personale med overskud til smil og snak :). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Ambulatoriet så en skygge på min blære! De sendte mig hurtigt gennem systemet, så jeg fik undersøgt, hvad det var. Det viste sig at være noget harmløst! Det er jeg taknemmelig for. Det var virkelig godt gjort! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	På ambulatoriet har de altid været omsorgsfulde og givet tid til at orientere om sygdomsforløbet, så jeg kan ikke ønske det bedre. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Det var alt i alt i orden.	I meget høj grad
33	Stor ros for at jeg er blevet set/undersøgt af den samme læge ved stort set hvert besøg. Det betyder meget for mig ikke at skulle "starte forfra" hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	De var rigtig gode til at berolige mig, da jeg var meget nervøs for undersøgelsen. Med det samme jeg sagde, at jeg var nervøs, var de ekstra opmærksomme på mig. Og det var rigtig rart! Det var meget vigtigt for mit helbredsindtryk, da jeg næsten var helt bange, da jeg kom. Men gik derfra helt afslappet og med en god oplevelse på grund af den gode behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
44	Jeg var yderst tilfreds med den tilgængelighed, der var tilfældet i forbindelse med både telefon-	I meget høj



	kontakt og personlig kontakt til NN og hans sekretær. [Kommunikation og information]	grad
19	De var så søde og imødekommende. Læge NN var professionel og havde humor! Skønt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
39	Vi fik at vide, at det ville blive meget "personligt" at komme på fertilitetsklinikken, da det er en "lille" personalegruppe. Desværre er det, det modsatte vi har oplevet. Den eneste der har været behagelig at modtage behandling hos er NN. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
15	Jeg synes, at dem på andet sygehus godt kunne have sendt mig videre første gang, jeg var til undersøgelse. (Forløb [vinter til efterår]). [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
21	For lang ventetid. [Ventetid]	Slet ikke
2	Jeg synes, det er til grin, at min kone skal tabe sig [], før vi kan komme i gang. Hun har tabt sig [meget] og taget [noget] på igen og ligger stabilt nu. Hun er helt slået ud over dette, og nu ved hun, at alt presset ligger på hende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Lægen havde gjort noget særligt godt ved at sætte sig ind i PWS. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Et veloplagt personale! Men har endnu ikke fået svar vedrørende resultatet af min undersøgelse! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Jeg var meget tilfreds med mit besøg. De var alle søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Alt i alt fik jeg en fin modtagelse og behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Brevet jeg modtog efterfølgende var skrevet i et lægefagligt sprog, som jeg ikke forstod ret meget af. Det burde skrives i et sprog, som almindelige mennesker kan forstå. [Kommunikation og information]	Uoplyst
23	Alt i alt en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	De var utroligt søde mod mig. Jeg er [ældre], så det var af stor betydning for mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	To læger diskuterede mellem mine spredte ben, hvad der skulle ske med mig, som om jeg ikke var der. Og jeg blev behandlet ret hårdhændet. Igen, som om jeg var en prøvedukke og ikke et tilstedeværende menneske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
28	Jeg mener, at jeg kunne have sparet turen til Randers, hvis mine papirer havde været læst under indlæggelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
29	For mig, var det hele i orden. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
30	Der er skiltning til Gynækologisk Ambulatorium, men kun med scanning. Det var måske meget relevant at det stod der, også foretages andre undersøgelser der, hvor man sidder og venter. [Fysiske rammer]	Uoplyst
32	De kunne informere lidt bedre. [Kommunikation og information]	Uoplyst
34	Har her [i efteråret, en måned efter prøven] stadig ikke modtaget svar på den koloskopi/prøve, der blev foretaget [i sensommeren]. Glemte eller travlt?	Uoplyst

[Kommunikation og information]

- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 36 | Særligt godt var det, at det også var humor hos læge NN :-)
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 37 | Selvfølgelig var jeg træt af at få to modsatrettede forslag til behandling. Og det første besøg gjorde, at jeg skulle gå hjem og overveje min behandling og kontakte min læge (til ingen nytte), men det endte godt :-). Personalet ved begge besøg var søde, rare og hjælpsomme. Begge besøg var gode oplevelser.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 41 | Jeg kom [] i god tid, men havde knap sat mig med en kop kaffe, da jeg blev kaldt ind. Stor ros for det :-).
[Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 42 | Et trygt og godt sted at komme. Det føles som om alt bliver grundigt undersøgt, og hvilke muligheder, der vil være for det bedste resultat af behandlingen.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

AMBG - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 12	Jeg har bare fået svar om, at jeg skal undersøges igen om et halvt år, men jeg ved ikke noget om, om der er en risiko ved at vente så længe.	I høj grad
 43	Jeg har fået det bedre psykisk i forhold til min tilstand, hvilket også er en vigtig parameter.	I høj grad
 9	Jeg blev orienteret om behandlingen, men lod lægen bestemme, hvilket han syntes var bedst. Jeg er altid blevet godt behandlet på denne afdeling, og det er jeg taknemmelig for.	I meget høj grad
 14	Er blevet henvist til andet sygehus, og der har jeg fået en tid [i starten af 2015].	I meget høj grad
 39	Vi oplevede at blive "jordet" af den første læge, vi havde på fertilitetsklinikken, hvis vi stillede spørgsmål til behandlingen. Det skulle gå hurtigt, og vi måtte ikke stille "dumme" spørgsmål. En direkte ubehagelig oplevelse at modtage behandling hos denne læge.	I nogen grad
 40	Fik "godkendt"/tilsagn om supplerende scanning [] til beroligelse.	I nogen grad
 5	Havde selv bestemt, at jeg ville have spiral fjernet.	Uoplyst
 13	Blev opereret [i efteråret], blev blot forundersøgt [].	Uoplyst
 16	Forventer et godt resultat af den behandling, jeg har fået.	Uoplyst
 27	Jeg troede, jeg blev behandlet på stedet med det samme. Blev i stedet sendt til anden afdeling pga., at jeg ikke "hørte til" på Gynækologisk Ambulatorium.	Uoplyst
 45	Henvist til behandling på andet sygehus. God forklaring og meget betryggende og virker professionelle og erfarene rådgivning.	Uoplyst

