

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk Ambulatorium
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**



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:	229
Besvarelser fra afsnittets patienter:	139
Afsnittets svarprocent:	61%

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).

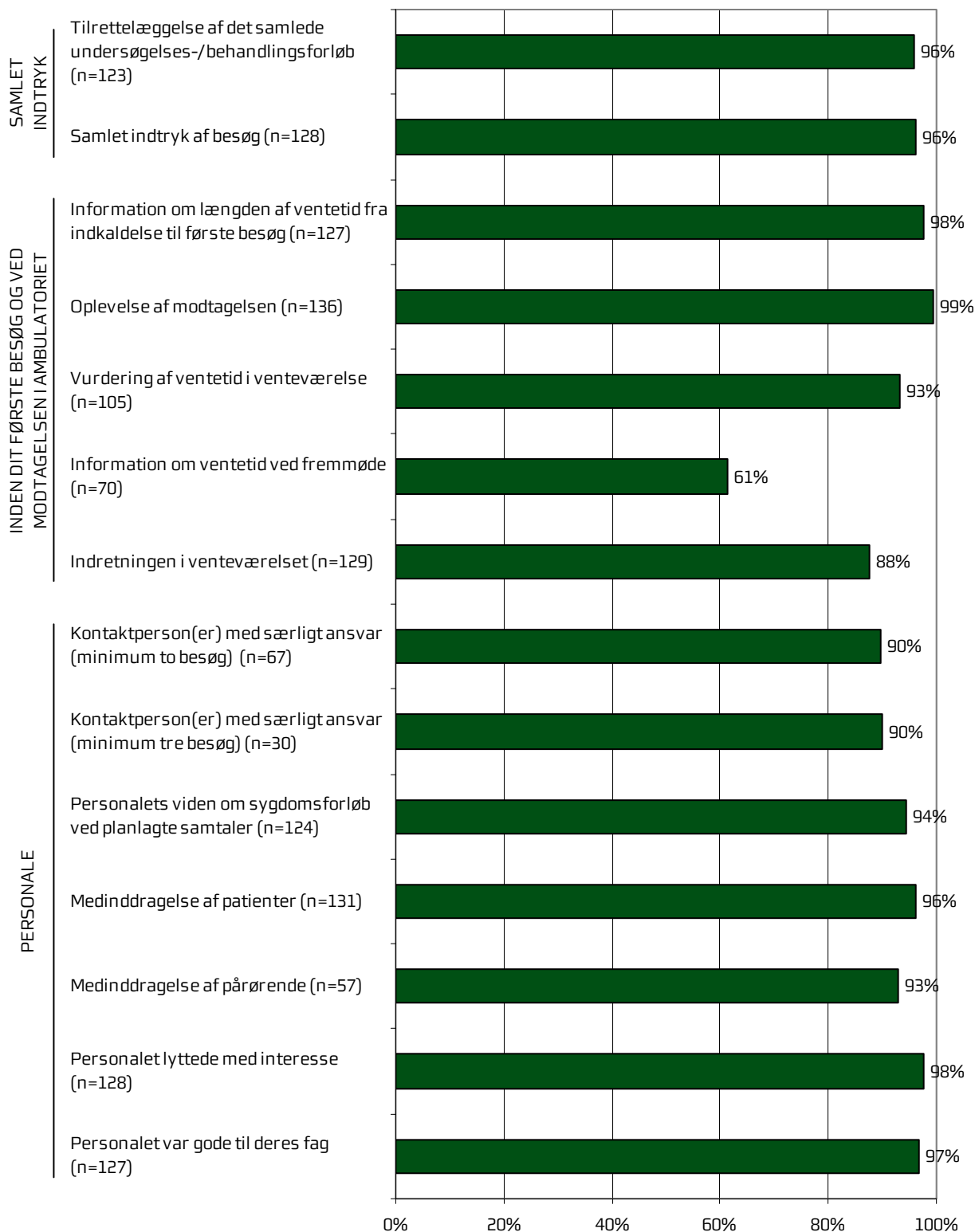
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

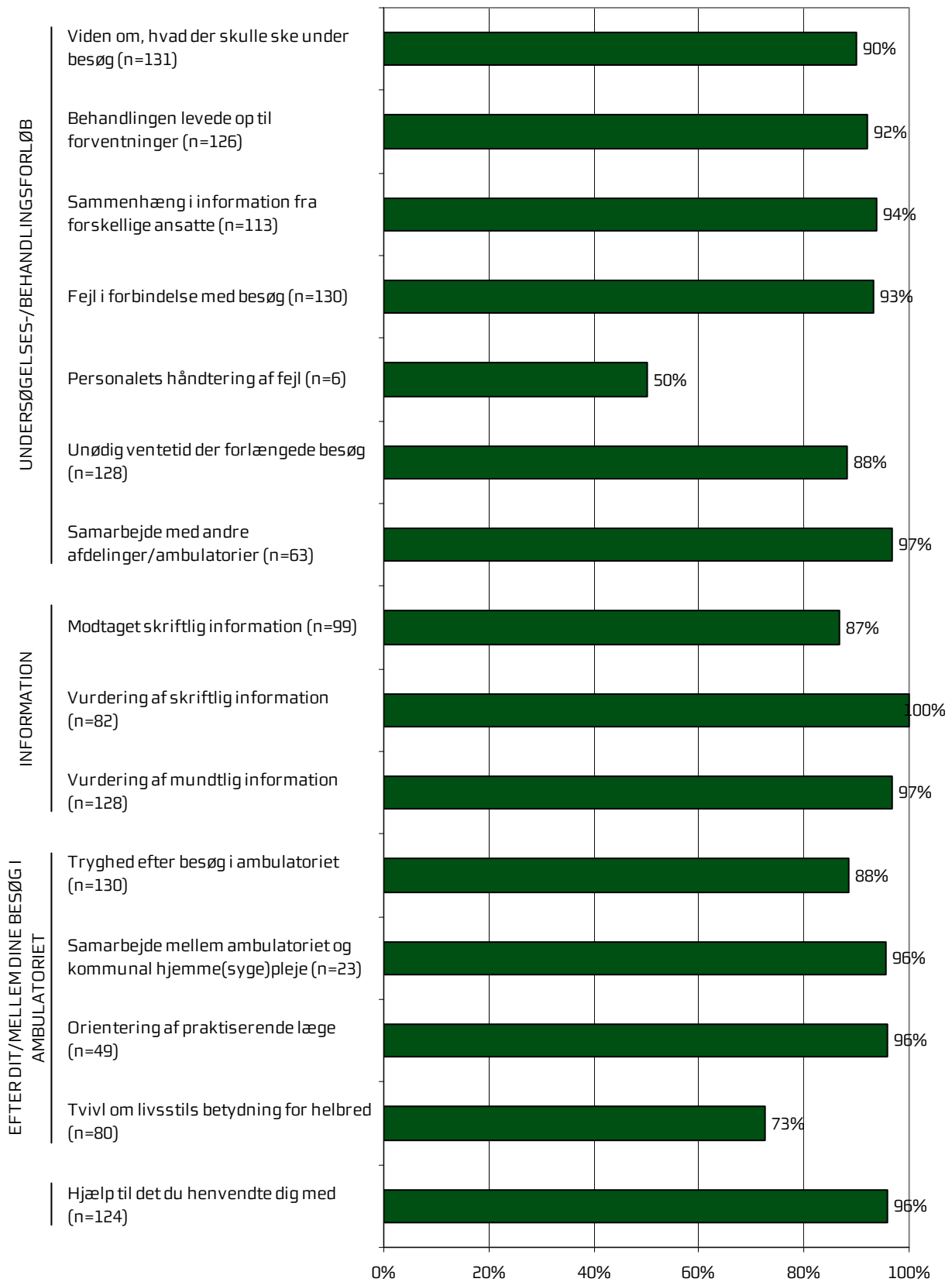
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

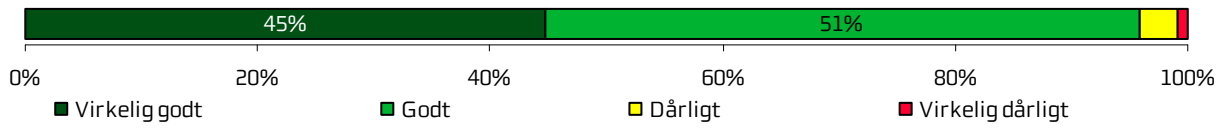
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

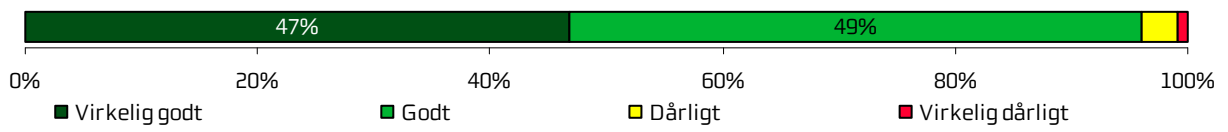
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=123)



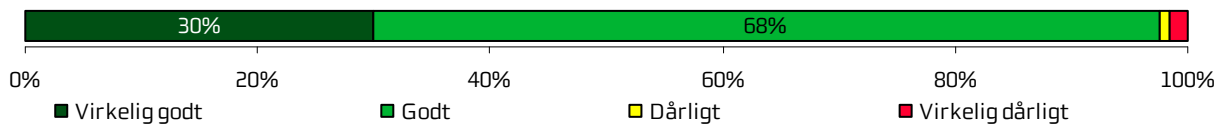
Samlet indtryk af besøg (n=128)



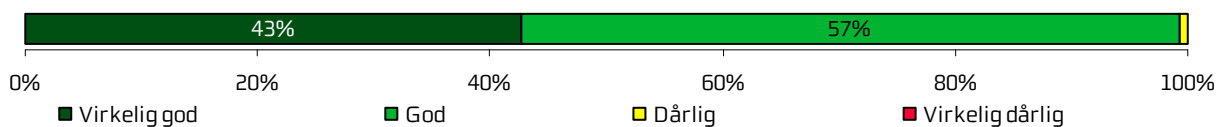
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	94 %	100 %	86 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 %	86 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

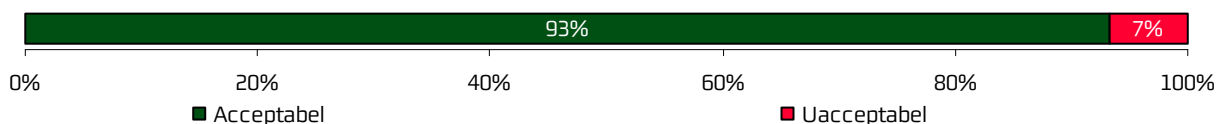
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=127)



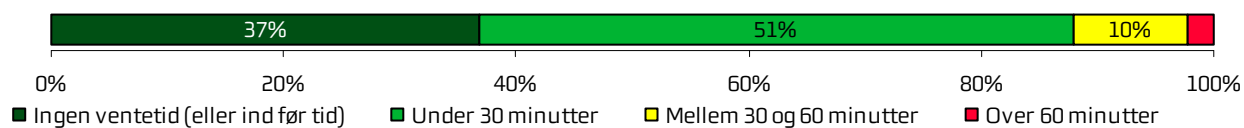
Oplevelse af modtagelsen (n=136)



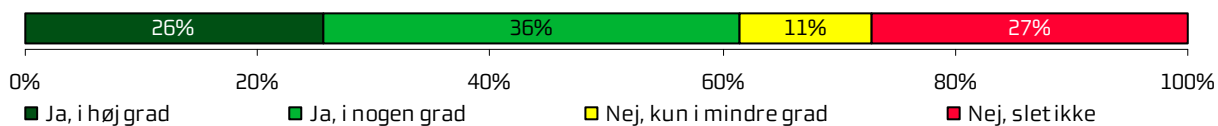
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=105)



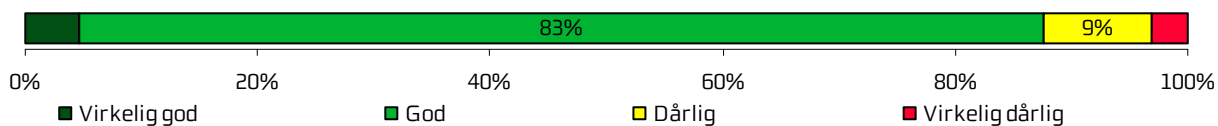
Længde af ventetid i venteværelse (n=133)



Information om ventetid ved fremmøde (n=70)



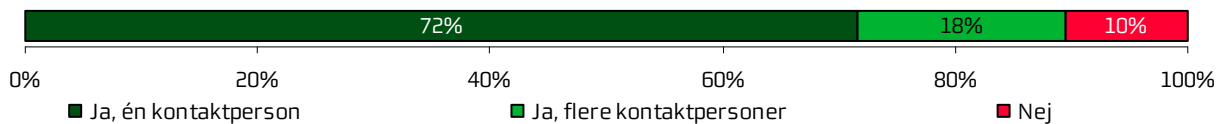
Indretningen i venteværelset (n=129)



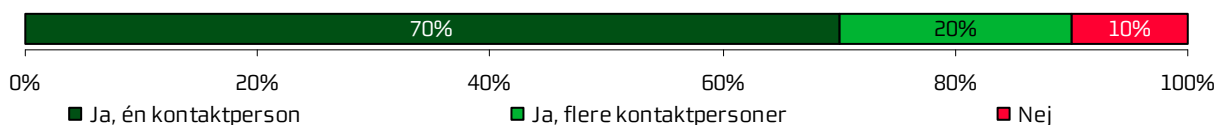
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	100 %	86 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	88 % *	97 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	100 %	80 % *	92 %
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?		61 %	38 % *	63 %	26 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	79 %	95 %	54 % *	78 % *

Personale

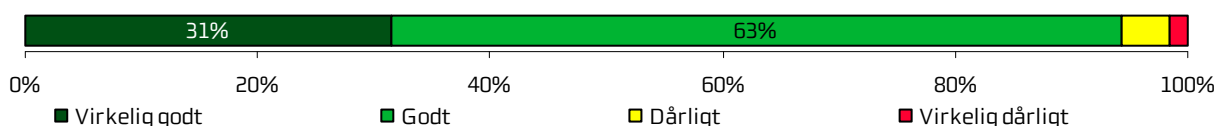
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=67)



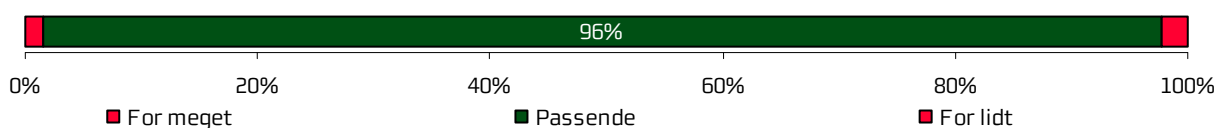
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



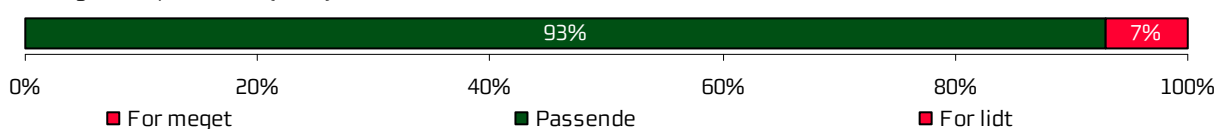
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=124)



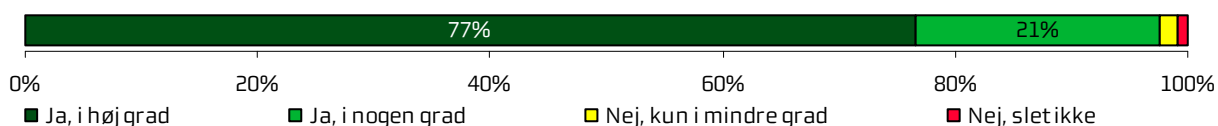
Medinddragelse af patienter (n=131)



Medinddragelse af pårørende (n=57)



Personalet lyttede med interesse (n=128)



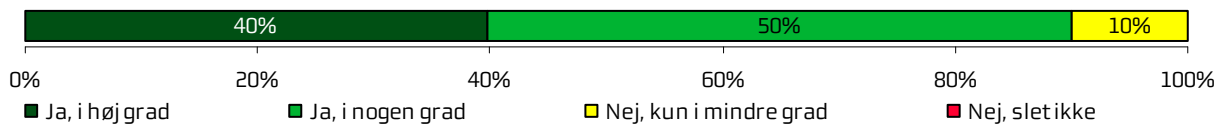
Personalet var gode til deres fag (n=127)



	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)		90 %	89 %	96 %	75 % *	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		90 %	-	95 %	73 %	82 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	92 %	100 % *	79 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	95 %	100 %	73 % *	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	87 %	100 %	78 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	96 %	100 %	84 % *	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	96 %	100 %	89 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=131)



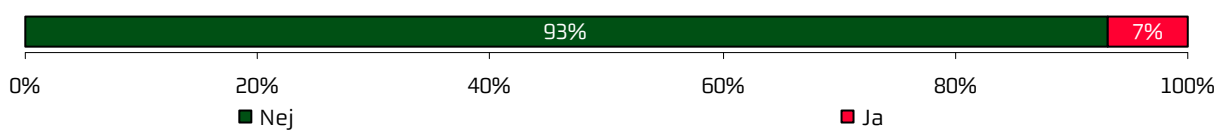
Behandlingen levede op til forventninger (n=126)



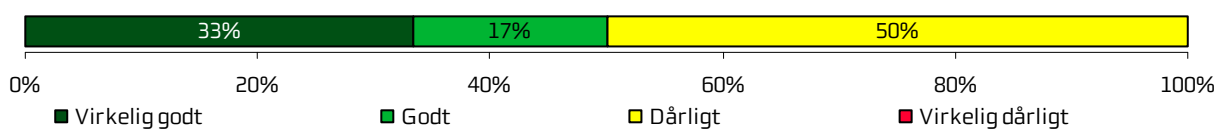
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=113)



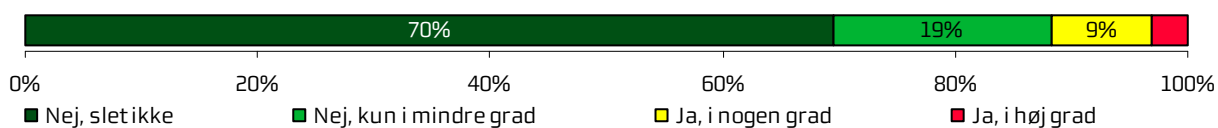
Fejl i forbindelse med besøg (n=130)



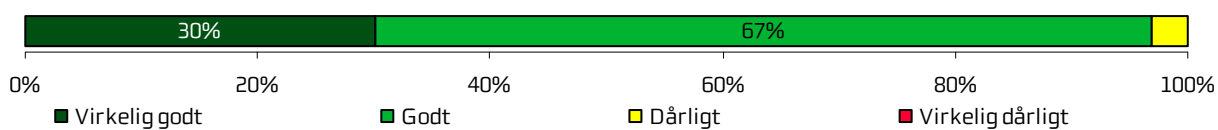
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=128)



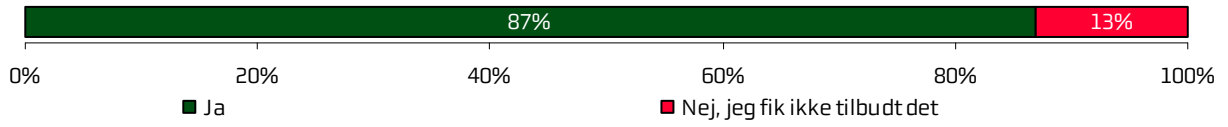
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=63)



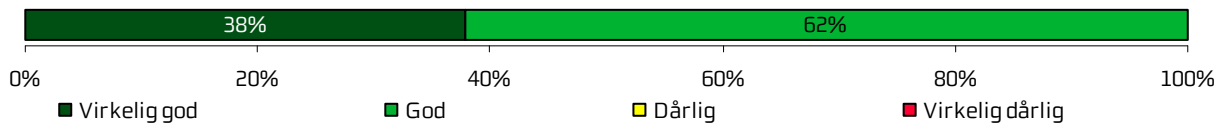
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	89 %	99 % *	74 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	89 %	100 % *	79 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	91 %	100 % *	79 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 %	86 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	-	-	-
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	86 %	100 % *	78 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	91 %	100 %	82 % *	95 %

Information

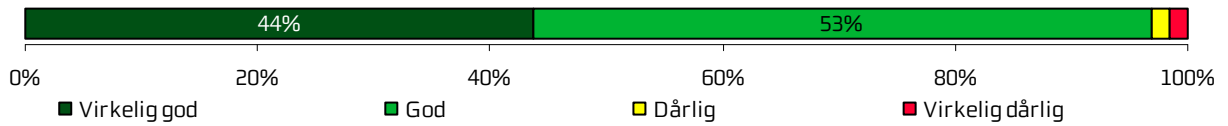
Modtaget skriftlig information (n=99)



Vurdering af skriftlig information (n=82)



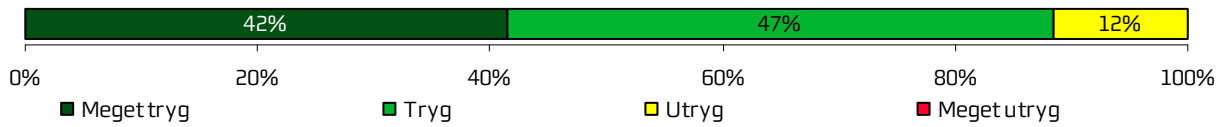
Vurdering af mundtlig information (n=128)



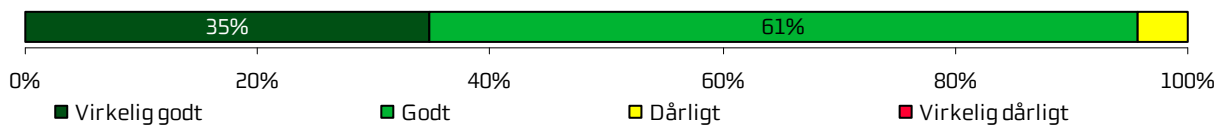
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		87 %	-	100 % *	55 % *	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	99 %	100 %	93 % *	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	78 % *	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

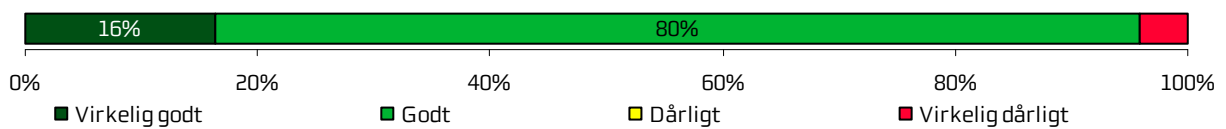
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=130)



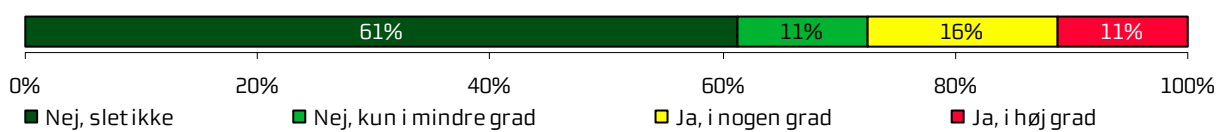
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



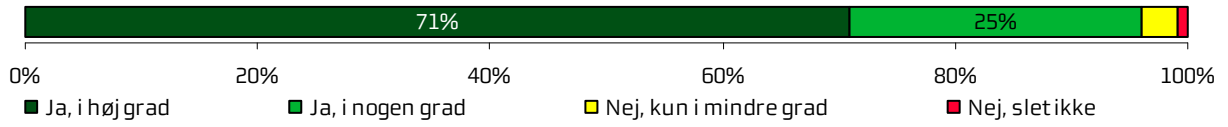
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=80)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	93 %	100 % *	84 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		96 %	94 %	-	-	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		96 %	90 %	100 %	83 %	92 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	81 %	93 % *	60 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=124)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		96 %	92 %	100 %	86 % *	95 %

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, Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Bedre skiltning i elevatoren. Jeg ender altid på den forkerte etage!	Godt
3	Det eneste er, at når man skal kom ind for noget angående en graviditet som er ikke lykkes, så skal man sidde i venteværelse sammen med alle gravide. Jeg synes personligt, at det var IKKE rart!	Virkelig godt
5	Alle de ansatte var utrolig venlige og søde.	Virkelig godt
7	Gøres bedre: Lægen kunne informere om, hvad der skal ske, når man skal insemineres første gang, da dette er af stor betydning for det videre forløb. Jeg havde en virkelig dårlig oplevelse og ønsker det faktisk ikke igen, selvom ønsket om børn er stort. Godt: Anden læge havde meget bred og sikker viden om min behandling og livshistorie og sygdomshistorie. Dette giver stor tryghed. Plus interesse for mig, som menneske og ikke bare endnu en patient.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Det var utroligt betryggende, at det var samme læge gennem hele forløbet.	Virkelig godt
10	Alt i alt er jeg godt tilfreds. Jeg blev mødt af nogle søde, imødekommende og fagligt dygtige personer.	Godt
11	Godt med hurtig behandling.	Godt
12	Jeg kan ikke vurdere, om der er gjort, hvad der er muligt for mig. Tilbuddene i forbindelse med min inkontinens forandres jo hele tiden. Det, der er IN behandling nu, er måske slet ikke noget, der bliver brugt om et år.	Godt
13	Bedre rådgivning til unge piger som mig, der kommer med celleforandringer og som skal opereres. Sygeplejersken bør være mere inde i sygdommen og være klar med diverse brochurer! Dette er det eneste, jeg har været utilfreds med. Var meget mere tryk, efter hun havde gennemgået brochuren med mig! Dette bør tilbydes som standard til alle og bør være forberedt af sygeplejersken!	Godt
14	Virkelig søde, dygtige kompetente medarbejdere og en følelse af, at de ville gøre alt, hvad de kunne for at hjælpe.	Virkelig godt
17	Jeg var utilfreds med, at det ikke var den læge hver gang (fire stk.) og den sidste var ubehagelig, så derfor vil jeg ikke komme mere. (Fik at vide læge NN ikke kunne gøre mere for mig og at jeg ikke var samarbejdende med læge NN).	Godt
19	De ansatte skal have ros for deres medmenneskelige måde at være på. Jeg følte virkelig, at de gerne ville, at jeg skulle få det bedre.	Godt
22	Specielt min kontaktsygeplejerske NN har været fantastisk i forhold til råd, vejledning og gode, forståelige forklaringer. Hun er guld værd :).	Godt
23	Undersøgelserforløbet var godt tilrettelagt. Behandlingsforløbet blev nedprioriteret. Behovet for	Godt

- behandling blev ikke anerkendt. Dette har jeg henvendt mig om skriftligt. Det har efterfølgende givet et andet/positivt forløb.
-  24 Blev kaldt ind og informeret af samme medarbejder. Følte at der blev lyttet til mig. En rigtig god oplevelse. Virkelig godt
-  25 Jeg har i tre konsultationer været i kontakt med tre forskellige læger. Det er vigtigt, at lægen ved første konsultation i ambulatoriet får noteret alle oplysninger. Det skete ikke i mit tilfælde, hvilket bevirkede, at jeg fejlagtigt fik besked om celleforandringer. Hvis det havde været rutine enten at tjekke fakta med patienten ved afslutning eller opstart på næste konsultation, kunne dette måske have været fanget. Desuden følte jeg, at læge to var imod, at jeg gerne ville have næste konsultation med den læge, der havde opereret mig, trods det at den læge, der havde opereret mig, havde ledige tider. Sygeplejersken befordrede, at det blev muligt, hvilket jeg var meget glad for. Jeg undrede mig over, at lægen gav modstand på et patientønske, som var let at opfylde uden besvær for sygehuset. Godt
-  26 Jeg har altid fået en god behandling, når jeg har været til kontrol, så jeg har ikke noget at klage over. Virkelig godt
-  27 Dejlig atmosfære og super dygtige læger og sygeplejersker :-)) Virkelig godt
-  29 Hvis der bliver yderligere nedskæring? Hvis jeg kunne bestemme? Så ville jeg ansætte dem her i [bydelen], evt. i en 'huslig' klinik for patienter her i distriktet/sammen med vores øvrige læger. Virkelig godt
-  30 [Før i tiden] skulle jeg søge om, hvilken undersøgelse jeg gerne ville have, men her [] oplever jeg, at ambulatoriet og lægen, som er ansvarlig for min sygdom, tilbyder mig mere, end jeg forventer. Virkelig godt
-  31 Da jeg, pga. mange smerter, henvendte mig på ambulatoriet to gange efter operationen, fik jeg en god behandling af kyndige læger/sygeplejersker. Intet svar
-  32 Der var en meget venlig atmosfære, og alle var søde og rare. (Tak for det). Godt
-  33 Særlig godt med hurtig indkaldelse og operation hurtigt efter. Godt
-  34 I ambulatoriet på Skanderborg Sunhedscenter var besøget roligt og behageligt. Personalet var meget venligt og kompetent. I ambulatoriet på andet sygehus var besøget mere uroligt og hektisk. Personalet var venligt og kompetent, men tidsmæssigt presset. Det gav nogen ventetid undervejs i undersøgelsen/behandlingen. Jeg følte mig lidt urolig og usikker efter denne undersøgelse. Det, tror jeg, skyldtes, at personalet havde flere patienter, end der egentlig var tid til. Godt
-  38 Plejepersonalet var meget venlige og professionelle. For dårlige pladsforhold i specielt venteværelset, som kørestolsbruger. Godt
-  39 Der var uoverensstemmelse mellem sygeplejerske og læge i forhold til restitution efter operation. Sygeplejersken sagde fire til seks uger og lægen sagde to uger. Ellers utrolig god oplevelse. Seriøst og dygtigt personale, der lytter og ingen ventetid. Virkelig godt
-  40 Det ved jeg ikke, jeg synes, at det er godt nok. Godt
-  41 Jeg fik alt i alt to til tre for-samtaler. Det var ikke nødvendigt med så mange. Heller ikke med møde med en kontaktperson (havde været godt nok, hvis jeg fik oplyst navn og telefonnummer, så jeg Virkelig godt

Bilag 1

selv kunne henvende mig, hvis jeg fik behov). God behandling, god service, venlige folk.

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 43 Gentagende gange betjent af sygeplejerske NN! Det gør meget ondt, når hun tager en ring ud hver gang. Der var en [] studerende tilstede, som BLANDEDE sig angående salve, som hun brugte til barn - Sygeplejerske NN bestilte salven på apoteket. Jeg havde selv Locobase Repair hjemme iflg. læge NN! Den bestilte salve ([sygeplejerske NN]) tog apoteket meget nødig retur 73 kr. Så betalte jeg 40 for udbringning. I [foråret] fik jeg et venligt brev fra læge NN om BL.A. at gå til egen læge og få en ny dyrkning - læge NN er fantastisk, mærker slet ikke, når ring tages ud og isættes. | Dårligt |
| ✎ | 45 Personalet virkede egentligt meget omsorgsfulde og professionelle, men rammerne for behandlingen var ikke i orden. Der skal tages mere hensyn til den enkelte. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 48 Jeg har kun været på ambulatoriet et par gange, med ring i underlivet på grund af nedsynkning. | Intet svar |
| ✎ | 49 Der bliver generelt sparet for meget på offentlige sygehuse, for eksempel i forhold til bygninger. Jeg forstår ikke, hvordan private sygehuse kan få råd til alle disse ydre pæne facader, også indvendigt. Jeg synes godt, man kunne have sparet lidt på alle de papir-informationer, jeg fik tilsendt. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Det var virkelig godt. Jeg har anbefalet dem, til alle dem jeg kender, samt om det behagelige personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Jeg har været i behandling i cirka to år, og har fået rigtig god behandling af sygeplejerske NN og læge NN, som skal operere mig [sidst på efteråret 2010]. Det føler jeg mig tryk ved, og det har været meget godt at have de samme to personer i hele forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 En af lægerne kunne med fordel overveje sit sprogbrug. Oplevede et par gange, at hun kom til at "tale ned til" plejepersonalet, hvilket jeg oplevede som ubehageligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Luk afdelingen, eller få en målsætning om at kunne tilbyde ligeså professionel behandling som andre steder i landet. Som det er nu, spilder man sin tid. | Virkelig dårligt |

Gynækologisk Ambulatorium, Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg


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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Det drejer sig om et forløb over flere år, så det er ikke nemt at besvare spørgsmålene helt nøjagtigt.	Godt
7	Fik ikke at vide, at jeg måtte vente i tre kvarter og måtte så henvende mig i receptionen. Lægen havde glemt mig, og sekretæren måtte derfor ringe ind på stuen til lægen for at få klemt mig ind mellem to patienter.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Jeg var meget positivt overrasket over, så kort ventetiden var.	Godt
28	Jeg har ikke ventet, undtagen fordi jeg kom en del for tidligt.	Intet svar
36	Jeg kan ikke huske, at jeg fik noget fra ambulatoriet, inden jeg fik indkaldelsen. Og det gik hurtigt.	Godt
37	Ambulatoriet nåede ikke at informere mig, da jeg blev henvist af min læge [] og fik en tid [et par dage senere].	Virkelig godt
41	Inden selve forløbet var jeg til forundersøgelse samt forsamtale på sygehuset. Her fik jeg tilknyttet en kontaktperson, som også holdt informationsmøde med mig. Jeg tænker, at dette møde var unødvendigt og måske forkert brug af ressourcer. Jeg så ikke kontaktpersonen igen, og jeg havde ikke brug for en kontaktperson (ukompliceret operation) Man kunne evt. vurdere operationens alvor samt tilbyde en kontaktperson, i stedet for det skete pr. automatik.	Virkelig godt
42	Kontrolbesøgene har været tilfredsstillende.	Intet svar
44	Venlig og imødekommende sekretær.	Virkelig godt
45	Manglede information i forbindelse med operation og indlæggelse, så kontaktede selv sygehuset for at få information/papirer tilsendt.	Det kan jeg ikke vurdere
46	En meget dygtig [speciallæge], og meget god information angående operationen.	Det kan jeg ikke vurdere
51	Synes, det gik super hurtigt.	Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium, Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	De er altid flinke og rare.	Virkelig godt
4	Der var ingen i receptionen, så jeg blev "ekspederet" af en fra personalet, der kom forbi og så, at jeg ventede.	Virkelig godt
5	Smilende og imødekommende personale.	Virkelig godt
7	Venlig omgangstone mellem personalet. Venlig modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Mange personer i et mindre rum, men god behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Jeg er altid kommet til til tiden. Jeg synes måske nok, at det er det samme venteværelse som de gravide. Jeg er ældre.	Godt
13	Ingen ventetid :-)	Godt
22	Jeg ventede temmelig længe fra det afsatte mødetidspunkt, til jeg kom ind. Det er et problem, hvis man efterfølgende skal på arbejde, at det er nødvendigt at afsætte en hel dag.	Godt
23	Følte mig meget bedre modtaget her anden gang (første gang var i [foråret] 2010). Her følte jeg, at jeg ikke blev taget alvorligt og oplevede samtalen som ydmygende. Dette reagerede jeg på skriftligt. Nu blev jeg taget alvorligt, og havde en anden og mere positiv oplevelse til anden samtale.	Godt
29	Hurtig betjening. Effektiv information om at det kunne vare lidt længere. Var så irriteret over, at jeg ikke kunne nå den første bus, men måtte vente halvanden time yderligere.	Virkelig godt
30	Jeg kunne ikke opleve bedre modtagelse []. Alle smiler og forklarer mig alt, hvad de gør, [på trods af forståelsesmæssige vanskeligheder].	Virkelig godt
35	Jeg oplevede at blive mødt på en god måde.	Virkelig godt
36	Jeg fik at vide, at de var bagefter pga. en anden patient.	Godt
41	Fin modtagelse. Ingen ventetid.	Virkelig godt
45	Følte inden operationen, at det var stressende og ubehageligt, at skulle sidde i et venterum med mange mennesker, som hele tiden kom og gik.	Det kan jeg ikke vurdere
50	Der var rigtig godt styr på det, og jeg blev taget godt imod.	Virkelig godt
51	Utroligt sødt og imødekommende personale.	Virkelig godt

-  54 For lang ventetid i forhold til det indkaldte tidspunkt (ca. en halv time). Ville være rart, hvis personalet kom ud og sagde, at de var forsinkede, så jeg ikke blot skulle sidde og tænke på, om de helt havde glemt mig. Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium, Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?




ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
2	Ikke fejl, men to divergerende meninger om nødvendig eller ikke nødvendig undersøgelse fra to læger. Bevirker utryghed.	Dårligt
16	Man kom til at hive min spiral ud under en gynækologisk undersøgelse.	Virkelig godt
18	Jeg havde brug for flere uddybende svar vedrørende fertilitetsbehandlingen. Måske en idé, at personalet også kan varetage snakken med patienten i forhold til det psykiske i at skulle i gang med behandling/at være i behandling.	Intet svar
25	Oplysning om, at jeg er i hormonbehandling kom ikke frem fra privatpraktiserende speciallæge til hospital. På hospitalet noterede man ikke oplysningen i min journal, hvilket afstedkom senere fejlvurdering i diagnose, hvilket senere også medførte, at lægen ikke havde ordentligt grundlag for at vurdere min tilstand, og jeg senere fejlagtigt fik brev om konstaterede celleforandringer.	Dårligt
28	Jeg var kun til efterundersøgelse en gang om året, efter at jeg [blev opereret].	Intet svar
36	Hende, der undersøgte mig, fortalte hele tiden, hvad der skulle ske. Hun var også ude og spørge sin leder, om denne var enig. Det var betryggende.	Intet svar
40	Ingen.	Intet svar
43	Sygeplejerske NN har desværre overtaget mig i stedet for en læge. Det er sket flere gange nu. Kan næsten ikke komme op på et højt leje, [hvis det] ikke kan sænkes. Det burde hun vide. Der skal to personer til at hjælpe mig op! NN har jo betjent mig flere gange.	Intet svar
51	Men jeg kom for sent én af gangene, men jeg blev undersøgt alligevel, hvilket er super godt!	Intet svar
55	Fik en stikkevejledning med hjem på et andet stof end det, der var udskrevet. Det gav en del forvirring. Sygeplejerskerne, som skulle instruere i at stikke, fandt to plastikhætter i den pakkede pose til os, som de ikke vidste, hvad var. De smed dem ud, men det viste sig senere, at de var til at knække hovedet af []flaskerne. Flot.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Gynækologisk Ambulatorium, Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Blodprøvetagning. Havde ikke modtaget en tid til min blodprøve fra gynækologisk. Men det er også det eneste.	Godt
5	Jeg har kun godt at sige.	Virkelig godt
7	Men godt samarbejde med egen læge, da ambulatoriet, efter at have modtaget henvendelse, indkaldte mig meget hurtigt.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Jeg kan kun sige, at der blev gjort meget mere, end der skulle gøres denne dag. Da en patient aflyste aftalte tid, blev jeg tilbudt en undersøgelse mere, som jeg ellers skulle foretage en anden dag. Den læge og sygeplejerske har været utrolig venlige og lyttende. Alle mine spørgsmål blev besvaret tålmodigt og tydeligt. Jeg var tryk under undersøgelsen og glad for den hensynsfulde behandling. En stor TAK til personalet.	Virkelig godt
25	Jeg oplevede den læge som opererede mig som meget kompetent. Ved første efterkontrol blev jeg tilset af en anden læge, som ikke havde sat sig ind i min journal, hvilket sygeplejersken heldigvis havde. Ved anden kontrol blev jeg tilset af den læge, der opererede mig. Det forekom mig meget kompetent, og lægen virkede dygtig og behagelig. Dog var oplysning om, at jeg er i hormonbehandling stadig ikke indført i min journal på dette tidspunkt. Det var denne manglende oplysning, der førte til fejldiagnostisering. Oplysningen er nu journalført.	Godt
27	Lang ventetid for samtale med læge NN.	Virkelig godt
31	Der var et meget venligt personale i alle timer og dage, jeg var indlagt.	Intet svar
34	Ved mit sidste besøg på Skanderborg Sundhedscenter opstod, der slet ikke unødigt ventetid. Ved mit tidligere besøg på et andet sygehus opstod der i nogen grad unødigt ventetid, da flere af de læger som skulle undersøge mig, var optaget af andet arbejde, så ventede jeg en del.	Godt
36	Det var en god oplevelse.	Godt
41	Det var svært for mig at komme ud af narkosen. Jeg fik en fin behandling på stedet, men blev sendt hjem for hurtigt (kunne knap stå på benene).	Virkelig godt
45	Da jeg lå på opvågningen, kunne jeg fornemme noget stress fra personalet. Så tøvede med at kalde på nogen. Stuen var også fyldt, og jeg fandt mit tøj og ejendele smidt på gulvet. Det kan godt ske, at min operation har været ren rutine, men det er det jo ikke for mig!	Det kan jeg ikke vurdere
47	Jeg har haft mange forskellige læger, og det har jeg været temmelig utilfredsstillende. Jeg har måske ikke helt følt, at der ved lægeskift var helt styr på min sag.	Det kan jeg ikke vurdere
51	Synes de arbejder godt sammen.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 53 | Lægen samt sygeplejersken var virkelig gode. De lavede en meget behagelig atmosfære. STOR ros til dem. | Virkelig godt |
|  | 54 | Al ros til personalet. Trods det, at de tydeligvis havde meget travlt, så gav de sig god tid til mig, når det endelig blev min tur. | Virkelig godt |
|  | 55 | Vi har følt os dårligt behandlede fra start til slut. Har følt os som kastebolde mellem alle ansatte på afdelingen. Har mødt samtlige læger, som hver især har haft deres eget syn på sagen, hvilket journalen også giver indtryk af. Vi har fået udskrevet medicin, som ikke har været på markedet. Vi har forsøgt at få fat i vores kontaktperson uden held i hele forløbet. Vi har trods protester skulle fortsætte med medicin i en dosis, som ikke havde nogen effekt. Vi har aldrig følt os så dårligt behandlet før og er meget glade for at være henvist til et andet sygehus. Der var slet ikke nogen tvivl om, at vi blot var et nummer, som skulle ekspederes. | Virkelig dårligt |

Gynækologisk Ambulatorium, Gynækologisk-obstetrisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 2	Det giver tryghed at komme til jævnlig scanning, men jeg har fuld forståelse for, at det ikke kan lade sig gøre med de nuværende besparelser.	Godt
✎ 6	Jeg fik gode informationer om hele forløbet. Jeg er meget tilfreds. Personalet var helt fantastiske. Da det var første gang for mig, var det en god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 13	Kommunikation: der var ikke skriftlig information klar til mig. Sygeplejersken kunne ikke finde det og måtte virkelig lede længe efter det. Jeg var meget nervøs og følte ikke, hun ordentlig kunne svare på mine spørgsmål. Den skriftlige information/brochure bør være klar, når man kommer, så det kan berolige en!	Godt
✎ 18	Var utryg efter mit første besøg, da jeg ikke følte mig informeret nok i forhold til fertilitetsbehandlingen, fx i forhold til at skulle stikke mig osv.	Godt
✎ 20	Der mangler parkeringspladser.	Virkelig godt
✎ 27	Jeg blev utryg hos læge NN. Jeg har forhøjet levertal, og kunne ikke få endelig besked om bedøvelse, men [] ambulatoriet har taget hånd om det og ringet mig op. Super tilfreds.	Virkelig godt
✎ 33	Det er lidt utilfredsstillende, at jeg skal ringe dagen før for at få tidspunktet for operationen at vide. Det er svært at finde barnepige med så kort varsel. Det er svært at få nogen med sig med så kort varsel.	Godt
✎ 36	Jeg fik information om spiral og kosttilskud.	Godt
✎ 43	Er fire gange opereret for det samme uden en god effekt. Har dog ind imellem været udsat for trafikuheld.	Dårligt
✎ 45	Fik som sagt først information efter jeg selv havde henvendt mig til sygehuset.	Det kan jeg ikke vurdere