

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg
Kvindeafdelingen
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	212
Besvarelser fra afsnittets patienter:	123
Afsnittets svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

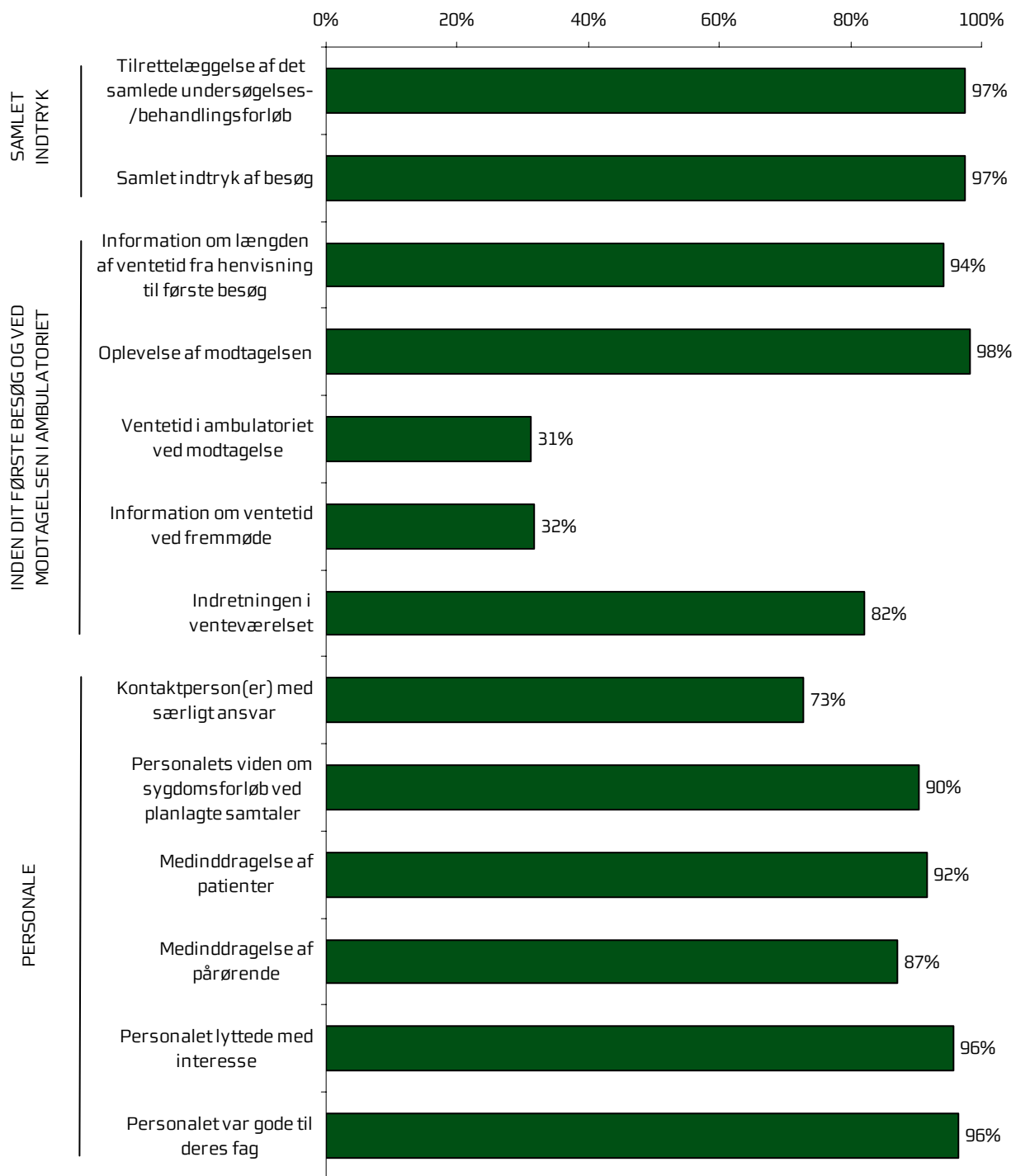
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

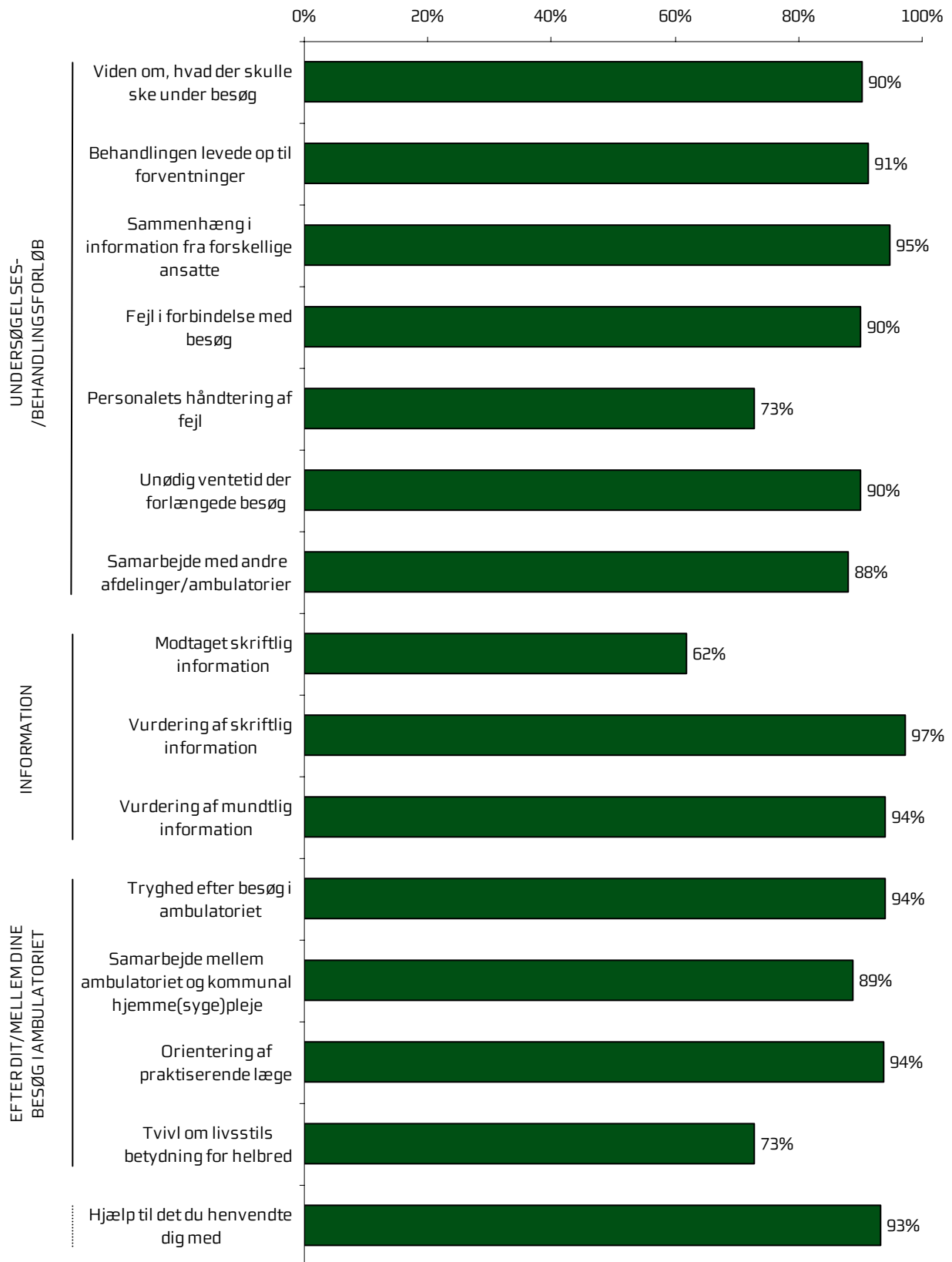
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

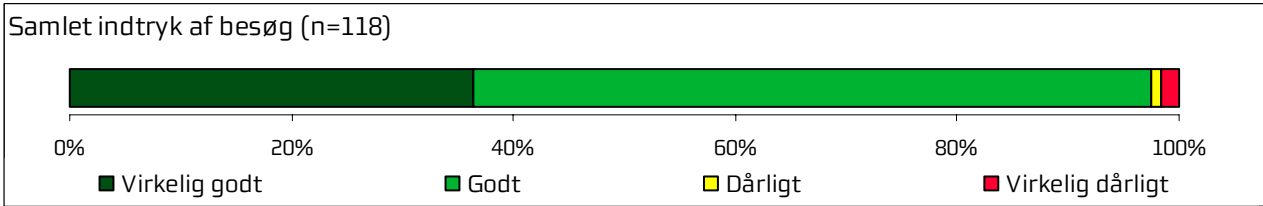
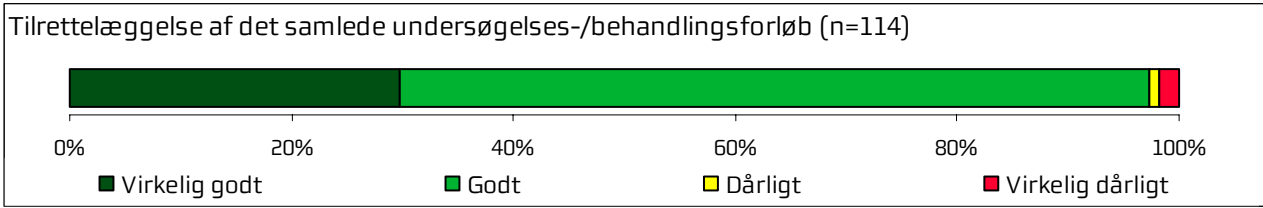
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

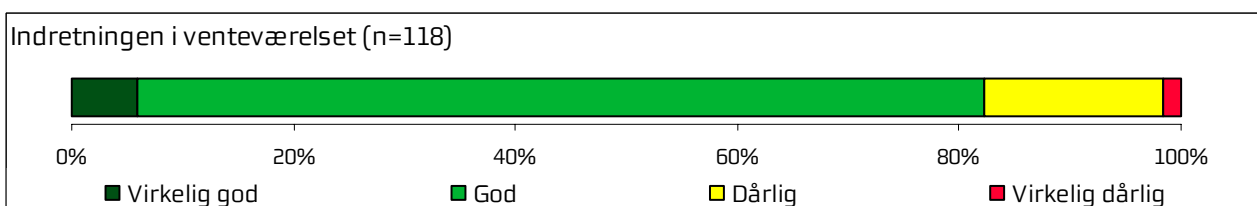
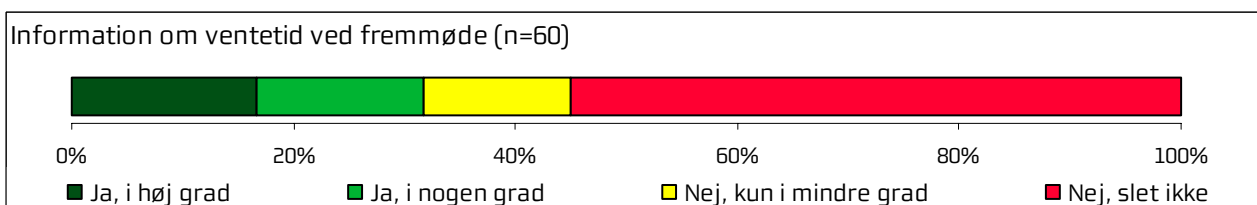
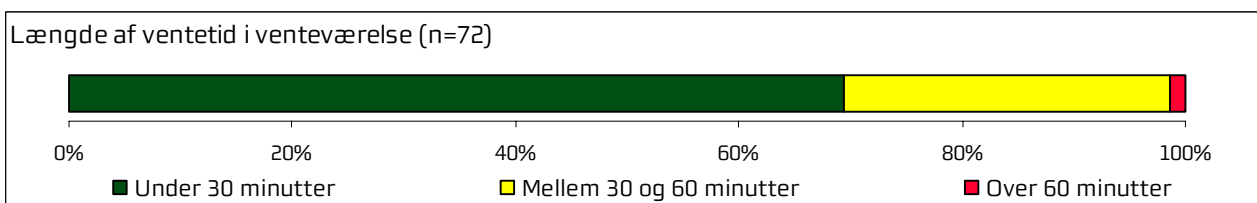
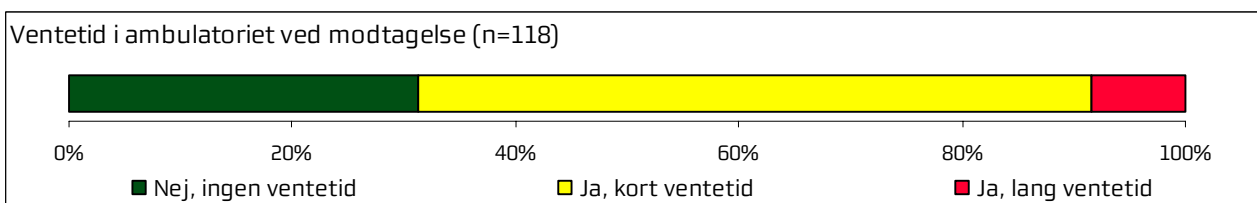
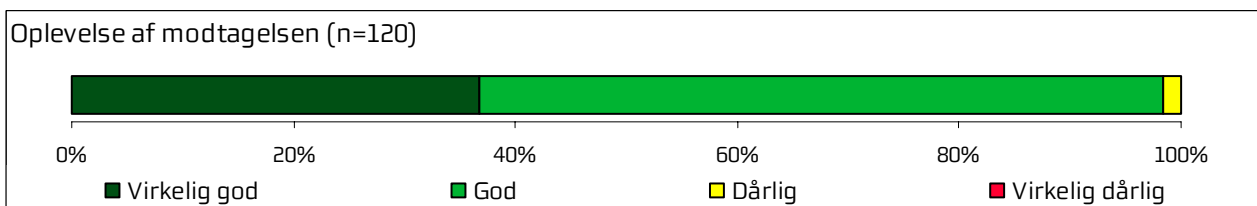
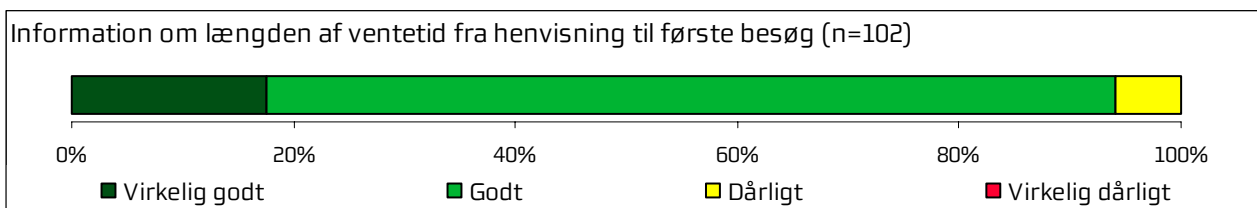
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

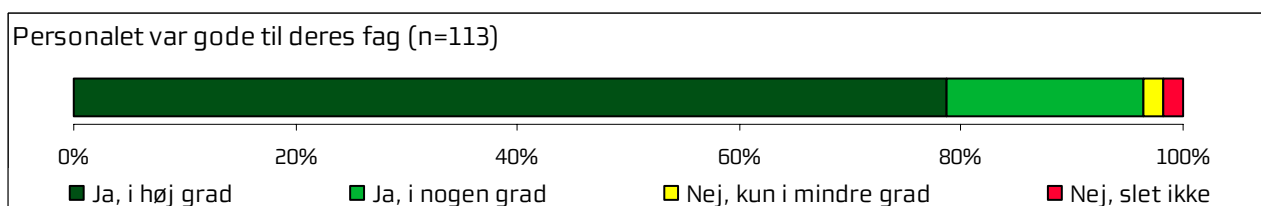
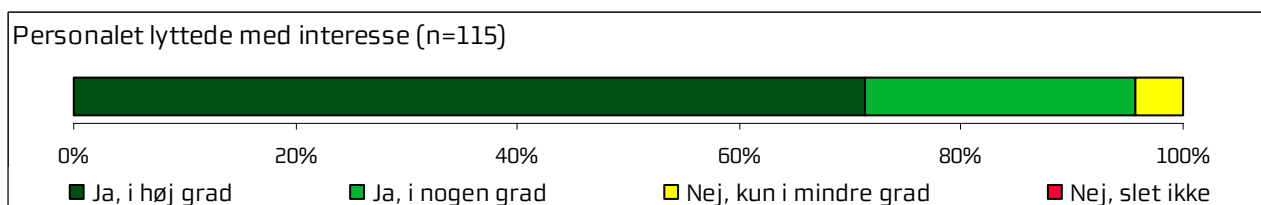
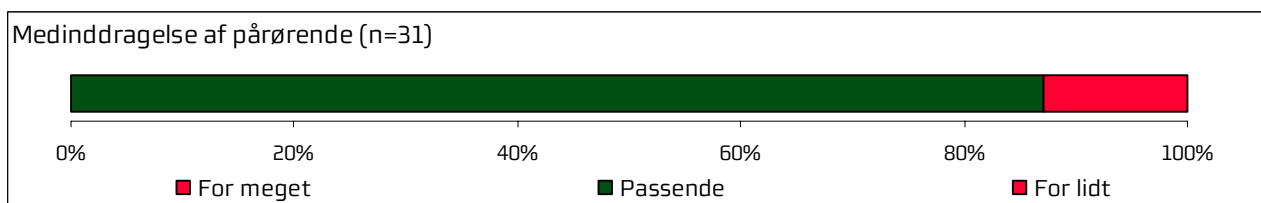
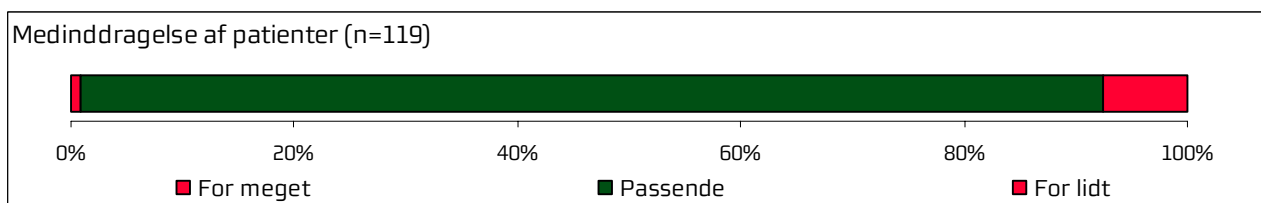
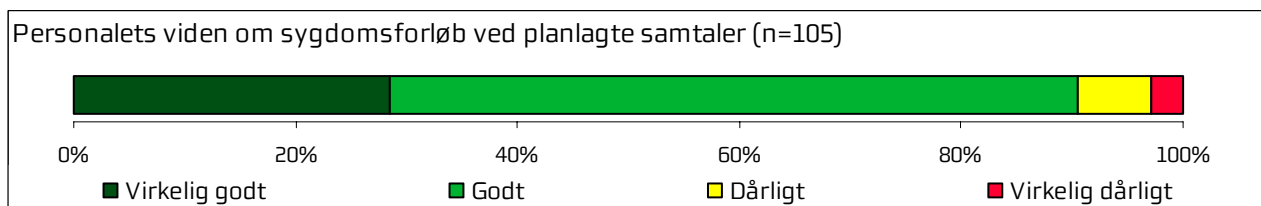
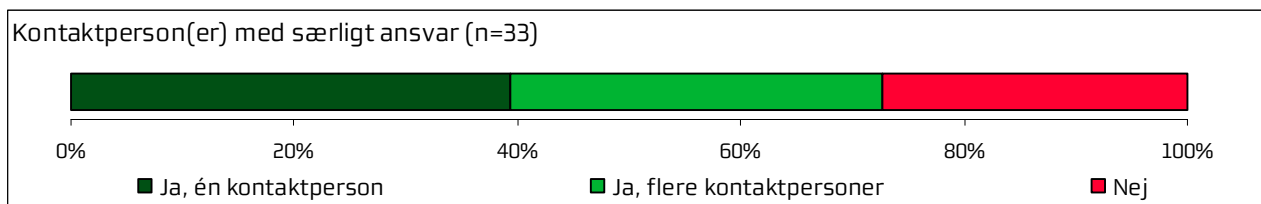
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%	87%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	85%*	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



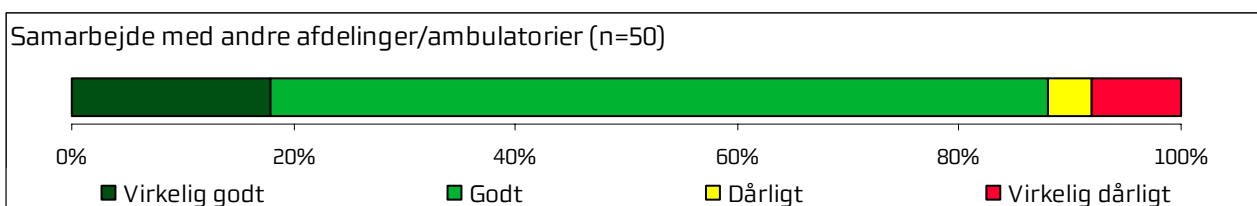
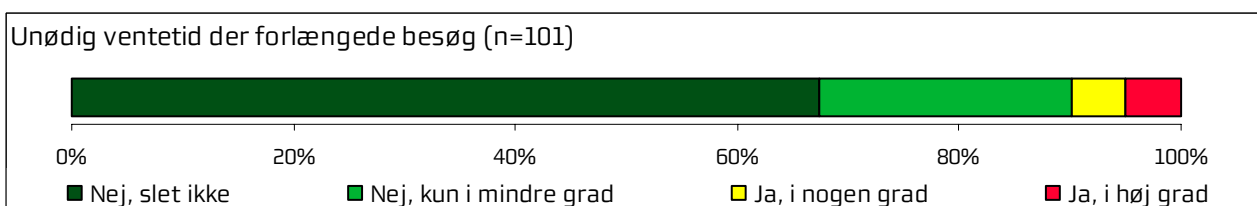
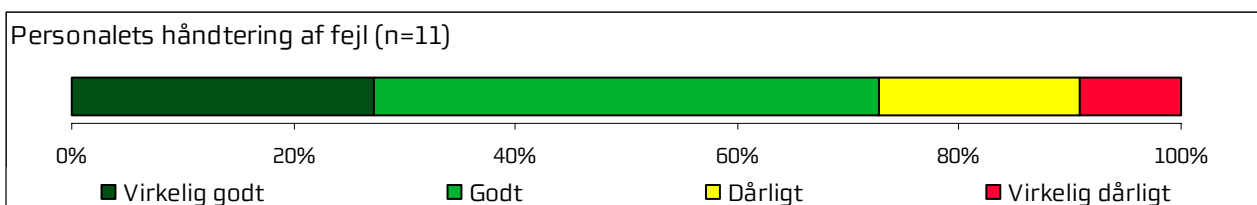
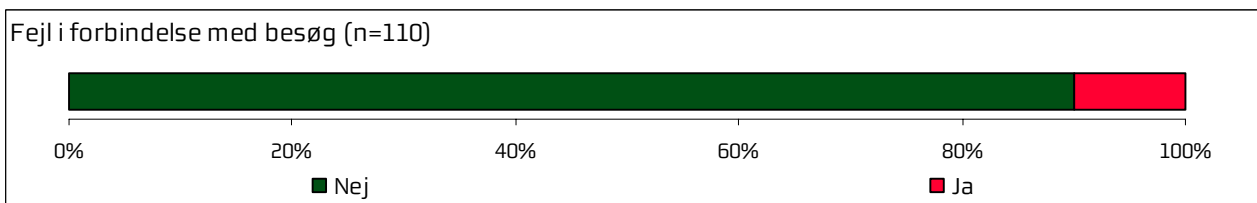
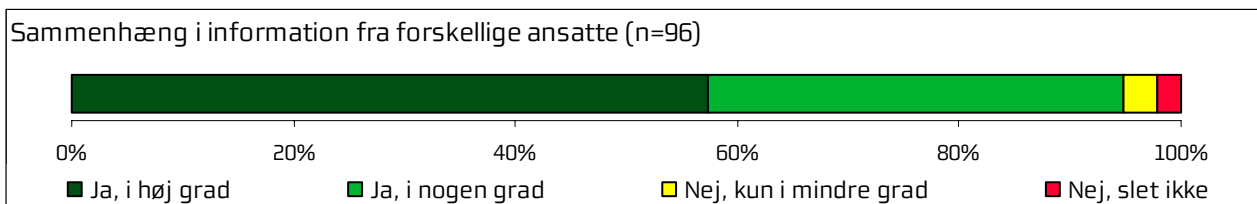
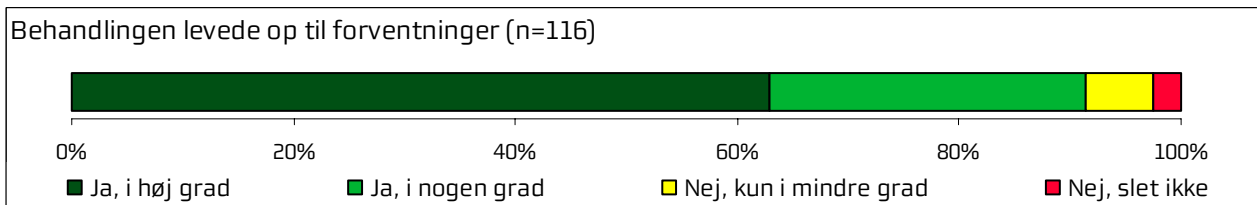
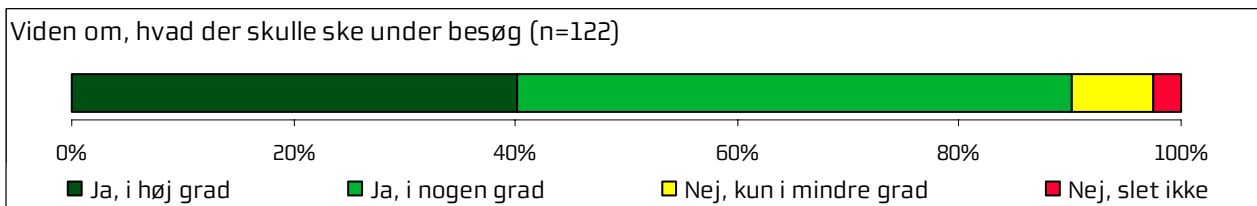
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	99%	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	31%	-	-	65%*	19%*	37%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	72%*	18%	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82%	-	-	99%*	51%*	85%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73%	-	-	100%*	50%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	100%*	73%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	100%*	79%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	97%	68%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	85%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%*	92%	98%

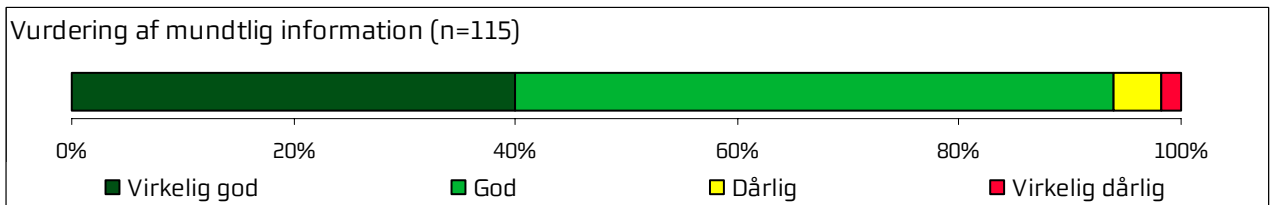
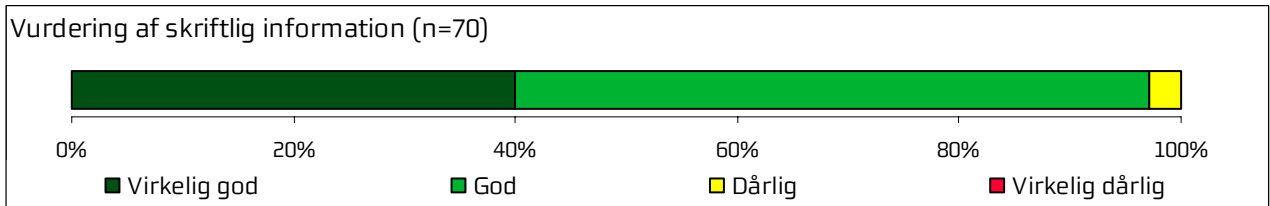
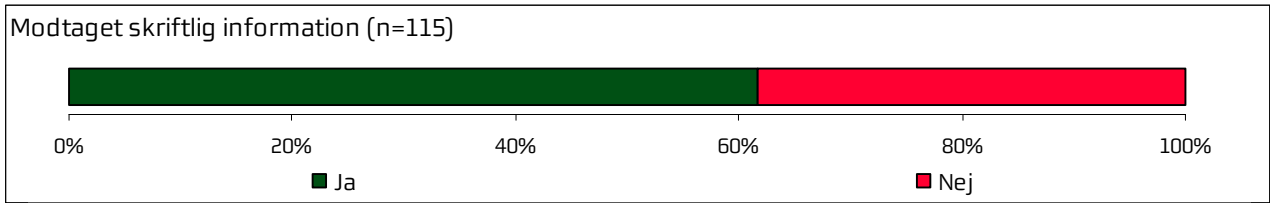
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

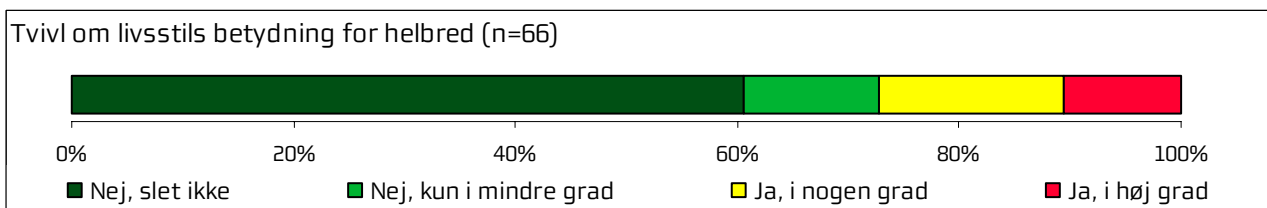
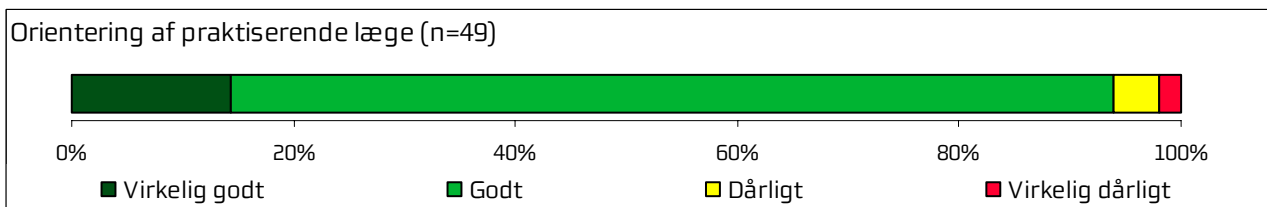
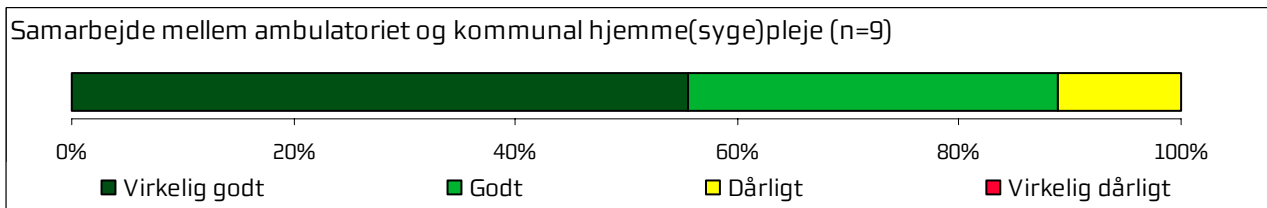
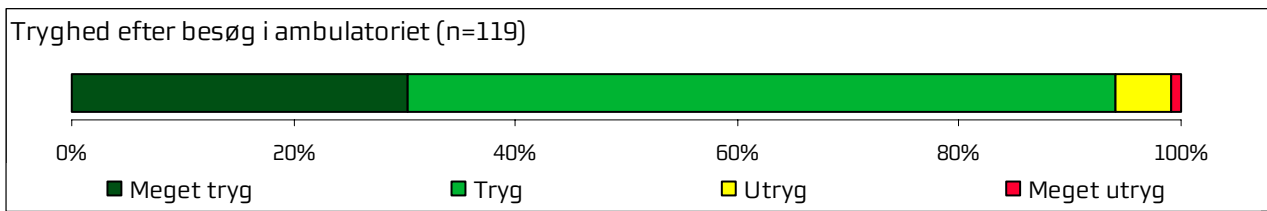
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	68%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	100%*	79%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	84%*	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	98%*	76%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	100%	13%*	70%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	98%*	76%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	75%	90%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	62%	-	-	81%*	26%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	85%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	84%*	95%

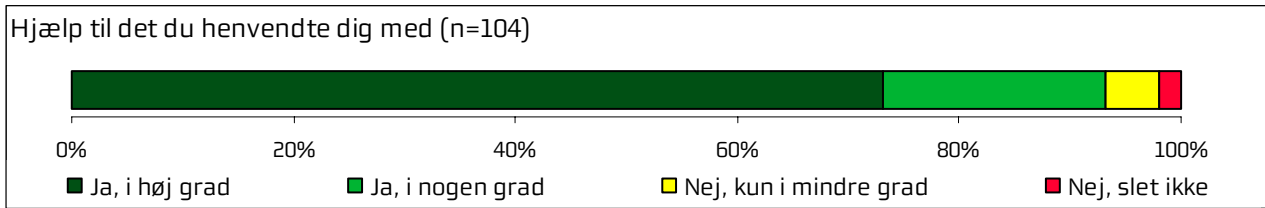
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	79%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94%	-	-	100%	60%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	86%*	48%*	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93%	-	-	100%*	85%	95%

Bilag 1: Kommentarsamling
















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blev hjulpet af en meget omsorgsfuld sygeplejerske.	Godt
3	Har været indlagt flere gange, men har aldrig oplevet et personale med så meget høj faglighed som på Kjellerup. Meget effektiv afdeling.	Virkelig godt
8	Samarbejde mellem afdelinger, læge, hjemmepleje og indbyrdes bør forbedres betydeligt! Kommunikationen fungerer ikke.	Virkelig dårligt
9	De var gode til at orientere, når der var en anden, der tog over - de var meget hjælpsomme. Især sygeplejersken som forklarede en hel del. Jeg fandt dog først ud af under/ved selve operationen, at det var en anden læge, der skulle operere mig end aftalt.	Virkelig godt
12	Jeg havde et spørgsmål, som jeg ikke fik ordentligt svar på. Der kunne de måske have henvist mig til en anden afdeling eller have forsøgt at svare/undersøge mit spørgsmål.	Godt
13	Prøve at overholde tiderne. Der har været ventetid HVER gang.	Godt
14	Personalet er meget kompetent og hjælpsomt, dog skuffet over der ikke blev samarbejdet med andre relevante afdelinger.	Virkelig godt
15		Virkelig godt
16	Generelt virker det til, at ambulatoriet på Viborg Sygehus fungerer godt.	Godt
17	Efter første gang ville de kalde mig ind efter et år på grund af celleforandringer, der gik i stedet to år. Det skete først efter, at jeg gik til min egen læge, så blev jeg kaldt ind hurtigt.	Godt
18	Ved længere forløb - samme læge hver gang. Dejligt at blive mødt med positivt personale, der forfatter når noget kan være svært.	Godt
20	Jeg savner en af de gamle afdelingssygeplejersker, som havde hele overblikket over afdelingen, altså en som de var i tiden 1940-1970.	Godt
21	Jeg blev opereret for ufrivillig vandladning, men det hjalp ikke, snarere tværtimod (desværre).	Virkelig godt
22	Godt de lige henvender sig til én, når man sidder og venter. Så ved man, at man ikke er glemt.	Godt
23	Der går lang tid imellem, så det tager lang tid, at få bugt med, hvad det nu er. Det er stadig ikke opdaget efter 1½år. Var til undersøgelse, men de opgav. Men så prøvede jeg igen, og nu vil de gerne prøve at løse problemet i stedet for at sige, jeg skal leve med det.	Godt
26	Jeg synes, sygehuset er rigtig godt. Er meget tryk ved at komme der.	Virkelig godt

-  28 Det kunne have været klaret ved en telefonisk opringning til enten mig eller min læge. Intet svar
-  29 Sygeplejerske (under konflikt) beskyldte lægen for uberettiget at have indkaldt patienten til operation. Den diskussion/samtale overværede jeg fra åben dør, derefter var jeg til nyrestenoperation flere måneder senere. Jeg blev sendt hjem igen første gang med en nyre, som ikke virkede pga. en stor nyresten, der blokerede nyrens funktion med feber og smerter i nyren. Godt
-  32 Oplyse om svarprocedure. Godt
-  33 Positiv oplevelse, dygtige og meget søde alle sammen fra forkontor til sygeplejerske og læger! Virkelig godt
-  36 Venlig hilsen til de meget dygtige håndværkere - kirurger. Virkelig godt
-  37 Korte ventetiden ned dvs. på sygehuset, fra man kom, til behandlingen/samtalen startede. Rigtig godt med en kontaktlæge, trygt og faglig kontinuitet. Godt
-  38 Ros til plejepersonalet. De er altid meget venlige og omsorgsfulde :-)) Virkelig godt
-  39 Jeg ville ønske, der var et bedre samarbejde mellem kvindeafdelingen og hjerteafdelingen. Jeg havde ved forundersøgelsen afleveret en medicinliste og var blevet udspurgt af lægen. Da jeg var kørt til operationsstuen, blev det oplyst, at narkoselægen var blevet syg, herefter blev jeg igen udspurgt om, hvilken medicin jeg tog og hvilken art, dette havde jeg gennemgået med narkoselægen dagen før, hvor han også tog en del notater. Resultatet af selve operationen er jeg meget tilfreds med. Godt
-  40 Samtaler og undersøgelser hos lægen og sygeplejersken var meget positive. Godt
-  44 Alt har fungeret fuldt ud tilfredsstillende. Alle var søde og meget imødekommende. Kan ikke blive bedre. Virkelig godt
-  45 Det var dejligt at blive taget alvorligt, hvilket jeg har haft problemer med hos egen læge. Virkelig godt
-  46 Jeg er godt tilfreds med forløbet. Godt
-  48 Lægen var god til at forklare, om mit problem. Der var en rolig atmosfære under undersøgelsen og samtale under undersøgelsen. Både fra lægen/læger og sygeplejersker. Virkelig godt
-  49 Jeg synes, at jeg blev taget godt imod, og alle var rigtig søde og venlige. Virkelig godt
-  52 Jeg var meget tilfreds og mener ikke, der var noget at klage over. Der er kun "roser" til personale, læge og sygeplejerske. Tak!!! Virkelig godt









Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Alle havde fokus på opgaven.	Virkelig godt
7	Der gik 3-4 måneder, inden jeg var til ambulans behandling. Det var på grund af strejke.	Godt
10	Den henvisende læge oplyste mig om, jeg skulle vente længe på at blive kaldt ind, alligevel gik der godt fire uger fra henvisning til undersøgelse. Men om det skyldes misforståelse fra lægens side eller uvidenhed om ventetid eller andet, ved jeg jo ikke. Men da jeg ringede til afdelingen og spurgte, blev de overraskede/let fornærmede, men jeg havde jo kun taget efter det, lægen havde sagt til mig. Men ok, selvfølgelig er de også pressede...	Godt
11	Tiden blev overholdt.	Godt
19	Fik lynhurtig indkaldelse til ambulatoriet. Men ingen orientering om ventetid, men det behøves heller ikke, når man bliver kaldt ind inden for en uge.	Godt
27	Information om ventetid: Min henvisning til ambulatoriet kom fra en anden afdeling på Viborg Sygehus, da man i forbindelse med anden undersøgelse mente, der var behov for gynækologisk undersøgelse. I vinteren fik jeg brev om, at jeg ville få brev fra ambulatoriet om undersøgelsestidspunkt, men der var ikke angivet nogen tidshorizont. Indretning af venteværelse: Møblement slidt og gammeldags - gav et kedeligt indtryk. Blade og aviser var spredt rundt på bordene og både borde og stole stod, som om de bare var placeret, hvor der nu var plads - uden system. Dette gav et rodet og ubehageligt indtryk.	Godt
31	Gerne information om den læge, man skal ind til, er der eller ej.	Godt
32	Jeg skulle drikke min. 3/4 l væske i forbindelse med undersøgelsen, men der var ikke noget, så jeg måtte selv ned i kiosken og købe sodavand.	Godt
34	Det var meget hurtigt.	Virkelig godt
36	Mit forhold til min sygdom er realistisk med forventning om effektiv og god behandling. Det bliver indfriet.	Virkelig godt
40	Venteværelset mere lyst (vinduer). Mindre lyd fra gangen.	Godt
42	Men ikke hyggelig.	Godt
43	Der var to år gamle ugeblade - krøllede og ulækre.	Virkelig godt
48	Jeg fik mindsket ventetiden ved at ringe til ambulatoriet. Vigtigt for mig, fordi jeg var meget nervøs.	Virkelig godt
53	Det ville være rart med et mere indbydende venteværelse.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")






	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Den sidste gang måtte de tage biopsien om adskillige gange.	Godt
	8	Fejldiagnose.	Virkelig dårligt
	18	Læge syg, ingen telefonbesked.	Godt
	22	Det blev ikke oplyst, at jeg ved ankomst skulle stille med to urinprøver. Dette bør fremgå tydeligere i tilsendte brev.	Godt
	26	Fin.	Virkelig godt
	29	Sygeplejerske skælder ud på lægen, mens jeg hørte på det.	Godt
	50	Jeg blev flyttet rundt. Den ene vidste ikke, hvad den anden gjorde.	Virkelig dårligt
	53	Forkert dato.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har oplevet hver gang, at det er en uøvet læge, der skal tage biopsien. Det er helt okay, men sidste gang blev det til mange mislykkede forsøg - der synes jeg måske en anden skulle have taget over efter et par forsøg, men ellers er personalet gode til at støtte.	Godt
4	Jeg er meget taknemmelig for det gode forløb. Nu kan jeg leve frit og frejdigt igen. Tak.	Virkelig godt
5	Jeg har stor beundring for sygehuset, har mødt stor omsorg og ekspertise fra alle faggrupper.	Virkelig godt
6	Der var en kommunikationsbrist egen læge og ambulatoriet imellem. Derfor var personalet ikke klar over, hvilket problem jeg kom med. Det blev der dog meget hurtigt rettet op på fra ambulatoriets personales side.	Godt
8	Det var under al kritik!	Virkelig dårligt
9	Det var sygeplejersken, der havde nattevagt, som forklarede, hvad der skulle gøres, og hvordan og hvorfor det var fint med lokalbedøvelse osv. Vi fik en rigtig god snak. Der er bare et men - det var rart at have vidst noget om det ved forundersøgelsen, eller senest den dag jeg skulle møde. Informationen fik jeg først dagen efter som operationen foregik.	Virkelig godt
13	Der opstod ikke fejl ved sidste ambulatoriebesøg, men ved to operationer i afdelingen, er der sket alvorlig skade begge gange. Værst for nogle år siden, hvor jeg ved et helt almindeligt keglesnit akut fik foretaget en lapotomi grundet knækket nål.	Godt
18	Skiftende læge har forsinket min behandling. Manglende viden har gjort, at jeg oplevede op til tre læger skulle kigge på samtidig, frygtelig ubehageligt. NN, en meget dygtig læge, jeg har tillid til, men på grund af skiftende læger i ambulatoriet, oplevede jeg, at tiden gik med dårlige gentagelser.	Godt
23	Synes, det er virkeligt i forhold til almindelig læge, er det meget professionelt, især med påklædningsforhæng, bind, papir og et lændeklæde. Synes, det gør en RAR forskel!	Godt
24	For mange skiftende personer.	Godt
28	Jeg følte, der var virkelig frås af ressourcer, at der er tre personer med til konsultationen!	Intet svar
29	Ved nyrestensoperation igennem urinrør gik operationsudstyr i stykker. Det var en laserskærer som skulle skære nyrestenen i nyren i mindre stykker, og derefter taget ud af urinvejen. Laserskæreren holdt op med at virke halvvejs i operationen og sygehuset havde ikke en anden maskine.	Godt
30	Jeg kunne ønske mig, at den læge der blev tilkaldt (sikkert pga. han var mere erfaren) havde set mig som et menneske og ikke et tilfælde. Han spurgte men gav sig ikke tid til at lytte. Jeg følte mig en smule "dum".	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 32 | Synes det er mærkeligt, at jeg ikke bliver kontaktet mht. svar på undersøgelsen eller, at personalet ikke kunne oplyse mig om en på forhånd fastsat svarprocedure. | Godt |
|  | 36 | Oplysning om forløb og behandling bliver i høj grad uddybet, når jeg som patient stiller spørgsmål, hvilket jeg i egen interesse selvfølgelig gør. | Virkelig godt |
|  | 39 | Jeg var utryk, da det var blevet fortalt mig på hjerteafdelingen, at jeg IKKE måtte stoppe med XX før efter et år. Jeg kontaktede selv hjerteafdelingen om, jeg kunne holde en pause med XX. | Godt |
|  | 41 | Jeg blev henvist pga. inkontinens og fik indlagt en ring. Ved tredje skift konstaterede den kvindelige overlæge lidt blødning, hun tog en prøve og konstaterede cancer i livmoderen, som ret omgående blev fjernet med FINT resultat - ingen efterbehandling. | Intet svar |
|  | 47 | Jeg ville ønske, at personalet ved Viborg Sygehus havde informeret om, at operationen af denne type kræft var/er samlet på få sygehuse, hvor ekspertisen skulle være størst - inden de selv tog sig af operationen. Dermed ikke sagt, at de ikke har udført operationen godt nok. | Godt |

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Kun gode oplevelser.	Virkelig godt
8	Flere måneder efter mit besøg er problemet stadig ikke løst, selvom jeg gentagne gange har fået at vide, at det var ligetil - og ville ikke give yderligere problemer.	Virkelig dårligt
9	Ingen vidste præcist, hvor lang tid man blødte efter en operation, da man ikke spurgte efterfølgende, hvordan det var gået. Det var måske en ide.	Virkelig godt
12	Jeg har i alt været til tre undersøgelser med tre forskellige læger. Det kunne have været rart, om det var den samme. Og dog så erfarede jeg nye oplysninger, som ikke var blevet givet, hvis det havde været den samme læge - så der er fordele og ulemper.	Godt
16	For mig var det lidt forkert, at det var en mandlig sygeplejerske, der var kontaktperson. Jeg bryder mig heller ikke om, at sygeplejersken er tilstede ved samtalen med lægen efter undersøgelsen.	Godt
25	Jeg har kun ros til personalet i kvindeafdelingen på ambulatoriet og også efterfølgende til gynækologisk afsnit i Viborg - operationsafdeling + opvågning.	Virkelig godt
35	Til dels havde jeg kontakt med samme læge, som opererede mig. Det var rart, men det svigtede nogle gange, selvom det var aftalt. - Alligevel blev jeg godt modtaget af andre læger. Ønske: Rart at blive undersøgt af samme læge.	Virkelig godt
38	Ved et par af mine besøg, har den undersøgende læge haft behov for en anden læges vurdering, hvilket selvfølgelig er fint. Det er dog vigtigt med god information, da det ellers kan skabe utryghed.	Virkelig godt
45	Fik selv indflydelse på dato for operation, da det blev aftalt under et af besøgene. Det var uvant for mig, at der var muligt, men absolut positivt.	Virkelig godt
51	Når jeg var i gang med undersøgelse, er det ikke rimeligt, at der skal gå tre måneder mellem hver indkaldelse til forskellige undersøgelser på samme afdeling.	Intet svar

