

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Kvindeklinikken
Kvindeklinikken
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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:	99
afsnittets svarprocent:	70%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
	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	
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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

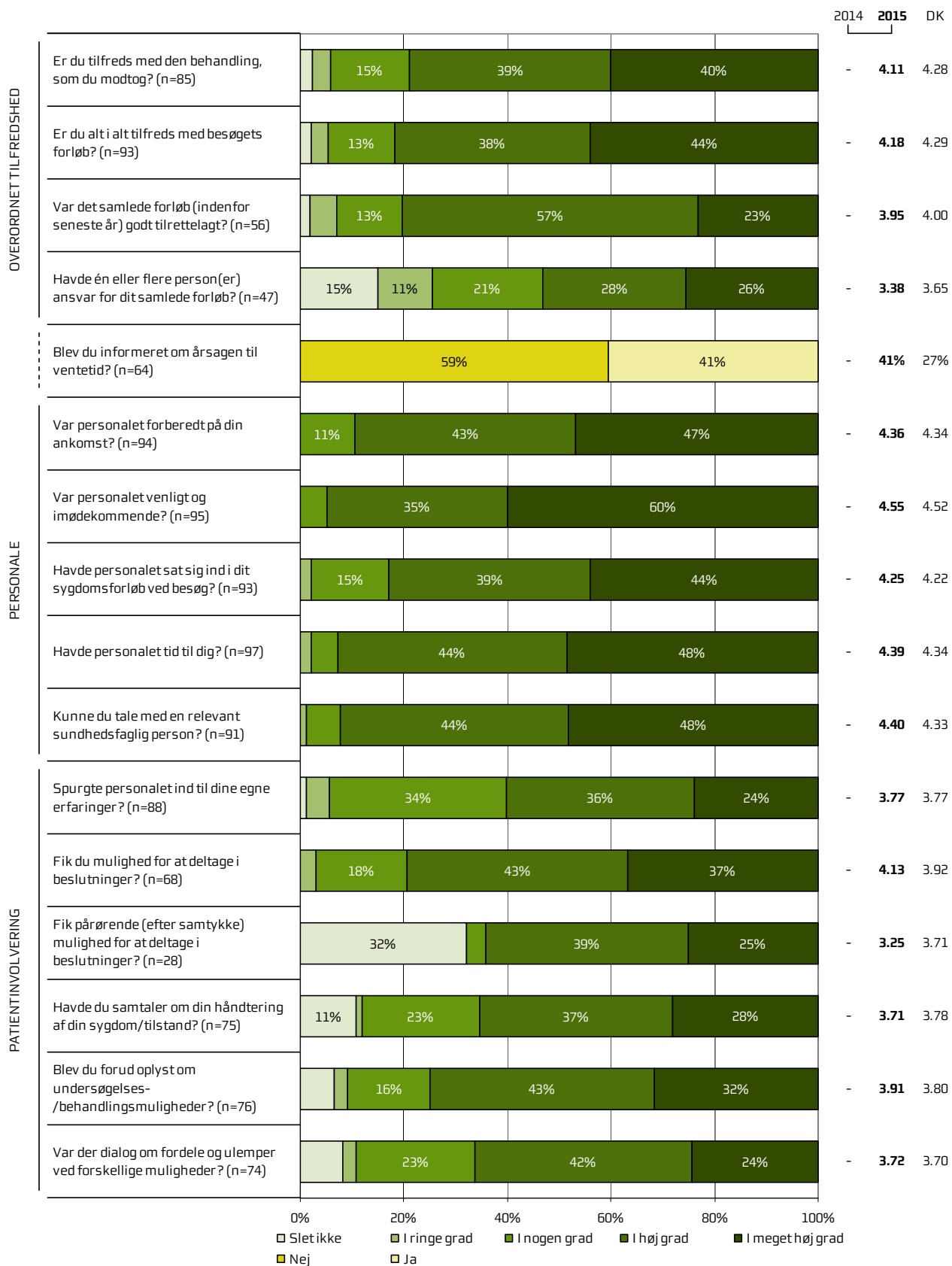
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

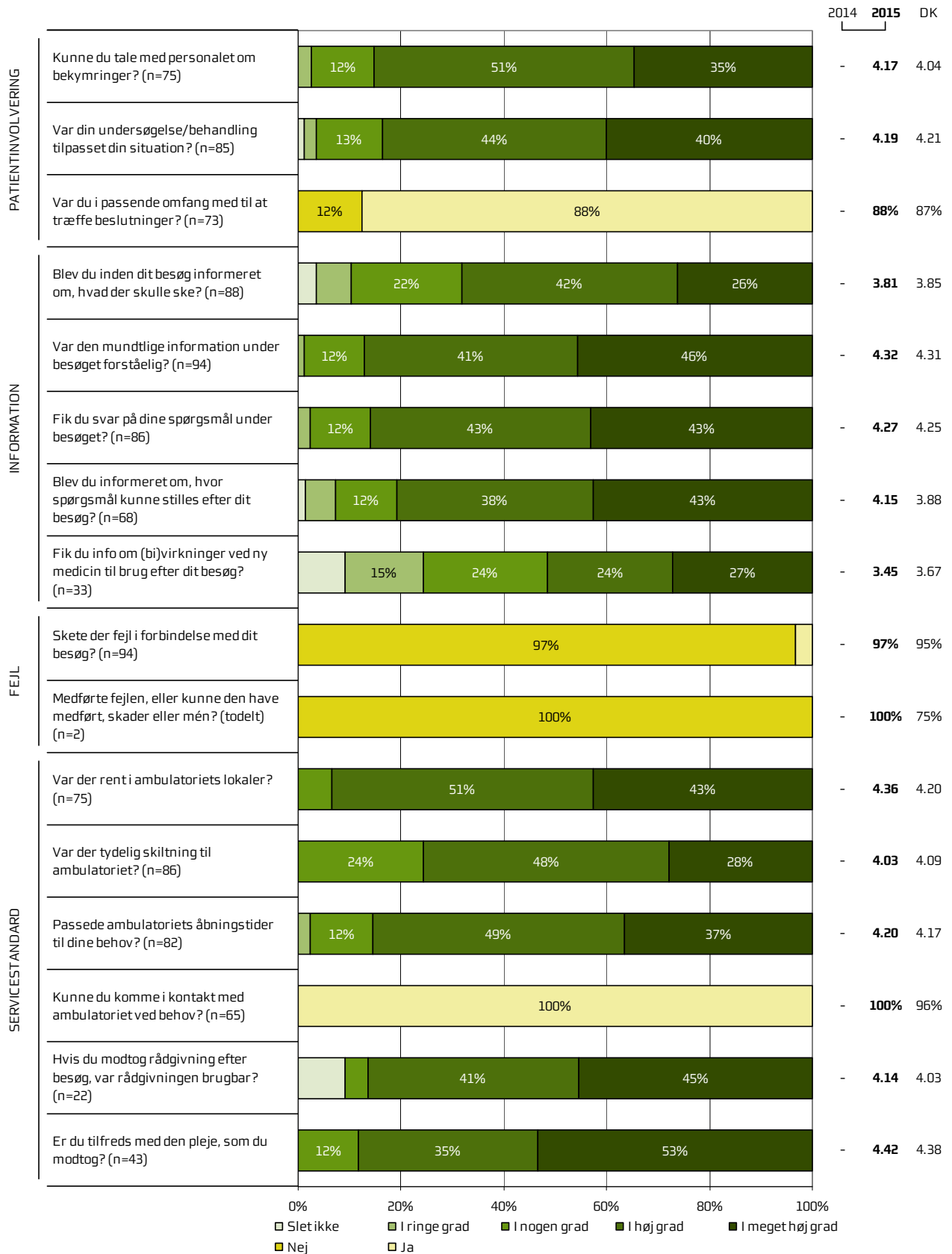
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

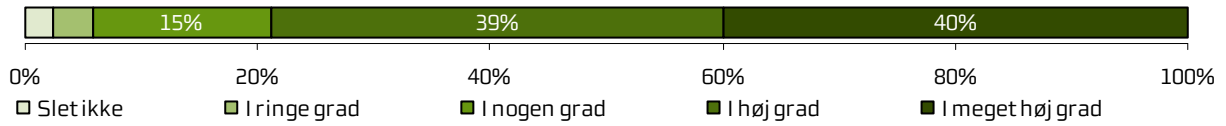
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

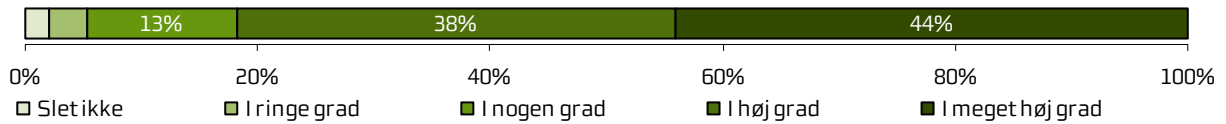
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

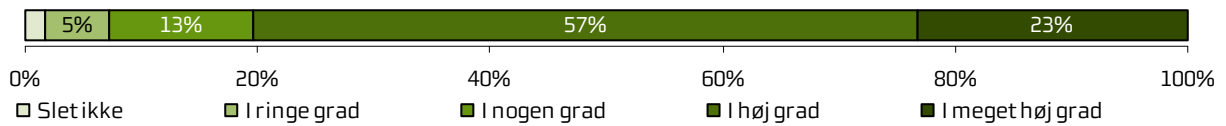
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=85)



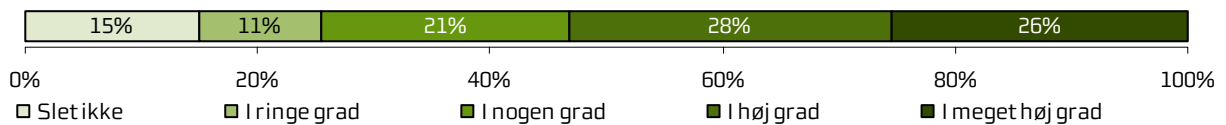
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=93)







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



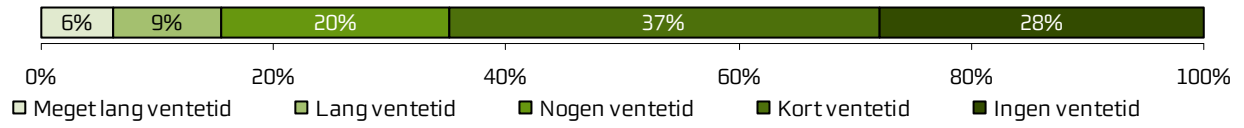
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=47)



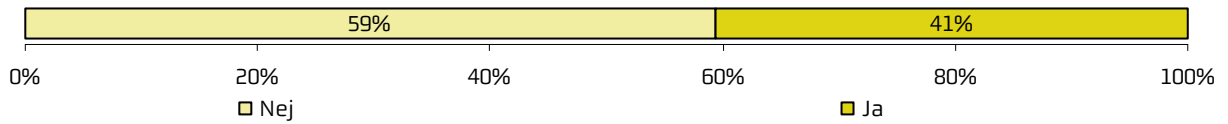
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,11		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,18		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,95		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,38		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=97)



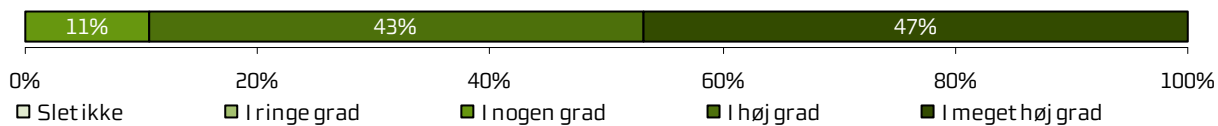
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=64)



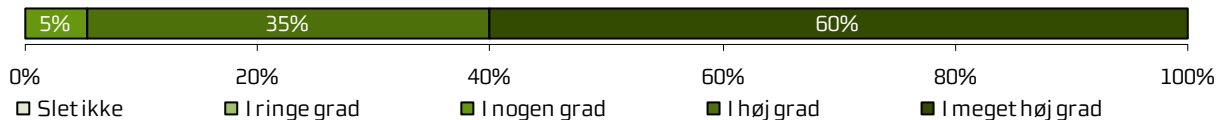
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,71		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		41 %	27 %	

Personale

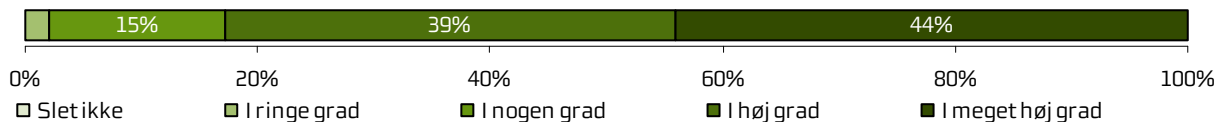
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=94)



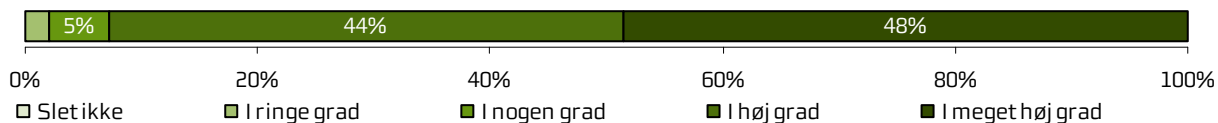
Var personalet venligt og imødekommende? (n=95)



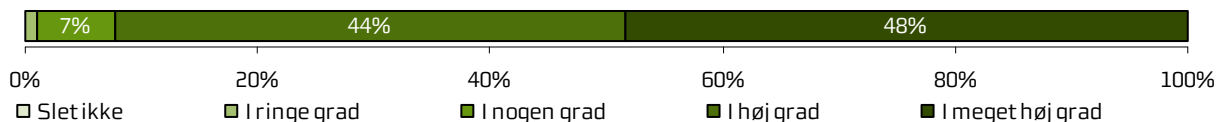
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=93)



Havde personalet tid til dig? (n=97)



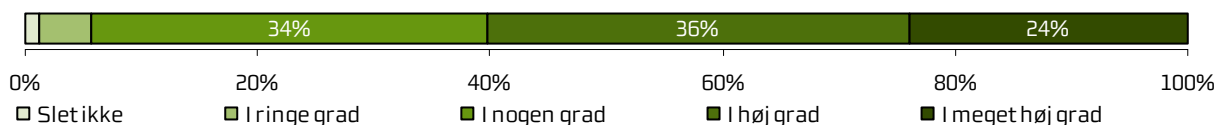
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=91)



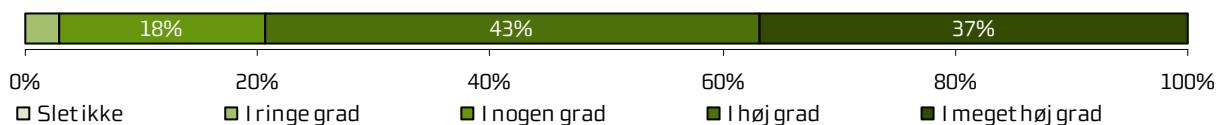
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,36		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,55		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,25		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,39		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,4		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=88)



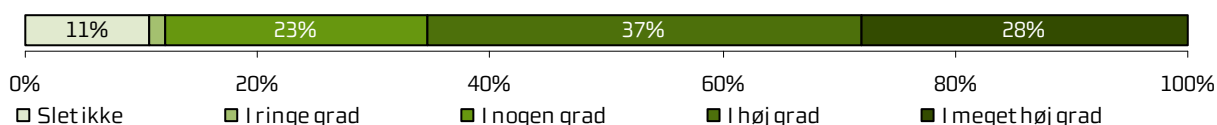
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=68)



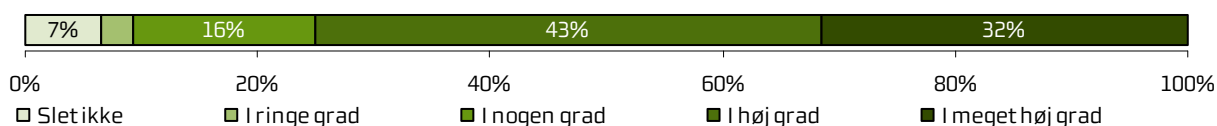
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=28)



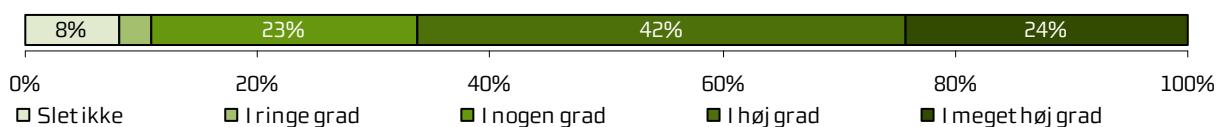
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=75)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=76)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=74)



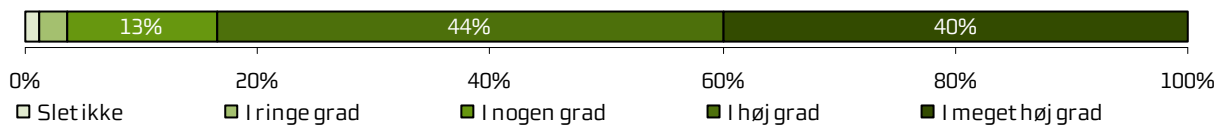
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=75)



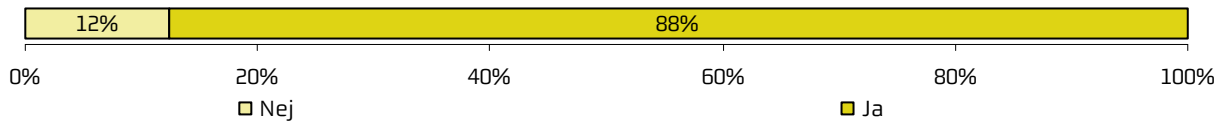
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,77		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,13		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,25		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,71		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,91		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,72		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,17		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=85)



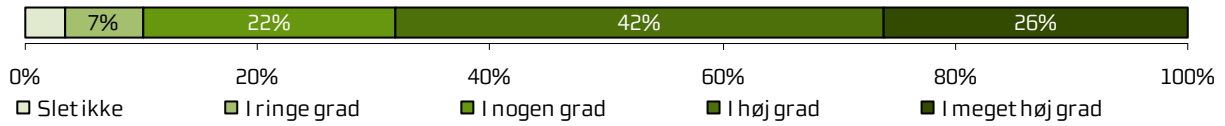
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=73)



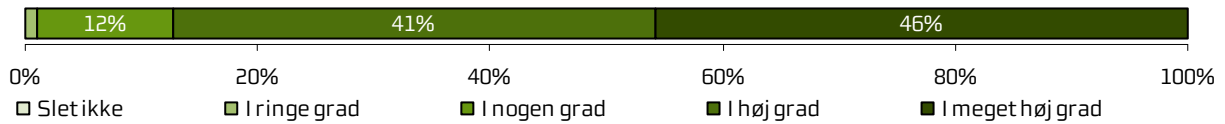
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,19		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		88 %	87 %	

Information

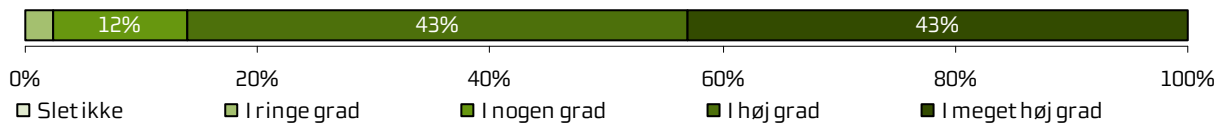
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=88)



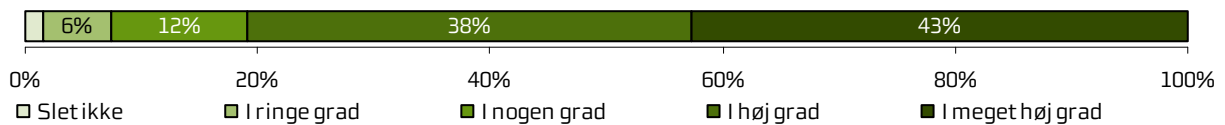
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=94)



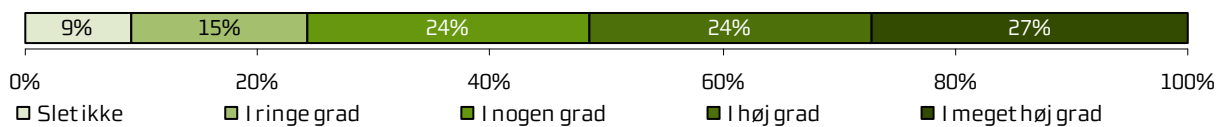
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=86)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=68)



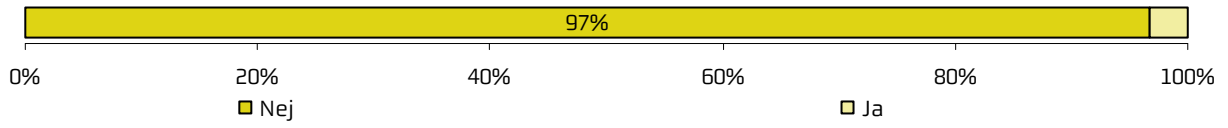
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=33)



	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?	3,81		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,32		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,27		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,15		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,45		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=94)



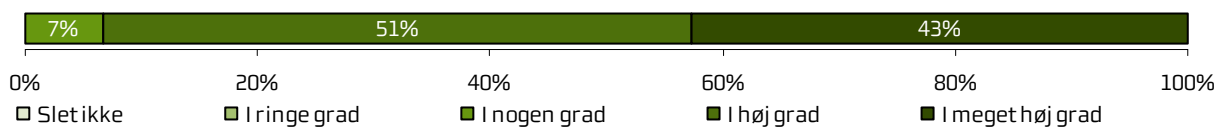
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



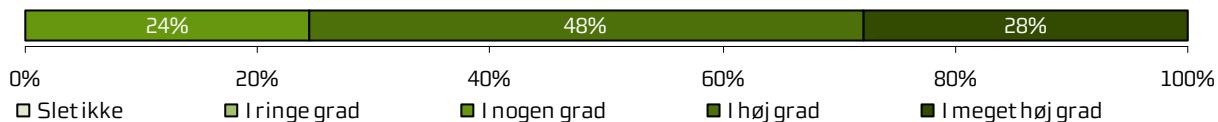
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

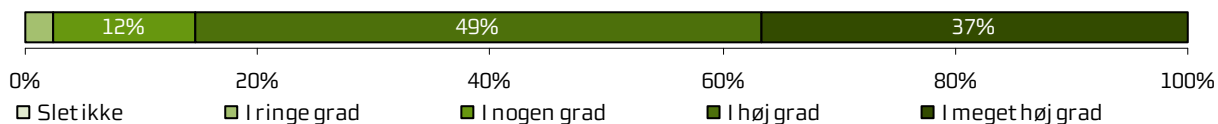
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=75)



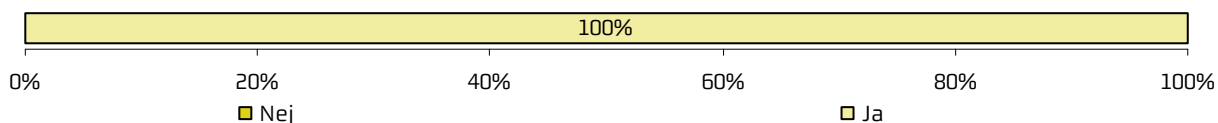
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=86)



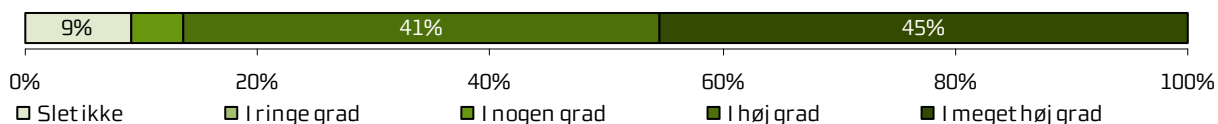
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=82)



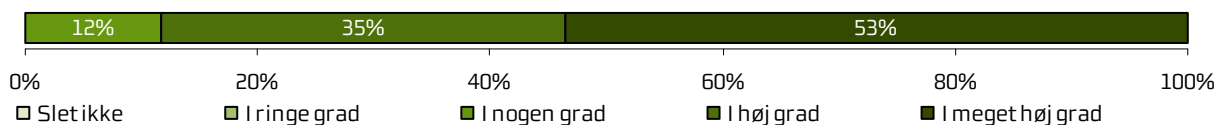
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=65)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=22)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=43)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,36		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,03		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,2		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,14		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,42		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

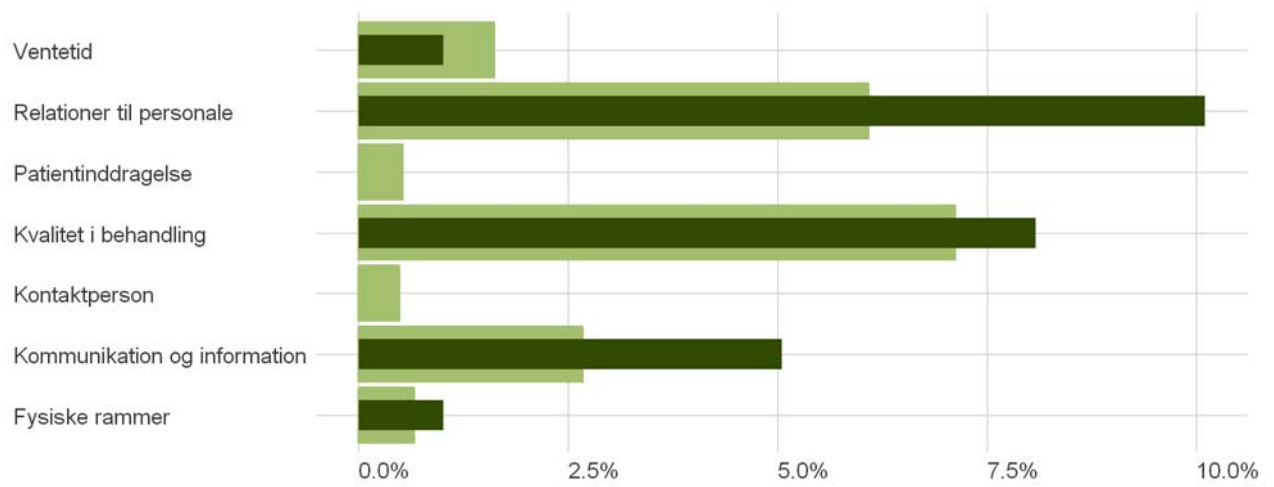
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



Kvindeklinikken

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

ID	Kommentarer - Kvindeklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Tiden blev passet, og det var dejligt. Det var ikke den samme læge, hvilket var et STORT minus. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Jamen, det er bare det, at jeg skulle til forundersøgelse i Silkeborg, men opereres i Viborg. Jeg ser det ikke som et problem.	I høj grad
11	Det kunne være rart, hvis man kunne kontakte læge/sygeplejerske via mail, hvis der opstår spørgsmål efterfølgende. [Kommunikation og information]	I høj grad
17	Det var OK.	I høj grad
20	Jeg skal til undersøgelse igen, angående om jeg skal have livmoderen fjernet. Skal selv tage stilling til det.	I høj grad
21	Det mærkes godt med en sygeplejerske, der havde omsorg og nærvær og kunne stille relevante og kompetente spørgsmål. Ovenstående relateret til mit sidste besøg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Instrumenter, som de bruger til en gynækologisk undersøgelse burde være opvarmet og ikke iskolde. Kunne forestille mig, at man bedre kunne slappe af under behandlingen, der kræves af kvinder. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Der blev ved et tvivlspørgsmål kaldt på en læge NN, som kom straks og tog sig god tid til mig :-)	I meget høj grad
19	Rigtig god behandling, omsorg, forståelse for nervøsitet ved undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Måske det var den samme læge, der fulgte fra første undersøgelse [til] samtale og operation. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Personalet var meget omsorgsfulde. Måske burde der, forud [for undersøgelse], være kendskab til scannerenheden. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
36	Manglende ventetid om information undervejs. Ventede [flere timer], hvilket ikke er ok. Operationen gik fint, [og det var en] sød og kompetent læge. Undersøgelser inden [operationen] var ikke helt ok. Fik forskellige meldinger angående, hvad der var galt. Tredje gang fik jeg det fjernet. Så mange besøg, som [i stedet] kunne have [bestået af] én undersøgelse og operation første gang. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
25	Man burde, inden jeg kom, havde brugt tid på at læse journalen ordentlig igennem. Samtlige [antal] gange jeg har været til kontrol, har der været forskelligt personale. Har haft en fornemmelse af, at kommunikationen imellem mig og personale, ved de første besøg, har fejlet []. Der har været [flere] læger, som sikkert er dygtige, men [] som jeg tror har misforstået mine livsværdier og hvad jeg har sagt. De har trukket tiden ud, med alle mulige andre forslag, så jeg på et tidspunkt overvejede, at det kunne være lige meget med mit problem. Så [] føler jeg ikke at være blevet taget alvorligt. Det var [andet personale], som forstod hvad jeg sagde. Jeg tager hatten af for [andet fagpersonale], men tror de skal tænke anderledes og være bedre til at forstå og høre efter det virkelige problem som man kommer med. Jeg kunne måske have været	I ringe grad

	meget længere i forløbet end jeg er nu. De skal lytte og ikke svare negativt tilbage. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	
✎ 41	Lægen havde svært ved at se, hvorfor jeg var henvist, da informationerne kun stod under anden afdeling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 12	Stor ros til sygeplejersken. Hun var der virkelig for mig. For mig kunne jeg mærke, at hun havde mere styr på proceduren end lægen. Jeg skulle have oplagt en hormon spiral. Lægen fortæller mig, at der kommer en anden læge, som skal kigge med. Det er ok for mig. Hun beder mig ligge mig op på briksen, og hun indsætter speculum. Hun beder sygeplejersken om at hente den anden læge. Der ligger jeg så i [flere] min og venter med et speculum i skeden. Dette er meget ubehageligt. Dette kunne være forberedt meget bedre. Under indsættelsen blev der banket på døren to gange. Sygeplejersken måtte råbe, at de ikke måtte forstyrre. Måske et skilt på døren om, at man ikke skulle forstyrres, kunne have hjulpet. Det skal siges, at jeg havde meget ondt og sygeplejerske virkelig var den, som hjalp mig igennem det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 2	Lidt noget andet. Folk der arbejder med mennesker, (mig selv inklusiv), må huske på, at det er levende mennesker med forskellige opfattelser af berøring og indtrængen i kroppen, vi har under behandling. Bliv ikke robotagtig, vær opmærksom på patientens signaler. Tak for god behandling, og for at lytte til de behov, jeg havde for at vide, hvad der blev foretaget med mig ved den instrumentale undersøgelse. Selvom det var en simpel undersøgelse. :-) [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 8	Personalet var venlige og orienterende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 9	Faktisk noget af det værste skidt, vi har været med til. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 16	De var alle meget hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 26	Venligt personale. Havde god tid til MIG. Svarede uddybende på mine spørgsmål. God interesse/medinddragelse af mig. Kort tid på venteliste. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 29	Jeg følte mig godt behandlet. God information om hvad der skulle ske. Det hele var bare så fin en behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 30	Jeg har absolut ikke noget kritik. Alle var tilstede for mig, og gik derfra med en god følelse.	Uoplyst
✎ 32	Smart med strikkepinde i lokalet. Det gjorde ventetiden kortere. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 37	[] Mødet med læge NN og sygeplejerske NN var en meget god oplevelse [] på Kvindeambulatoriet i Viborg.	Uoplyst

Kvindeklivnikken

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




ID	Kommentarer - Kvindeklivnikken	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Ikke lige til modtagelsen, men ved ros og ris kassen, kunne man hænge en kuglepen og en post-it blok. Ellers kommer der nok hverken det ene eller det andet?	I høj grad
10	Jeg forventer ikke at blive informeret ved kort ventetid.	I høj grad
16	Jeg blev modtaget meget fint og orienteret om, at der var en halv times ventetid. Det var ok.	I høj grad
17	Det var ganske udmærket. Men det havde været rart ikke at skulle køre længere end til [by].	I høj grad
33	Dejlig modtagelse. Meget søde folk på den afdeling.	I høj grad
36	Henvendte mig selv efter to timer, anden operation trak ud. Kom til operationen efter tre timer!	I høj grad
6	Alt OK.	I meget høj grad
7	Alt var super duper:).	I meget høj grad
8	Jeg blev informeret om ventetiden, da jeg blev indkaldt efter ca. en halv times ventetid. Årsag, fik jeg at vide, var at der havde været en alvorlig undersøgelse.	I meget høj grad
11	Jeg havde sagt ja til, at jeg gerne ville have en tid, hvis der kom et afbud. Det resulterede i, at jeg modtog en indkaldelse eftermiddagen før, jeg skulle til undersøgelse. Det er alt for sent, da jeg ikke læser e-post hver dag, og det var et rent held, at jeg så indkaldelsen dagen efter, men det resulterede i at jeg kom 30 min for sent. Havde jeg modtaget en opringning havde det været rigtig fint.	I meget høj grad
22	Det er, som det skal være.	I meget høj grad
24	Meget imødekommende og venlig personale.	I meget høj grad
34	Der mangler et bord i forbindelse med ankomststanderen, så man ikke skal stå på hovedet nede på gulvet for at få sygeskringskort op af tasken.	I meget høj grad
39	Følte mig helt igennem godt behandlet.	I meget høj grad
40	Det var en meget fin modtagelse, jeg fik. Tænker ikke, det kunne gøres bedre.	I meget høj grad
4	Spurgte i informationen, som ikke vidste, hvor jeg skulle hen. Kom på forkert afdeling. Da jeg kom rette etage, sad jeg der, indtil min hjælper var ude at finde personale. På det tidspunkt var pillerne, som jeg skulle tage hjemmefra, ved at være uden virkning, så undersøgelsen gjorde ONDT.	I nogen grad
23	Fik en følelse af ikke at være registreret, da hun spurgte efter CPR nummer og navn flere gange.	I nogen grad
38	Jeg kom uanmeldt [], og de var ovenud søde og venlige, og jeg følte mig rigtig godt modtaget.	Ikke relevant for mig
14	Jeg var i god tid, en halv time, før jeg skulle møde, grundet jeg havde nogle ærinder i byen. De tog ikke så lang tid, som jeg havde regnet med.	Ved ikke

Kvindeklinikken

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

ID	Kommentarer - Kvindeklinikken	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
11	Ville gerne have hørt, hvad der er årsagen til min lidelse.	I høj grad
13	Efter de har fjernet den store ring, som jeg har haft i mange år, er min tilstand ved urinladning blevet ringere.	I høj grad
16	Jeg synes at materialet, jeg fik tilsendt, var meget misvisende. Passede ikke med det, jeg skulle have lavet.	I høj grad
18	Der var meget travlt, både sygeplejerske og læge havde telefoner at passe under mit besøg. Så det var lidt svært at få det sammenfattet, hvad jeg skulle. Det virkede som meget stressende for det stakkels personale.	I høj grad
20	Jeg blev modtaget og informeret meget venligt af alle, jeg var i kontakt med, både til undersøgelsen og til operationen :-).	I høj grad
25	Jeg foreslog en ekstra undersøgelse vedrørende mit problem, da de spurgte, hvad de eventuelt også kunne gøre. Og på en måde var det ok, at de spurgte. Men det var lidt utrygt, at de professionelle ikke selv havde tænkt, at det ville være en ok undersøgelse inden operationen. Da den kikkert-undersøgelse, jeg foreslog, godt nok var på anden afdeling, men for mig hang det jo sammen med det hele. Mit indtryk er, at nogle afdelinger burde arbejde noget mere sammen og ikke kun tænke lige til egen streg og viden. For mig var det egentlig noget som burde være én og samme afdeling.	I høj grad
27	Føler, at der var for stresset. Fik ikke tid til at udfylde skemaet før, der skulle ske alt andet. [Flere] forskellige læger men fik fortalt alt om operationen, godt som ondt.	I høj grad
2	Når jeg nu har fået chancen for at bidrage til forbedring, har jeg et par punkter. Angående ventetiden er det min holdning, at når man (ligesom jeg selv) arbejder med mennesker, må man forvente, at der kan opstå ventetid. Da vi alle, formoder jeg, hvis vi får brug for det, gerne vil have akut hjælp []. I de tilfælde vil personalet jo skulle tage disse opståede opgaver på den pågældende afdeling. Jeg ventede i ca. 30-45 minutter, nogle havde siddet noget længere tid. I den situation ville det have været rart, hvis personalet var kommet ud i venteområdet og givet en begrundelse. Så er det meget lettere at være forstående. Og læs, jeg blev ikke utilfreds. Jeg var indstillet på ventetid qua ovenstående :-).	I meget høj grad
8	Jeg har ikke manglet information, da jeg var til en undersøgelse for mistanke om noget, men undersøgelsen viste intet, og jeg skal til nyt tjek i januar.	I meget høj grad
30	Generelt var det en positiv oplevelse. Lægen, der undersøgte mig, ringede efterfølgende for at høre, hvordan det gik. Meget tilfredsstillende :-).	I meget høj grad
31	Var meget utryk ved undersøgelsen og operation [] uden bedøvelse. Det tog lang tid. Var på sygehuset tre gange, og hver gang havde jeg en ny læge. Synes måske ikke, det er OK.	I nogen grad
35	De var ikke så gode til at lytte på, hvad jeg sagde.	Uoplyst

Kvindeklivnikken**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Kvindeklivnikken	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Ved forrige besøg fik jeg medicin med hjem, som jeg skulle tage [] før, jeg skulle møde igen, men [nogle] dage efter fik jeg pr. brev tilsendt mere medicin. Godt, jeg havde min besøgsven at tale med, som kontaktede afdelingen. Ikke nogen god samtale. Her havde man svært ved at huske! En længere historie.	Ja
 15	Jeg skulle have foretaget et celleskrab. Dette gik ok. Derudover skulle jeg have udskiftet en hormonspiral, som jeg fik for [flere] år siden i forbindelse med forebyggelse mod svær migræne. Denne fik jeg betalt og fik at vide, at næste gang, altså denne gang, også vil være uden betaling. Da jeg så kom ind, kunne de ikke forstå, hvorfor jeg ikke selv havde en spiral med og oplyste mig om, at reglerne i mellemtiden var blevet ændret. Hm.	Ja
 9	Meget dårlig.	Uoplyst

