

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk Ambulatorium G
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	298
Besvarelser fra afsnittets patienter:	180
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

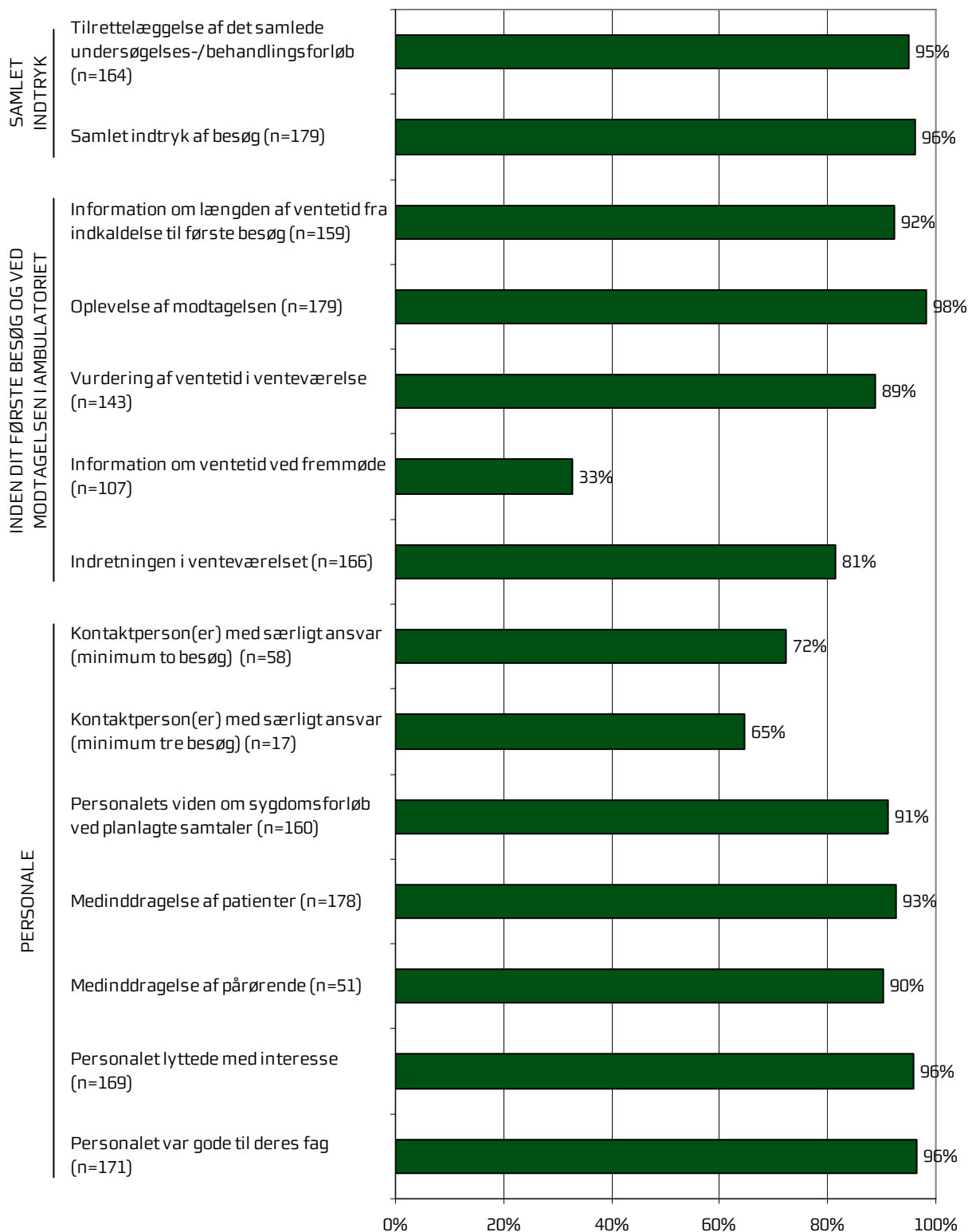
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

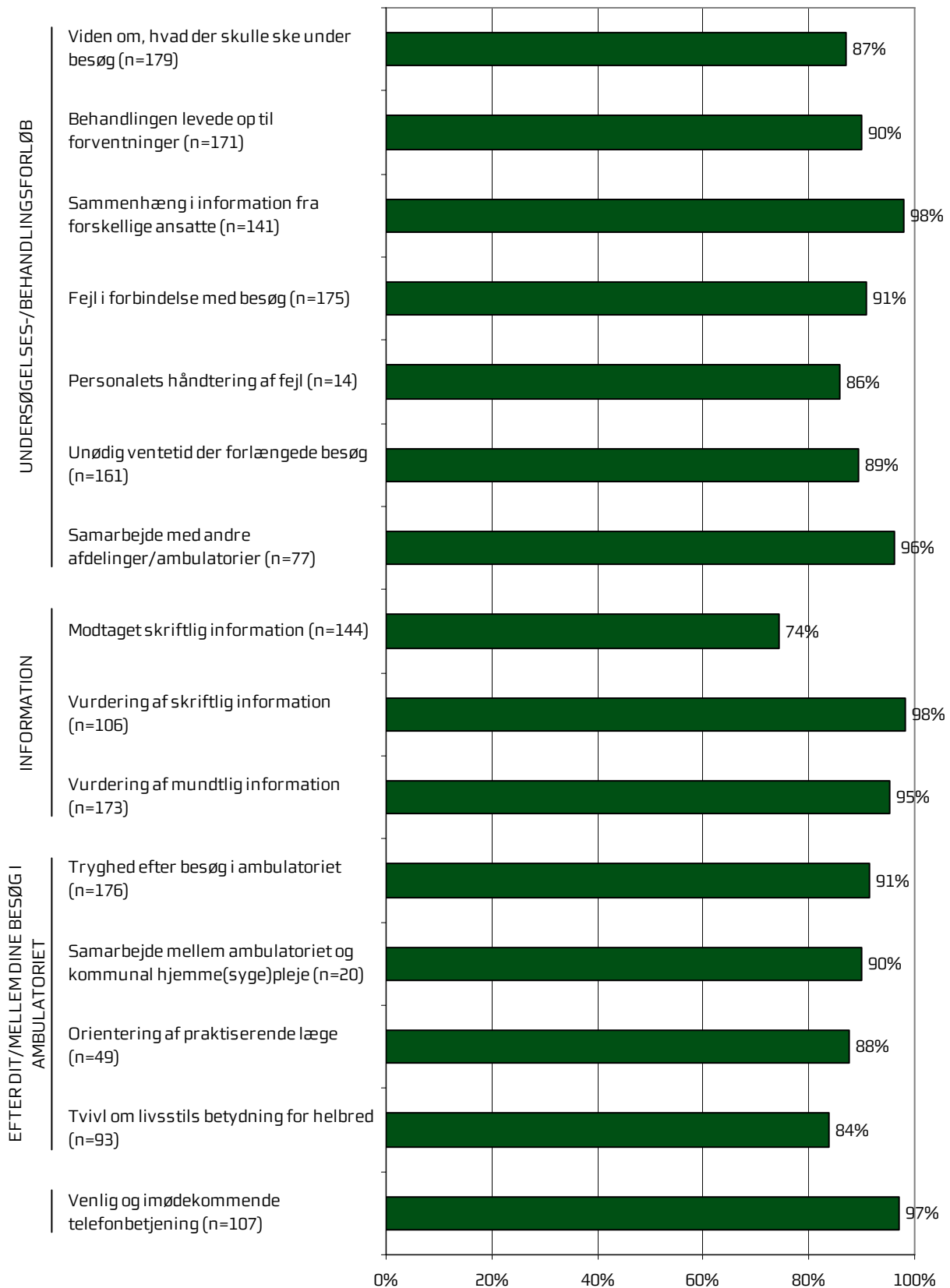
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Gynækologisk Ambulatorium G

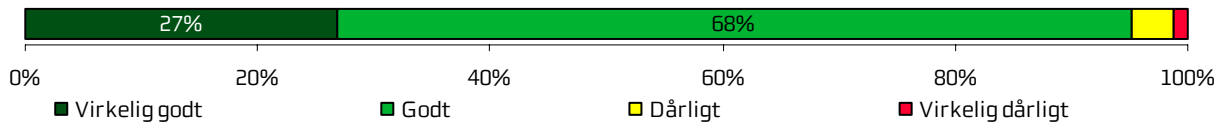
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

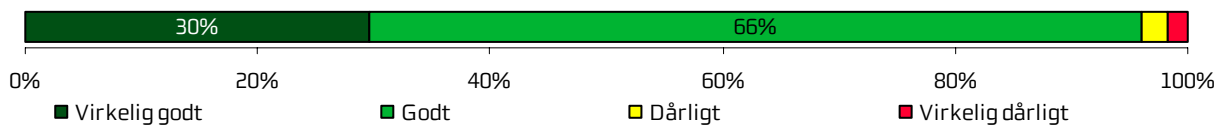
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=164)



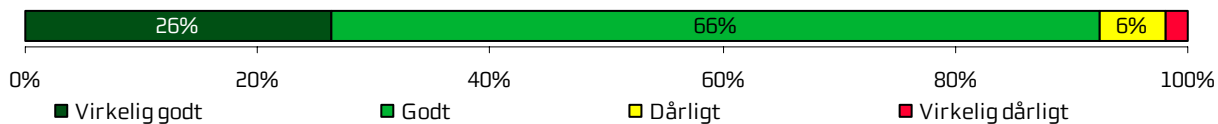
Samlet indtryk af besøg (n=179)



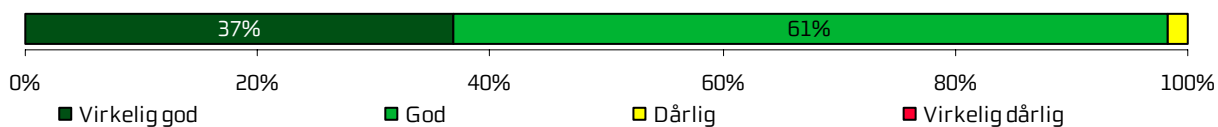
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	96 %	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 % *	94 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

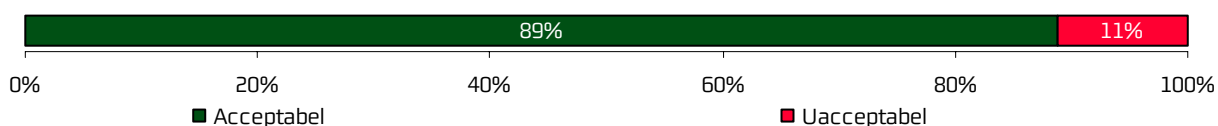
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=159)



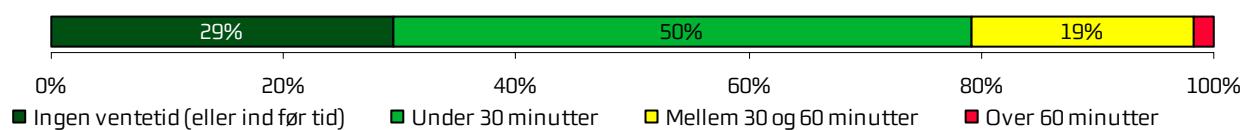
Oplevelse af modtagelsen (n=179)



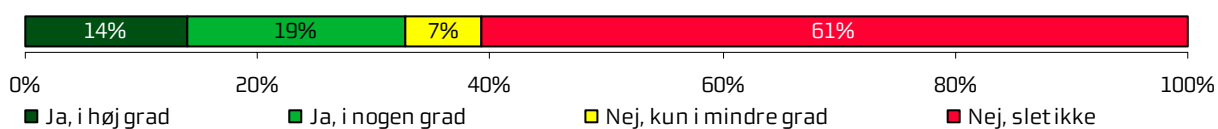
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=143)



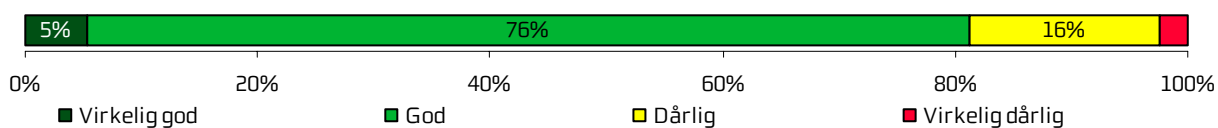
Længde af ventetid i venteværelse (n=177)



Information om ventetid ved fremmøde (n=107)



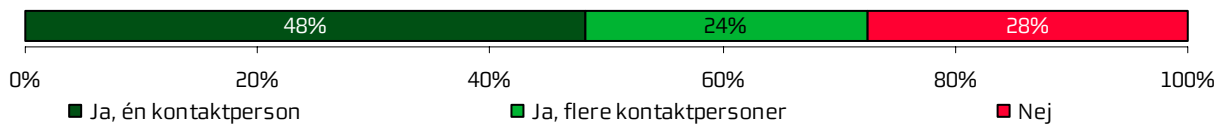
Indretningen i venteværelset (n=166)



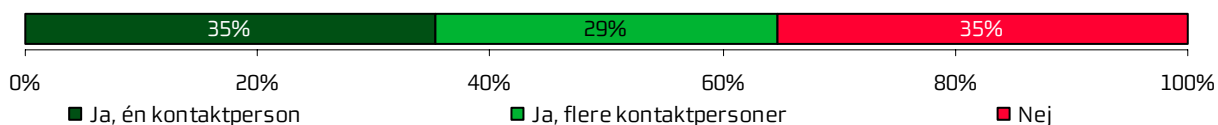
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	99 % *	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	99 % *	87 %	93 %
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?		33 %	29 %	83 % *	37 %	53 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		81 %	69 % *	95 % *	78 %	87 % *

Personale

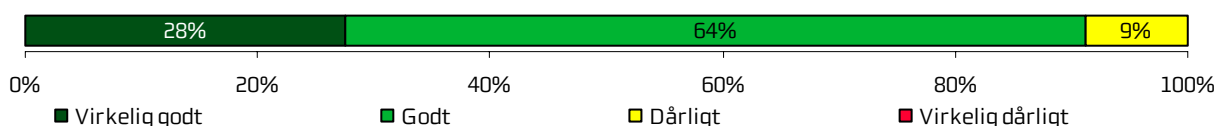
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=58)



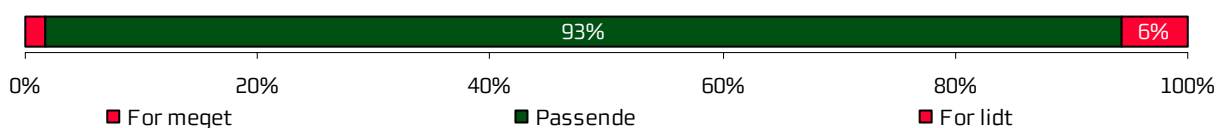
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=17)



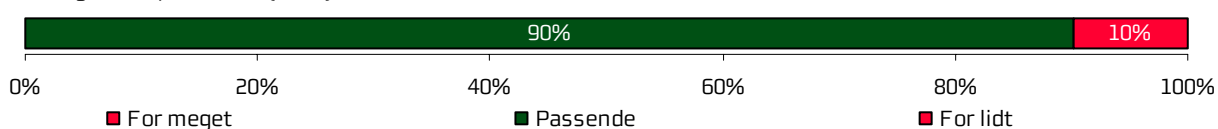
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



Medinddragelse af patienter (n=178)



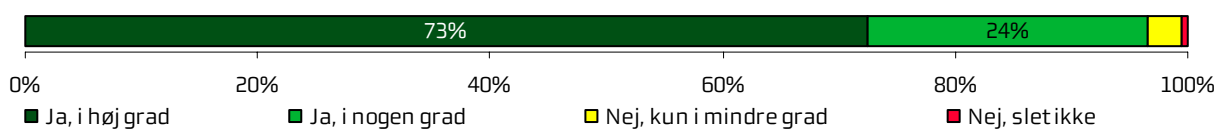
Medinddragelse af pårørende (n=51)



Personalet lyttede med interesse (n=169)



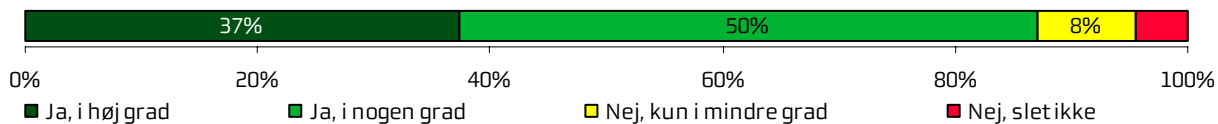
Personalet var gode til deres fag (n=171)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		72 %	76 %	94 % *	70 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		65 %	-	93 % *	70 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	93 %	100 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	95 %	98 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	91 %	100 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	97 %	100 % *	92 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	97 %	100 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=179)



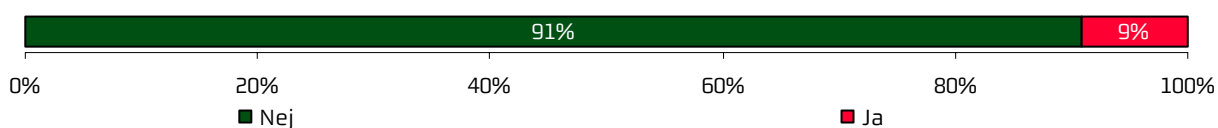
Behandlingen levede op til forventninger (n=171)



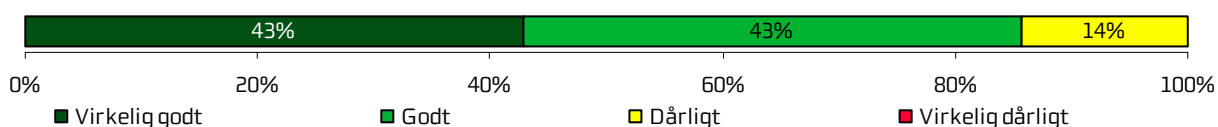
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=141)



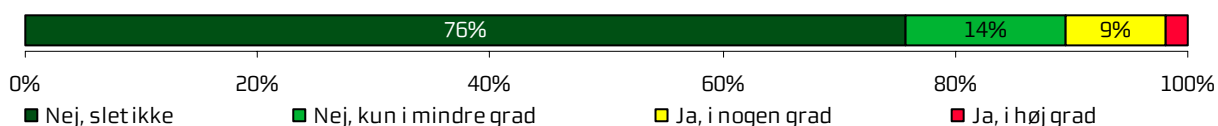
Fejl i forbindelse med besøg (n=175)



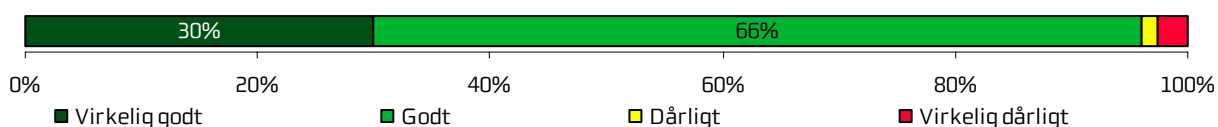
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=161)



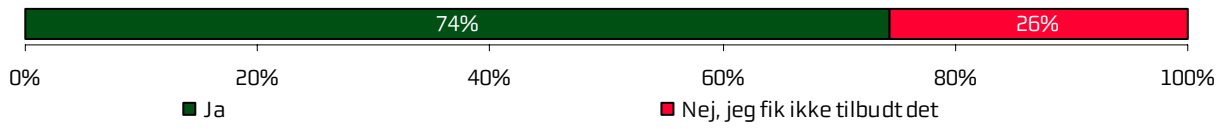
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=77)



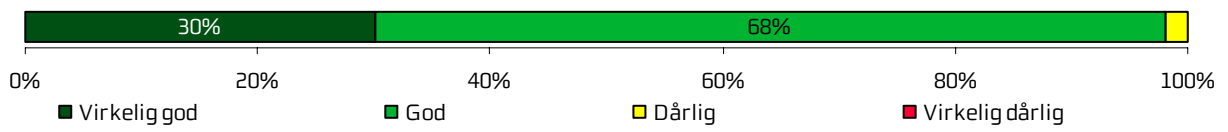
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	89 %	96 % *	75 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	92 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	94 %	99 %	92 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		86 %	-	86 %	45 % *	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	87 %	98 % *	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	92 %	100 %	87 % *	93 %

Information

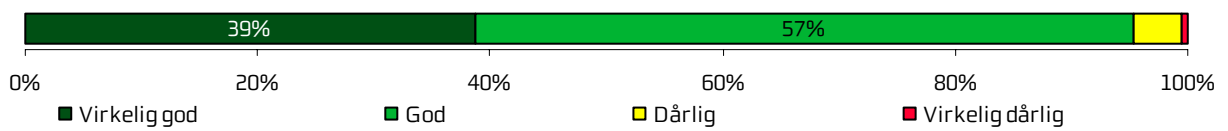
Modtaget skriftlig information (n=144)



Vurdering af skriftlig information (n=106)



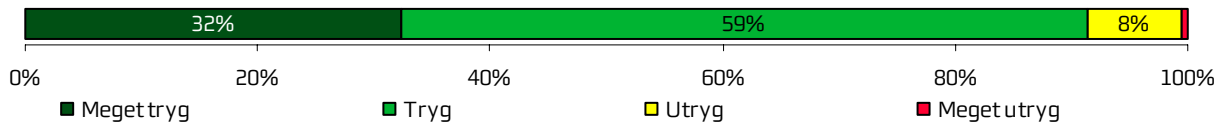
Vurdering af mundtlig information (n=173)



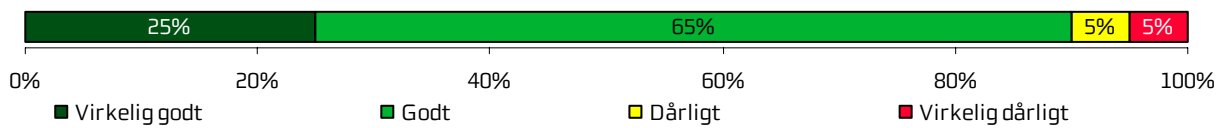
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	88 % *	46 % *	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	95 %	100 %	93 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

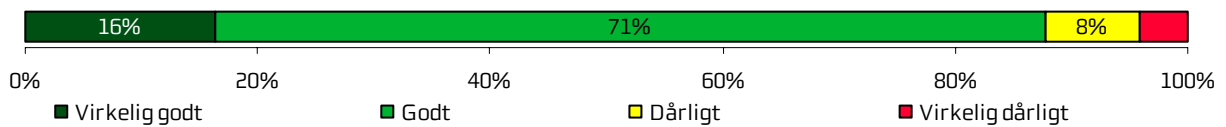
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=176)



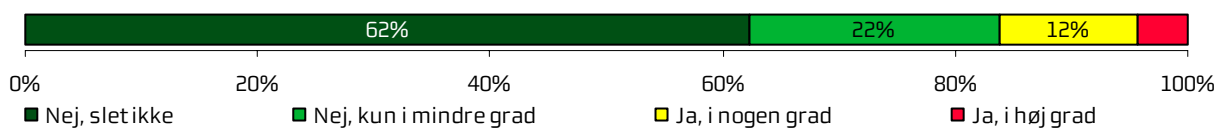
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



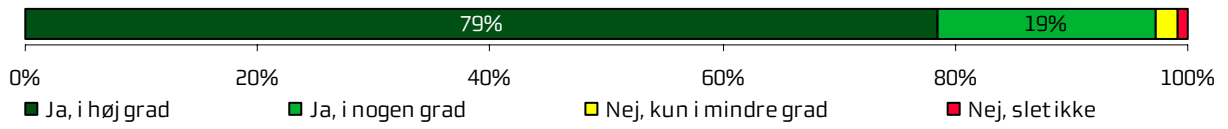
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=93)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	93 %	100 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	100 %	100 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	85 %	99 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		84 %	77 %	88 %	67 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=107)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		97 %	93 %	100 % *	97 %	99 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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 G, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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














ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
1	Jeg følte mig, som værende på et samleband! - Nå, jeg var ikke syg, og så betyder det vel ikke så meget, at man mangler lidt engagement, Værdsætter besøget hos fysioterapeut par uger efter operationen. Det var virkelig godt.	Godt
4	Det vil være en stor fordel, at de kunne se lægens journal og medicinering. Nogle nye blade og hyggelige omgivelser, når ventetiden er så lang. Sætte nogle computere op, så man kan gå på nettet?	Dårligt
5	Der kunne være et tv i venterummet. Jeg fik at vide, at jeg skulle gå hen til enden af gangen, venterummet kunne godt have et mere konkret område, ABC eller farve, for der var mange, der sad forkert.	Godt
7	De er altid grundige, og man føler, at man har fået svar på alle ens spørgsmål, når man går derfra.	Godt
8	Personalet var venlige og imødekommende.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Meget venlig personale.	Godt
11	Der kunne godt være en oversigt over sygehuset på ens indkaldelse, så det var nemmere at finde rundt! Både for gående samt kørende.	Dårligt
12	Følte mig lidt til grin. Der blev brugt meget krudt på at kalde patienter ind, der ikke kom. Det bevirkede, at jeg var en halv time forsinket. Noget surt, når ens arbejdsplads havde hårdt brug for min arbejdskraft. Læge og sygeplejerske super gode.	Godt
15	Jeg synes, at der i informationen og efter operationen blev taget lidt for let på, at jeg lige havde været igennem en operation. Der står, at man må løfte det, man kan, og jeg fik at vide, at jeg kunne dyrke sport med det samme. På grund af denne information tog jeg hjem og løftede på for meget, så mit sår sprang op. Derudover kunne jeg ikke dyrke sport i over en uge pga. ømhed, så jeg mener, at jeres information vedrørende sterilisation ikke passer helt. Det har i hvert fald ikke passet på mig.	Intet svar
16	IT-systemet/sekretær/indtaling til journal skal gøres lettere for personalet. Lægen, sygeplejersken bruger 15 minutter for hver person/patient. Det må kunne gøres bedre. Tid er penge. Alle gjorde det virkelig godt for mig. SYND de skal kæmpe med IT.	Virkelig godt
17	Jeg synes kun, der er positive ting at sige om stedet!	Virkelig godt
19	Fint med en skærm, hvor jeg selv kunne følge scanningen og fin mundtlig information.	Virkelig dårligt
20	Jeg følte mig meget tryk gennem hele undersøgelsen. Overordentlig positiv oplevelse! Fornemme-	Virkelig godt

de ikke noget (tids-)pres under undersøgelsen.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 21 | Det ville være dejligt, hvis man blev informeret om antallet af læger under undersøgelsen, og at man eventuelt blev spurgt, om det var okay. Det er ret overvældende at komme ind, og der så står to mandlige læger. | Godt |
| ✎ | 22 | Jeg mener, sygeplejersken hedder NN, hun gør sit arbejde utrolig godt. Er altid imødekommende og havde fingeren på pulsen. Kunne fornemme og mærke, når vi var i tvivl om noget. Meget empatisk og forstående. []. | Godt |
| ✎ | 24 | Jeg har fået en fantastisk behandling ved operation og efterkontrol, virkelig godt, samme læge i hele forløbet, GODT! | Virkelig godt |
| ✎ | 25 | Søde og venlige sygeplejersker. Når sygehuset ikke kan hjælpe med mit problem savner jeg gode råd til, hvor jeg ellers kunne henvende mig. | Dårligt |
| ✎ | 26 | Jeg blev behandlet af lægen og synes, at han er en ualmindelig dygtig læge. Han satte sig virkelig ind i min situation (sygdom) og hjalp mig til at få det godt igen. Han har hjulpet mig rigtig meget, så jeg er virkelig meget taknemlig og tilfreds. Tak!:-) | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | Kommunikere bedre med hinanden. Informere og tale dansk, så man kan forstå, hvad der menes i stedet for lægesprog! Være mere imødekommende overfor spørgsmål. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 28 | Det kunne være rart med en eller anden form for overblik over ventetiden, så man ved, om man skal vente ca. 10, 20 eller 30 min. Søde sygeplejersker og læger!! | Godt |
| ✎ | 29 | Jeg kom hurtigt til undersøgelse og blev hurtigt behandlet (opereret). | Godt |
| ✎ | 32 | Blev kaldt ind med det samme, men sad til gengæld alene i lang tid og ventede i undersøgelsesrummet. Læge og læge NN talte indbyrdes og ikke til mig, da de sagde: "Nå, skal vi se på hende". Ligeledes drøftede de deres observationer indbyrdes og informerede mig ikke. Da jeg ikke ønskede at tage imod en operation lige nu, blev yderligere undersøgelse indstillet, og lægerne gik uden at fortælle mig, hvad de havde talt om. Jeg måtte spørge sygeplejersken, om jeg havde forstået de latinske fagudtryk rigtigt, og hvad man ville operere. Yderligere oplysninger vil jeg angiveligt modtage fra min kontaktperson ved en senere undersøgelse. Da jeg efterspurgte information, fik jeg dog udleveret skriftligt materiale. Jeg blev foreslået at få taget blodprøver og fik udleveret rutebeskrivelse til afdelingen. Beskrivelsen af at følge en stribe på væggen passede dog ikke, da væggene var blevet malet. En forklaring fra sygeplejersken om, at jeg skulle trække et nummer, viste sig heller ikke at være korrekt, da der ikke er nogen automat til dette. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 34 | Jeg synes, behandlingen var rigtig god og jeg var tryk under forløbet. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 36 | De gange, jeg har været til undersøgelse, synes jeg, både læge og sygeplejersker har været meget kompetente/dygtige til deres job/arbejde. | Godt |
| ✎ | 38 | Udlevere materiale om indgrebet, så der havde været noget, der fortæller, hvad der skal ske før og efter operation. | Godt |
| ✎ | 39 | Sygehusets læge uforstående overfor min læges henvisning. Måtte argumentere for en undersøgelse - følte underligt og ikke særligt betryggende. Jeg fik undersøgelsen og besked med det | Det kan jeg ikke vurdere |

Bilag 1















samme - det var fint. Det fremsendte informationsmateriale ikke særlig relevant i mit tilfælde.








- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 43 | <input type="checkbox"/> Oplys, at der kommer en studerende med og spørg, om det er ok, at vedkommende er der. Jeg, som kvinde, synes ikke, det er rart med en mandlig læge i forvejen og så slet ikke en mandlig studerende også. | Intet svar |
|  | 44 | Synes altid, jeg har fået en god og kompetent behandling, når jeg har været til undersøgelse. Personalet har været gode til at huske, at ikke alle er læger og derfor ikke gode til latin. Tingene er blevet forklaret på en måde, der er let forståelig. | Godt |
|  | 45 | Jeg ville godt have haft at vide, at der var en del ventetid, så man kunne have gået et ærinde. Som det var, skulle man jo blive siddende på sin plads. | Godt |
|  | 46 | Mere information på skrift inden undersøgelsen om, hvad der præcist skal foregå... | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 47 | Desværre gælder [denne undersøgelse] kun perioden august - oktober. I maj fik jeg at vide i TELEFONEN, at jeg havde kræft. Det var BESTEMT ikke rart. Siden har overlægen forklaret hele forløbet MEGET grundigt. Det var jeg MEGET taknemmelig for! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 48 | Det er hårdt at sidde og vente på lægen, når man er kommet ind, da nervøsiteten får fuld frihed og man kunne ønske en person ved sin side. | Godt |
|  | 49 | Leve sig bedre ind i den enkelte situation. | Dårligt |
|  | 51 | I ambulatoriet var de meget gode til at berolige en, hvis man var lidt nervøs, og de kunne besvare mine spørgsmål. Sygeplejerskerne var meget opmærksomme på, hvordan jeg havde det de første par timer efter operationen. Det gjorde mig tryk. Den første narkoselæge (til forundersøgelsen) mente, at jeg skulle have noget smertestillende håndkøbsmedicin, som jeg er allergisk overfor. Derfor havde jeg en samtale med egen læge og forsikrede mig, at ingen gav mig noget derude. | Godt |
|  | 53 | Har efterfølgende forsøgt at få klarlagt en tidsramme for behandling/operation, men dette har virkelig været vanskeligt. Jeg har kontaktet ambulatoriet flere gange, men det har ikke været muligt at få oplyst information om forløb. Som helhed bruger jeg den erfaring i mit eget arbejde, hvor ingen må føle mangel på personligt engagement, eller at de "løber panden mod en mur". | Godt |
|  | 56 | Det var rart at føle, at der blev lyttet til mig, og at jeg blev taget seriøst. Jeg føler også, at den videre plan er i overensstemmelse med mine ønsker og behov. | Godt |
|  | 57 | Bedre "vejvisning" til venteplads i ambulatoriet. Bedre modtagelse af sygeplejerske på undersøgelsesstuen (præsentation, navneskilt, information om forløbet). Udlevering af skriftlig information om behandlingsmuligheder, risici osv. Dårlig indretning af undersøgelsesstuen. Sygeplejersken burde sidde/stå ved ens hoved, når man får lavet gynækologisk undersøgelse, hvis ikke hun skal assistere lægen. | Godt |
|  | 58 | Jeg følte mig tryk under hele forløbet. Synes kun, jeg mødte faglige kompetente personer. Fik god og grundig besked på, hvad jeg spurgte. Det var en betryggende, fagligt i top, som jeg vurderer det, oplevelse. Mødte megen venlighed. Jeg var på intet tidspunkt bange eller nervøs. | Virkelig godt |
|  | 59 | Det gav tryk at få at vide, jeg kan komme direkte ind igen, hvis mine symptomer kommer igen. | Godt |

✎	60 Personalet oplevede jeg som meget venligt, og lægen som meget godt informeret angående patientens sygdom/behandling.	Virkelig godt
✎	61 Meget frustrerende oplevelse at være i ambulatoriets kælder, når man er meget svagtseende.	Godt
✎	63 Bagefter synes jeg, det er godt, det gik så hurtigt. Jeg var nervøs (meget). Jeg ville gerne have talt med min mand, inden jeg blev sendt videre til en anden afdeling. Han ventede ude i bilen i to og en halv time i stedet for 30 minutter. Det var mit første besøg på sygehuset, så forvirrende.	Godt
✎	64 En bedre modtagelse.	Godt
✎	65 Det var rigtig godt at blive undersøgt af den læge, som senere skulle opererer mig og godt at få en dato for operation med hjem.	Godt
✎	67 Sygeplejersken på opvågningen var/virkede stresset. Altså ikke opmærksom.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	69 Få mere styr på, hvad der skal undersøges, så man ikke skal smide tøjet mere end en gang. Det er ikke rart at skulle smide det i forvejen. Og så ville det have været fint at modtage information om undersøgelsen, inden man skulle møde op. Det gjorde jeg nemlig ikke, selvom det stod i brevet, at det var vedlagt i brevet.	Dårligt
✎	71 Sengen var ikke bred nok, så ens arme skulle ligge på ståltremmerne, og det gør ondt. En pisse sur og dum sygeplejerske, der behandler én dårligt, når man sidder og venter på at komme hjem. Andre pårørende måtte sidde og vente 30 minutter på, at andre patienter måtte komme hjem, men min mand skulle bare gå ud og vente - ud på 3 timer er noget fis.	Dårligt

Gynækologisk Ambulatorium G, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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



	ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
	4	Meget lang ventetid.	Dårligt
	7	Det er altid en rar oplevelse at komme i gynækologisk ambulatorium på Centralsygehuset i Randers.	Godt
	13	Jeg prøvede at ringe, men fik hele tiden telefonsvarer.	Godt
	22	Det kunne være rart, at jeg havde fået en oplysning om, at der KUNNE være op til en times ventetid, inden man bliver kaldt ind. Så havde jeg noget at oplyse min arbejdsgiver om. Jeg har fuldt forståelse omkring ventetiden, men en arbejdsgiver kan nok ikke sætte sig ind i det uden en forvarsling omkring dette.	Godt
	27	Venlig stemme og høflig person.	Virkelig dårligt
	31	Ambulatoriet og jeg har en aftale om en årlig scanning []. Denne gang har jeg fremskyndet tidspunktet, fordi jeg blev opfordret til det af [anden] afdeling på andet hospital. Det forløb tilfredsstillende.	Godt
	34	Lægen ringede og fik tiden samme dag og den ventetid, han blev informeret om, holdt stik.	Det kan jeg ikke vurdere
	35	Mit besøg var akut, idet jeg blev sendt direkte i ambulatorium fra et besøg hos den praktiserende læge pga. kraftig [] blødning.	Godt
	37	Jeg synes, tre måneder er for længe at gå fra mit besøg hos lægen, til jeg kunne komme til undersøgelse på hospitalet.	Intet svar
	40	Forinden undersøgelsen skulle jeg have foretaget en blodprøve. På indkaldelsen til blodprøven var der noteret et klokkeslæt, hvor jeg skulle møde. Fik at vide hos personalet af blodprøvetagning, at de ikke har "tider", men at man bare skal komme i deres åbningstid. Det var ikke godt fra jeres side, da det kostede mig økonomisk, da jeg mødte senere på mit arbejde pga. brevet, hvori der stod en "tid".	Godt
	42	Jeg blev ikke informeret om ventetiden. Jeg kunne godt bruge mere information om de undersøgelser, jeg fik lavet i indkaldelsesbrevene.	Godt
	48	Meget nervøs.	Godt
	50	Løb ind i en sommerferie, så ventetiden blev otte uger.	Godt
	51	Blev henvist af egen læge og fik at vide, at der kunne være lang ventetid. Efter tre måneder henvendte jeg mig igen til egen læge, hvorefter jeg fik brev fra ambulatoriet om forundersøgelse.	Godt

	56	Jeg var faktisk overrasket over den korte ventetid.	Godt
	63	Jeg fik et brev med en dato til undersøgelse. Jeg havde først været ved egen læge.	Godt
	66	Blev stillet om nogle/mange gange, da jeg ringede ind med spørgsmål.	Godt
	67	De var søde.	Det kan jeg ikke vurdere
	69	Meget lang ventetid.	Dårligt
	71	Det er umuligt at komme igennem på telefon, da der kun er en halv time, man kan ringe i.	Dårligt
	72	Svært at komme igennem. Oplevede at telefonen ikke var sat til i telefontiden.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium G, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
3	Professionelt og imødekommende.	Virkelig godt
6	Jeg er meget tilfreds med personalet og deres behandling af mig.	Godt
14	Altid venlig modtagelse.	Virkelig godt
18	Næ, ikke andet end at informationsniveauet var tilfredsstillende.	Godt
22	Vi mødte stor venlighed allerede ved skranken. Ligeledes ved samtalen.	Godt
27	Stod og ventede længe på betjening.	Virkelig dårligt
28	Jeg blev ikke modtaget - satte mig bare og ventede. Men modtagelsen af lægen og sygeplejersken, da jeg endelig kom ind, var god.	Godt
31	Venlige, imødekommende personer i receptionen.	Godt
43	Det dårlige var, at der var en mandlig studerende med! Fik ikke på forhånd at vide, at han var med, ej heller om det var ok, at han var der.	Intet svar
44	Sekretæren var rigtig venlig og meget imødekommende.	Godt
46	Jeg synes ikke, man fik meget info om, hvor man skulle vente osv.	Det kan jeg ikke vurdere
48	Pæn modtagelse. Nogle læger taler forbi patienten. Man skal selv spørge ind til det vigtige. Ellers er man ikke med i forløbet.	Godt
54	Jeg opdagede på stedet, at jeg havde fået en andens papir. Det blev rettet med et smil og undskyld.	Virkelig godt
55	Første gang blev jeg ført direkte af receptionisten til afdelingen, men anden gang sad der ikke nogen i receptionen, hvilket resulterede i, at jeg sad og ventede en halv time ekstra, inden jeg selv tog kontakt til en anden receptionist, som ikke havde med gynækologisk at gøre.	Godt
57	Jeg får at vide, at jeg kan sætte mig ned for enden af gangen, men for mig at se er der flere muligheder, da jeg får indtryk af, at det er scanning af gravide, der foregår for enden af gangen, og det var ikke lige det jeg skulle, så det kunne godt præciseres og skiltes bedre.	Godt
59	Der var en rar og tryk stemning.	Godt
61	[Lægen var lidt svær at forstå].	Godt

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 62 | SØDE SYGEPLEJERSKER. | Godt |
|  | 68 | Der var ventetid pga. akutte opgaver, men det blev jeg informeret om på en fin måde. | Virkelig godt |
|  | 73 | Sødt og venligt personale. | Godt |

Gynækologisk Ambulatorium G, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?








ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Håndtering af fejl
5	Jeg havde det indtryk, at jeg skulle opereres, hvis scanningen var ok, og det var den, men fik medicin og skulle vente igen tre måneder. Det var også forvirrende, at det var to forskellige læger, jeg var inde ved de to gange.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Har glemt at indkalde til kontrolbesøg. Tog SELV kontakt for at få en tid.	Intet svar
10	Jeg havde mange smerter ved udtagning af spiral samt rigtig mange ved opsættelse af ny spiral. Det var meget ubehageligt og gjorde meget ondt. Første gang jeg var hos jer for at få opsat spiral, var der overhovedet ingen problemer, og jeg havde heller ingen smerter, men det var der, her anden gang. Det er ikke lige meget hvilken læge, der udfører dette indgreb.	Dårligt
12	Lægen kom med papirer på en anden person, end mig, de kaldte ind.	Godt
22	Fik en fremmed mands cpr-nummer og navn med til en sædprøve. Jeg opdagede det selv. Og fik jeg en håndskrevet label med, som jeg godt kunne identificere.	Virkelig godt
28	Jeg havde ikke meldt mig i "receptionen", da jeg ikke vidste, at man skulle det. Derfor blev jeg ikke kaldt ind før i sidste øjeblik, da de opdagede, at jeg var der alligevel.	Virkelig godt
31	Jeg har gået til undersøgelsen én gang om året. Derfor ved jeg, hvordan det foregår - personalet er meget opmærksomme på, om jeg ved, hvad der skal ske!	Intet svar
33	Skulle have [indsat hjælpemiddel]. Var der tre dage i træk, før det var den rigtige størrelse og den blev der.	Intet svar
41	At billeddiagnostisk afdeling ikke havde informeret korrekt omkring de objektive fund i forhold til min livmoders tilstand og udformning.	Godt
43	De vidste ikke, hvilke endelige papirer der var sendt til mig efter operationen tidligere på året. De burde have kopier.	Virkelig godt
44	De kunne ikke finde noget i min journal.	Virkelig godt
48	Tre scanninger sagde at [området] var fint. Sidste læge talte kontant til mig hvilket var årsag til [behandling], tre dage efter [komplikation]. Prøven viste alligevel [sygdom] i muskel. Det vil sige dag fire blev [muskel] fjernet. (Det så de ikke på de tre scanninger).	Intet svar
52	Jeg har gået til kontrol på Gynækologisk igennem [mange] år, og jeg har oplevet, at jeg var ikke blevet kaldt ind til kontrol [flere] gange, hvor jeg selv kontaktede dem for at få en tid til kontrol.	Godt
55	Fejlen var, da jeg kom anden gang, at jeg i receptionen fik at vide, at jeg ikke behøvede blive registreret for at være ankommet, men kom til at vente en halv time, hvorefter jeg forlangte at blive registreret, og først der kom jeg til.	Godt

- ✎ 60 Dårlig information angående nye besvarelser med hensyn til udlevering af medicin. Virkelig godt
- ✎ 62 Blev indkaldt til opfølgningssamtale for tidligt i forhold til den første undersøgelse og den behandling jeg skulle i. Godt
- ✎ 66 Lægen fortalte ét og skrev noget andet til praktiserende læge, hvilket resulterede i fejlløser fra apotek. Virkelig godt
- ✎ 69 Ved ikke om det er en stor fejl, men jeg var blevet undersøgt og havde fået tøj på igen, men så skete der en "fejl", og jeg skulle så smide tøjet igen. Ubehageligt. Dårligt
- ✎ 70 Efter første besøg med samtale med en kontaktperson (sygeplejerske), hvor [der blev foretaget en undersøgelse], viste det sig, at det var en [] infektion. Jeg fik sendt en recept på medicin til behandling, underskrevet af læge NN. Da jeg skulle til undersøgelse ved læge NN2, hvor jeg skulle aflevere et skema [] samt have en vejledning og undersøgelse, måtte jeg selv gøre læge NN2 opmærksom på, at jeg havde en [] infektion. Godt

Gynækologisk Ambulatorium G, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
2	Jeg blev kaldt ind til aftalt tid, men sad så i 35 minutter i undersøgelsen og ventede på lægen, hvor jeg var alene i rummet og bare vidste, at lægen "snart kom". Ikke særlig hensigtsmæssigt. Så er det næsten bedre at sidde og kunne se TV og læse i blade i venterummet.	Godt
4	Det var en ukompetent læge som talte til mig som om hun ikke tog mit problem alvorligt. Så jeg har ikke fået hjælp - problemet er der endnu og er stadig noget der går mig på! Men at tale med den læge var som at tale med én på gaden.	Dårligt
6	Jeg er meget tilfreds med behandlingen og er glad for, at de tog imod mig akut, da mit forløb pludselig ændrede sig.	Godt
12	I den halve time jeg ventede, kaldte de tre personer ind, der ikke dukkede op. Spild af ressourcer, der burde vanke en bøde.	Godt
15	Jeg har faktisk kun haft gode oplevelser med det danske sygehusvæsen.	Intet svar
17	Generelt virker det som om, at de er godt forberedt på, hvad der skal ske, og de har et godt overblik, der gør, at man føler, man er i gode hænder. Man har at gøre med folk, der ved, hvad de snakker om.	Virkelig godt
19	Efter jeg havde fået besked på at undersøgelsen var afsluttet, skulle lægen konferere med "baglandet", og der skulle så yderligere undersøgelse til!	Virkelig dårligt
23	Var noget overrasket over den ventesalsagtige situation, der er indrettet både før operation og efter. Accepterer det i forhold til effektivitet, men følelsen af manglende intimitet, på trods af personalets diskretion, var klart til stede.	Godt
25	Jeg synes ikke på NOGEN måde, det er acceptabelt, at lægen smiler/griner/gør nar ad spørgsmål eller patient - og slet ikke under en gynækologisk undersøgelse!	Dårligt
27	De talte hen over hovedet på hinanden.	Virkelig dårligt
29	Jeg kom hurtigt til undersøgelse og blev hurtigt opereret.	Godt
31	Afdelingen får resultatet af undersøgelsen gennem mig. Jeg fik det skriftligt fra ambulatoriet. Jeg ved ikke, om min læge får svaret?	Godt
34	Jeg blev undersøgt af en "uerfaren" læge, som var meget grundig, og som ikke var bange for at spørge kollegaer til råds. Her var der lidt ventetid, inden de dukkede op. Jeg følte under hele forløbet, at jeg var i gode hænder.	Det kan jeg ikke vurdere
38	Jeg mangler information efter operation og undersøgelser.	Godt

-  44 Lægen stillede mange, men relevante spørgsmål, så han bedre kunne hjælpe mig. Godt
-  48 Nej, jeg er godt tilfreds. Jeg gik lidt i chok over de akutte meddelelser. Jeg var jo sund og rask, troede jeg selv. Godt
-  51 Lægen til forundersøgelsen forsøgte at tale mig fra operationen, så jeg var nødt til at tale med egen læge igen, for at være sikker på, at det var det rigtige, jeg gjorde. De muligheder hun henviste til, var slet ikke nogle muligheder jeg kunne bruge pga. andre sygdomme. Godt
-  56 Jeg oplevede kun få minutters forsinkelse i programmet, så det var på ingen måde generende! Jeg talte kun med receptionisten og den lægen, jeg var inde hos, og kan derfor ikke vurdere, om der er sammenhæng i plejen/kontakten. Godt
-  57 Den person, der tog imod mig på undersøgelsesstuen, havde ikke navneskilt på. Erfarede senere, at hun var sygeplejerske. Jeg synes, at det ved denne slags spørgeskemaer er væsentligt at skelne mellem de forskellige personalegrupper og deres rolle. Eksempelvis sekretær, læge, sygeplejerske. Alle betegnes i undersøgelsen som personale. Godt
-  63 Jeg fik et tilbud om operation (fjernelse af livmoderen) [nogle] dage efter og gik videre til læge NN og [fik taget] blodprøve med det samme. Så det gik hurtigt. Jeg var lidt nervøs. Godt
-  73 Kunne godt tænke mig at få at vide, hvor stor risikoen er for, at celleforandringer udvikler sig til cancer, og hvor lang tid man skal gå til kontrol. Nu har jeg gået til det i flere år. Godt

Gynækologisk Ambulatorium G, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium G	Samlet indtryk
4	Unødvendigt arbejde at give mig en ny tid ved besøget og så sende brev omkring mødet - spild af tid, papir og personale.	Dårligt
5	Første besøg er den bedste oplevelse. Lægen var meget kompetent og havde styr på tingene. Andet besøg var mere forvirrende - en anden læge og lægen skulle spørge lægen fra første besøg.	Godt
19	Pga. komplikationer vågnede jeg midt under operationen!!! Desuden afstedkom komplikationen meget stærke smerter efter operationen. Opvågningen overdoserede mig med morfin (smerteni-veauet skulle jo ned, før de kunne sende mig tilbage til afdelingen), hvilket medførte stærk kvalme og opkastninger!!! Til gengæld blev jeg overhovedet ikke dækket ind smertemæssigt på afdelingen. Eneste faste smertestillende var panodil, da jeg ikke pga. min mave tåler ibumetin. Jeg bad flere gange om forslag til anden fast smertestillende medicin, men fik aldrig tilbagemelding på dette. Udskrivelse uden inddækning af smerter. Jeg blev anbefalet panodil og ibumetin, trods det at jeg flere gange havde gjort opmærksom på, at jeg ikke tåler ibumetin, men dette tog personalet sig ikke af, og der blev ikke anbefalet en alternativ smertebehandling - rigtig dårlig oplevelse, ingen tog ansvar.	Virkelig dårligt
22	Jeg havde stor smerte ved insemineringerne. Var bange og utryk imellem dem, da de sagde, det ikke plejer at gøre ondt. Jeg tænkte meget over, om der så var noget i vejen med mig. Synes måske heller ikke, de var helt forberedte på disse smerter fra gang til gang. Måske der var en mulighed for smertestillende? Det blev jeg ikke oplyst om eller tilbudt.	Godt
30	Var bare til en kontrol, så det er svært at sætte karakterer på forløbet. Det gælder besvarelsene i hele skemaet.	Godt
31	Lidt i tvivl om, hvorvidt der er sammenhæng mellem [tilstand] og den [medicin] jeg tager.	Godt
48	Ja er tryk ved det. Men meget uforstående over for, at tre scanninger var okay, og så at udskrabning gav negativt SVAR.	Godt
61	Blev tilbudt en udskrabning af livmoderen, men afslog. Efter hjemkomst - en måned med [symptomer] som nu er væk. Er meddelt til egen læge.	Godt
65	Var kun til en undersøgelse, hvor jeg samtidig fik en dato til behandling af den undersøgende læge.	Godt