

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

Kvindeafdelingen

Regionshospitalet Viborg, Skive



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:	265
Besvarelser fra afsnittets patienter:	170
Afsnittets svarprocent:	64%

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).

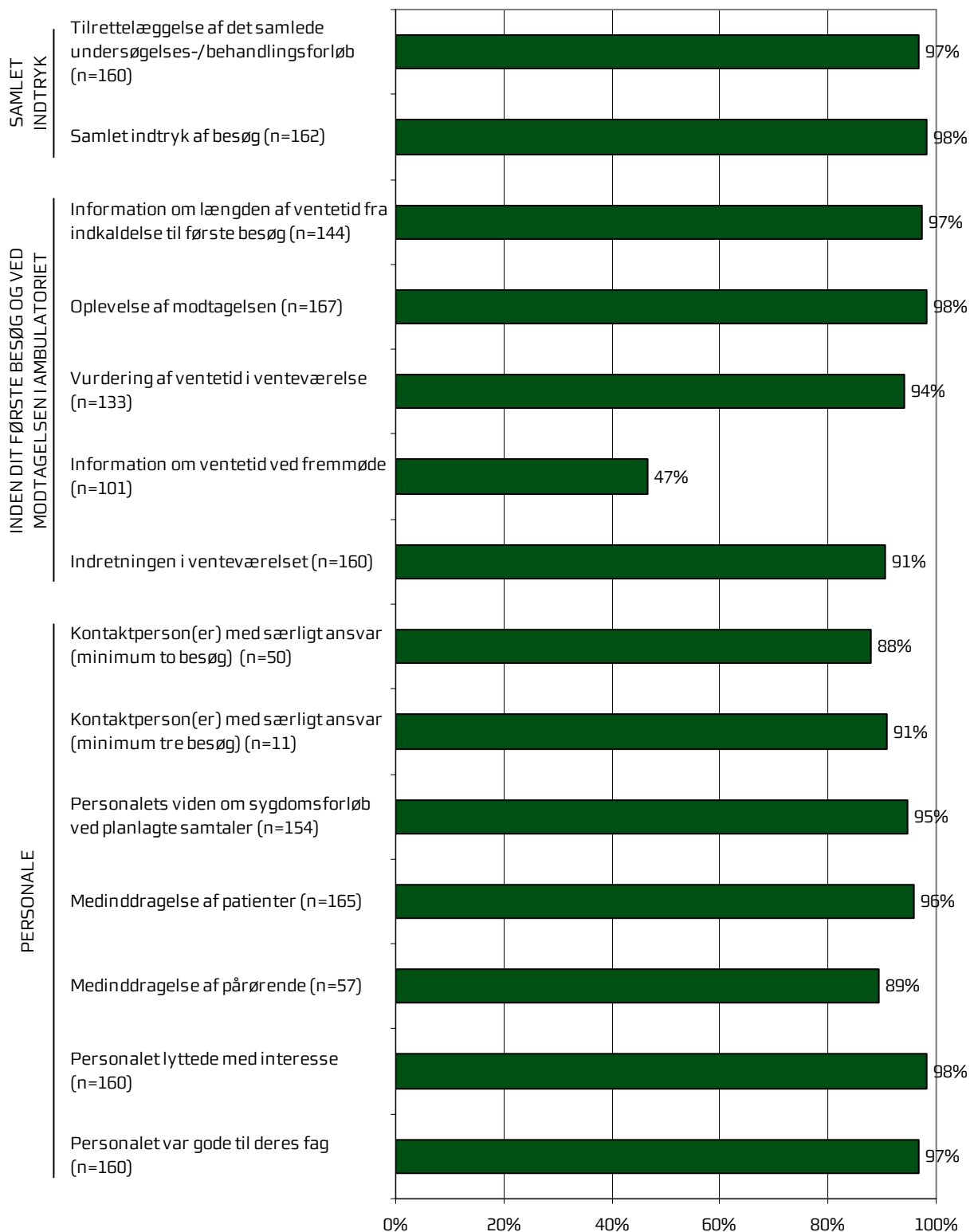
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

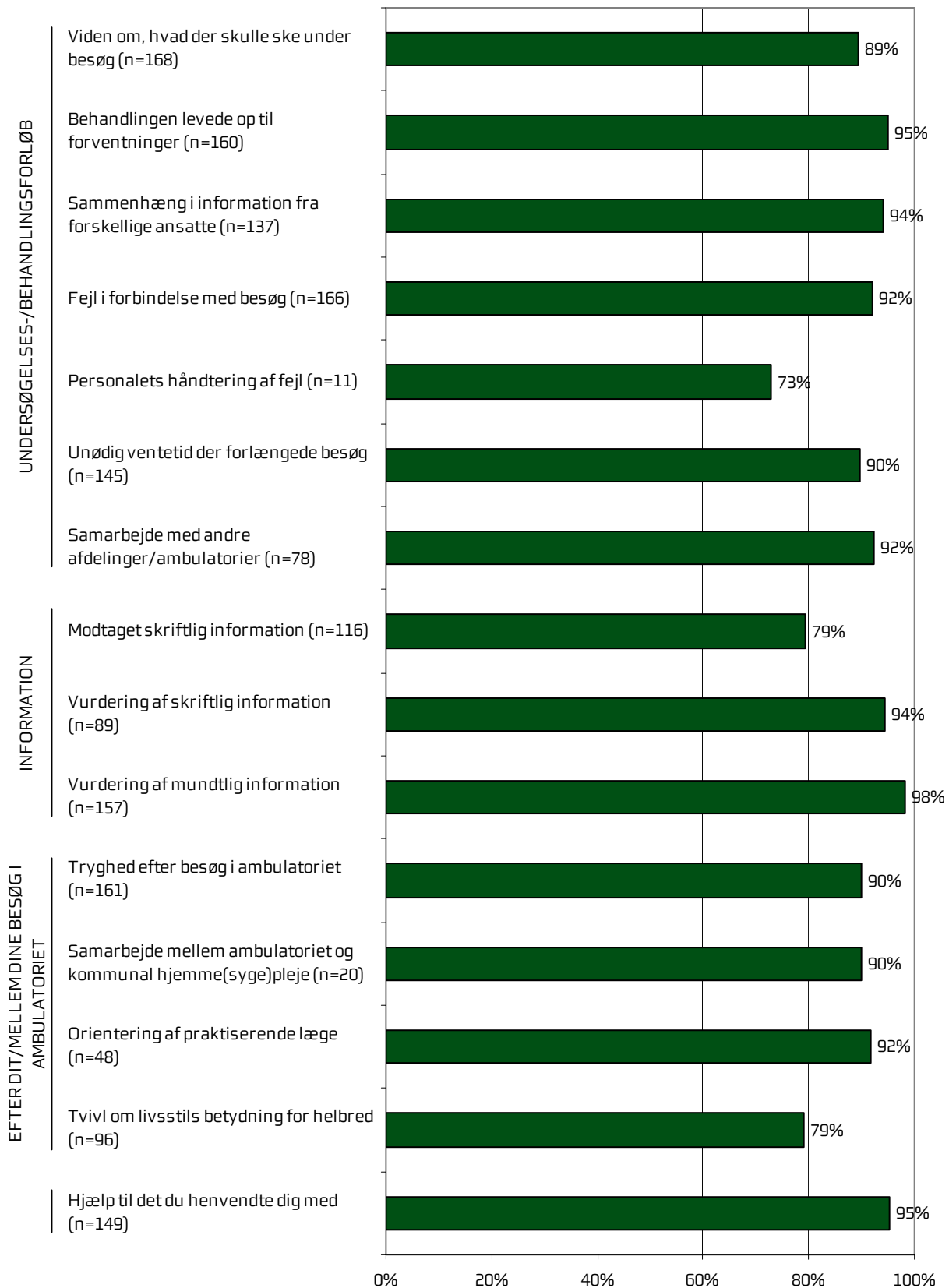
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 Y18, Viborg

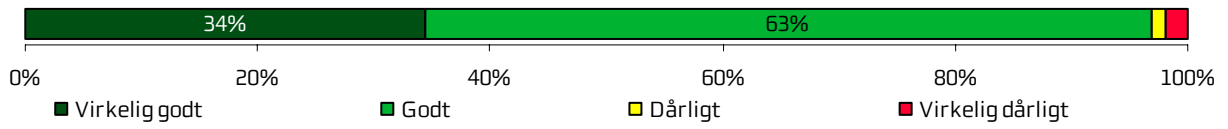
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

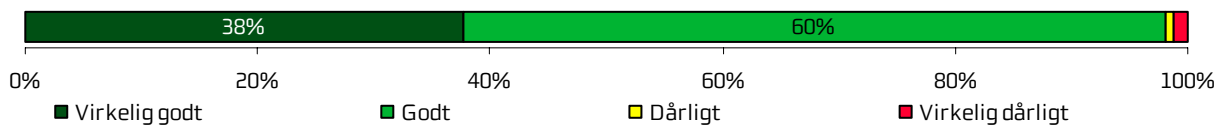
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=160)



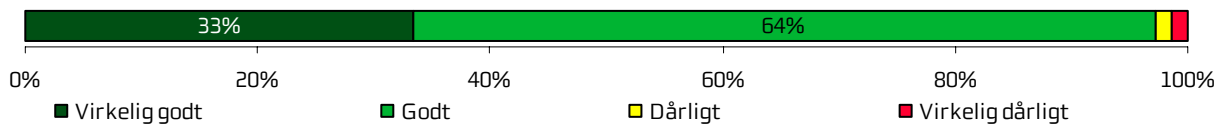
Samlet indtryk af besøg (n=162)



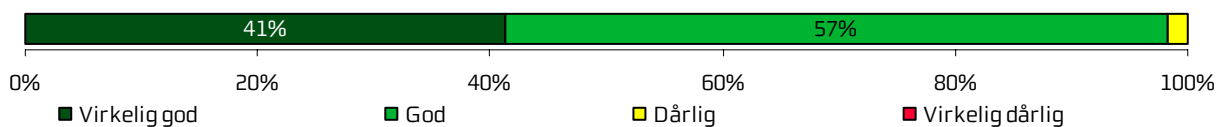
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	97 %	100 % *	91 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	92 % *	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

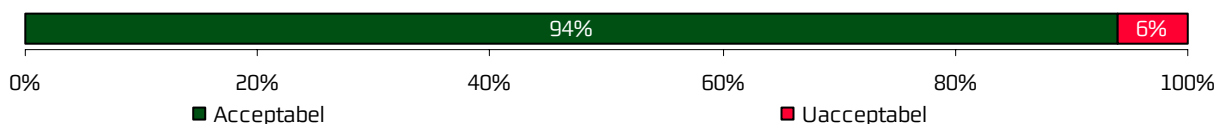
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=144)



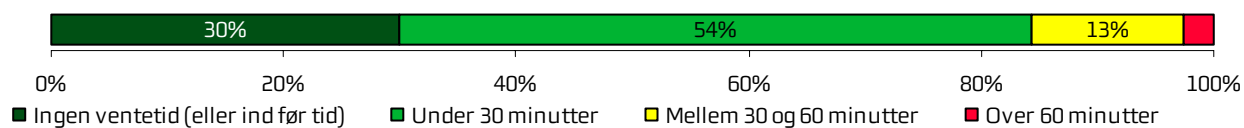
Oplevelse af modtagelsen (n=167)



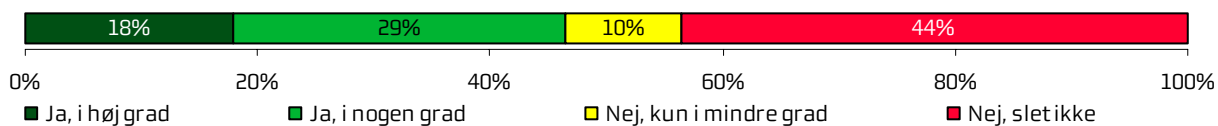
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=133)



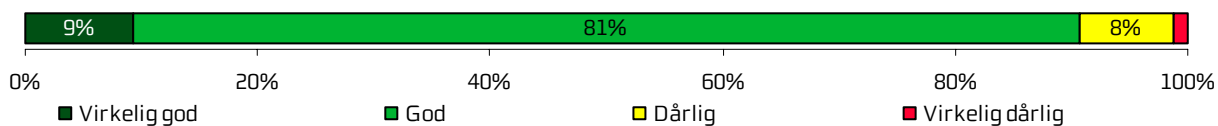
Længde af ventetid i venteværelse (n=160)



Information om ventetid ved fremmøde (n=101)



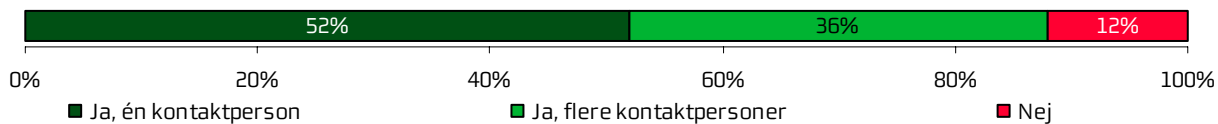
Indretningen i venteværelset (n=160)



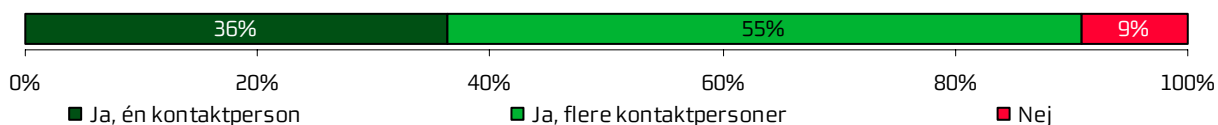
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 % *	91 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	100 % *	89 %	94 %
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?		47 %	32 %	80 % *	34 %	53 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		91 %	82 % *	98 % *	53 % *	85 %

Personale

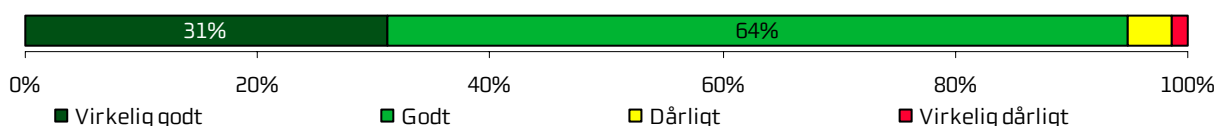
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=50)



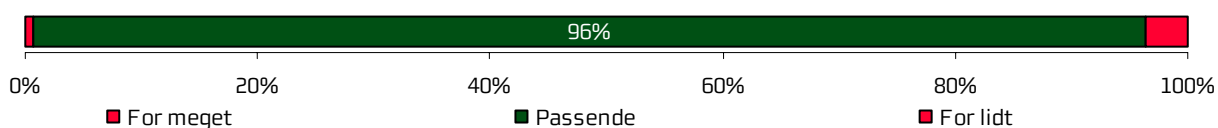
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



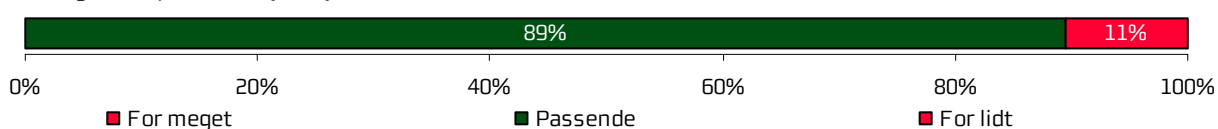
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=154)



Medinddragelse af patienter (n=165)



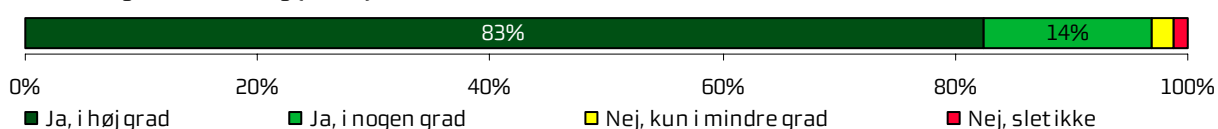
Medinddragelse af pårørende (n=57)



Personalet lyttede med interesse (n=160)



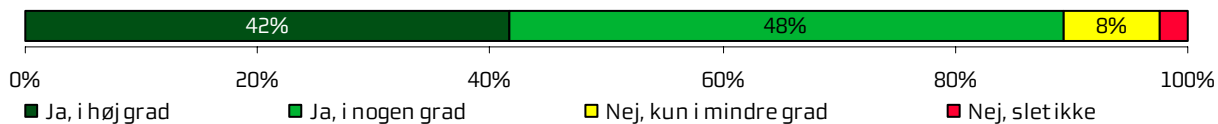
Personalet var gode til deres fag (n=160)



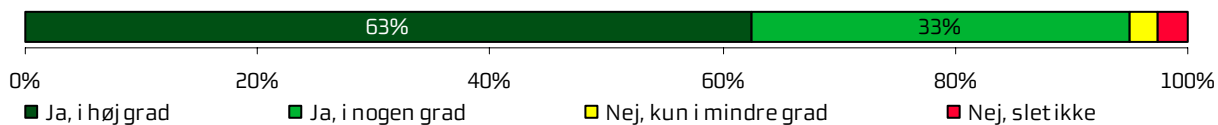
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		88 %	73 % *	100 % *	59 % *	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		91 %	-	98 %	70 %	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	90 %	100 % *	88 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	92 %	100 % *	86 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	87 %	99 % *	83 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	96 %	100 %	92 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	96 %	100 % *	95 %	99 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=168)



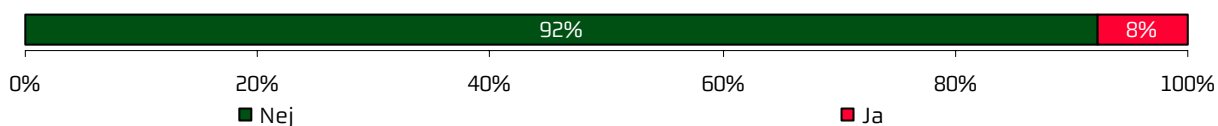
Behandlingen levede op til forventninger (n=160)



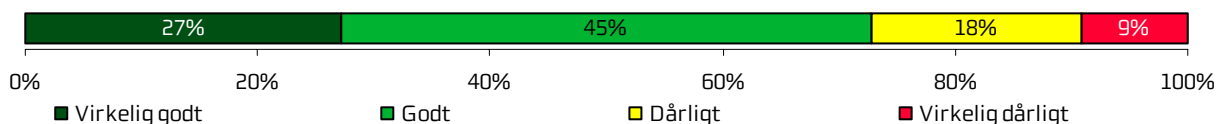
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=137)



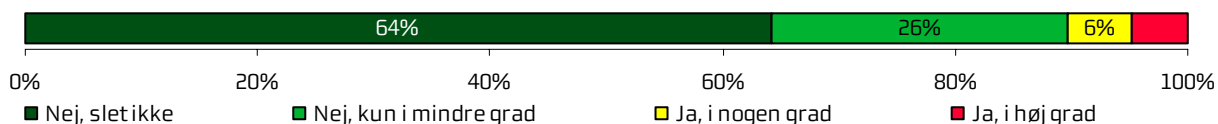
Fejl i forbindelse med besøg (n=166)



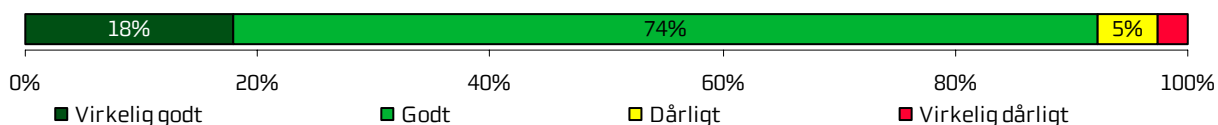
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=145)



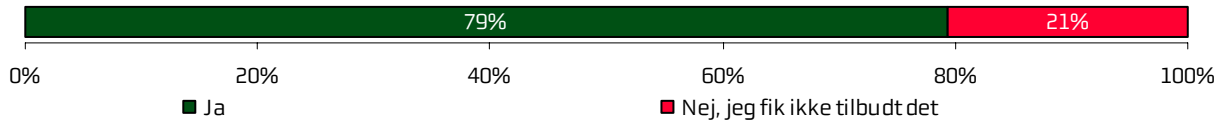
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=78)



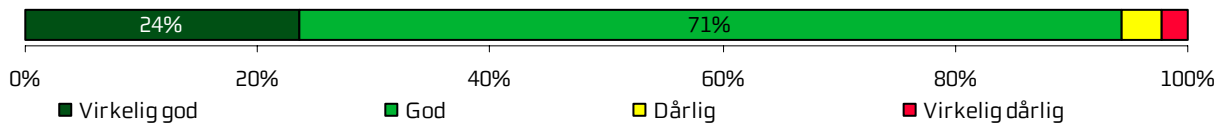
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	90 %	99 % *	80 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	91 %	100 % *	83 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	95 %	100 % *	88 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		73 %	-	96 %	69 %	80 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	90 %	97 % *	83 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	100 % *	84 %	93 %

Information

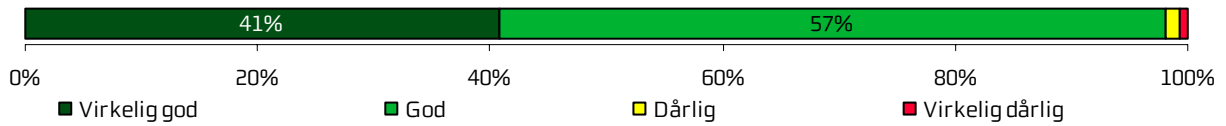
Modtaget skriftlig information (n=116)



Vurdering af skriftlig information (n=89)



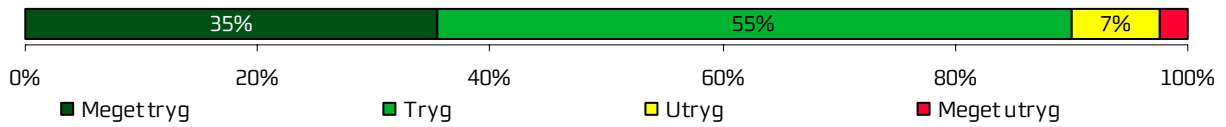
Vurdering af mundtlig information (n=157)



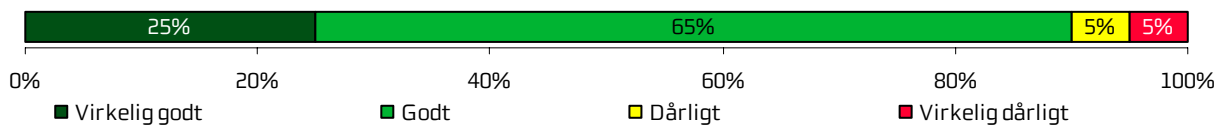
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	95 % *	41 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	97 %	100 % *	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	94 %	100 %	91 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

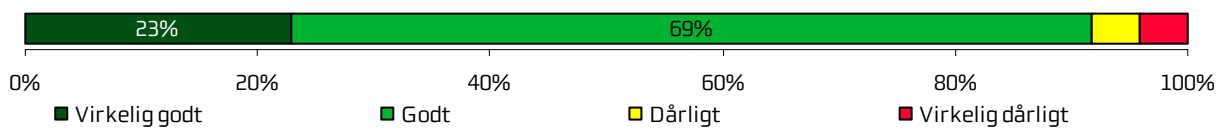
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=161)



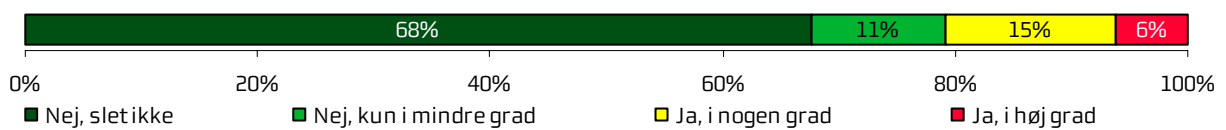
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



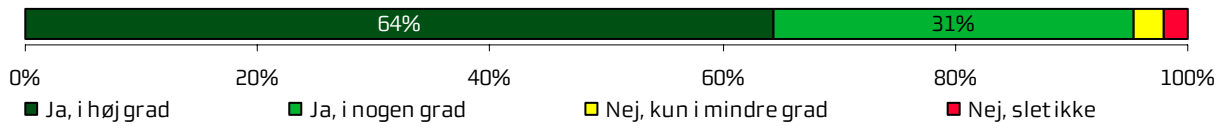
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	94 %	100 % *	89 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	89 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	94 %	100 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		79 %	73 %	89 % *	55 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=149)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		95 %	93 %	100 % *	91 %	97 %

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 Y18, Viborg, Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
1	Det gode: Jeg følte, at der var lagt en plan for min behandling - og at den blev fulgt - og alt klappede. Professionelt. På den dårlige side: Jeg blev opereret på det tidspunkt, fysioterapien var på afdelingen - så jeg fik ingen vejledning af en fysioterapeut til at få gang i de []øvelser, jeg aldrig har forstået at lave - og som måske er medvirkende til [problemet]. Sygeplejersken havde ingen muligheder for at tilkalde nogen eller bede mig komme en anden dag, eller... Jeg var usikker mht. at tage smertestillende medicin (som jeg ikke er vant til at tage ret meget af). Fik at vide, at jeg skulle lytte til min krop - men hvor meget må man tage? Jeg slugte to iprener og otte aspiriner dagen efter operationen - og fik rødt udslæt over hele maven/ryggen???	Virkelig godt
2	De har været meget flinke alle sammen.	Godt
3	Jeg synes, de bestræber sig på at gøre det godt. Da det er en meget intim undersøgelse, betyder det for mig alt, at det er samme læge, som jeg kender og omvendt. Jeg har oplevet at få en [anden] læge. Det er ubehageligt ikke at kunne forstå hinanden (sikkert ok med det faglige).	Godt
4	Er blevet opereret []. Fik ikke at vide, at der var risiko for at få en [bivirkning].	Virkelig godt
5	Synes undersøgelsen forløb planmæssigt - har ikke noget negativt at sige. Både lægen og sygeplejersken gav sig god tid til at fortælle og svare på spørgsmål. Kan kun sige, jeg var tilfreds med hele forløbet og efterfølgende kontrol! Tak!! :)	Godt
8	Ingen tvivl om, at der er travlhed i ambulatoriet, MEN der er altid "tid" til den enkelte, god behandling, et smil, venlige ord. Jeg har stor respekt for den indsats, der yders. Føler kvaliteten i den er meget fin.	Virkelig godt
10	Jeg var meget tilfreds med det hele. De havde god tid til mig og svarede på det, jeg spurgte om.	Godt
11	Stor venlighed, hjælpsomhed, humor, skæg og ballade!	Virkelig godt
13	I det skriftlige informationsmateriale bør stå, hvornår stingene efter operation skal fjernes. Jeg har gjort opmærksom på det, så jeg håber, det er blevet rettet.	Virkelig godt
14	Jeg synes, det er perfekt, som det er, alle involverede er venlige og saglige, og jeg har kun ros og venlige tanker til afdelingen.	Virkelig godt
16	Behandle patienterne ordentligt. Høre efter, hvad patienterne siger.	Virkelig dårligt
18	Jeg er meget tilfreds med operation og efterbehandling og er nu erklæret helt rask.	Virkelig godt
19	Eneste udestående er, at jeg fik at vide, at min fjernede livmoder ville blive sendt til undersøgelse, og at jeg ville få besked skriftligt, om alt var normalt. Dette er endnu ej sket (operation [i efteråret], og det er nu [to måneder senere]). Ellers super behandling hele vejen.	Virkelig godt









✎	20 Det er en glæde og opmuntring at blive modtaget af personalet på Y18 , som jeg har oplevet. ROS TIL DEM.	Virkelig godt
✎	21 Jeg kan ikke se, at de kan gøre noget bedre. ALT ER SUPER.	Virkelig godt
✎	22 Min vurdering er, at de er søde og behjælpomme, hvis man har brug for det.	Godt
✎	24 Jeg oplevede en enorm omsorg og et stort nærvær. Selv mit "lille" problem blev taget alvorligt og med respekt.	Virkelig godt
✎	25 Jeg er MEGET tilfreds med ambulatoriet.	Virkelig godt
✎	26 Jeg synes bestemt ikke, der blev gjort noget godt. Lægen lyttede ikke, sendte mig det helt forkerte sted hen og havde faktisk LOVET, at jeg kunne få mit [problem] ordnet. Det fik jeg ikke. Jeg tog fri [fra uddannelsen og tog fra én by til en anden], hvor jeg fik at vide, at jeg ikke kunne blive behandlet dér, og at lægen på det første sygehus havde informeret om noget helt andet. Der skal lyttes meget mere og gives bedre behandling. Jeg ventede på dette i TO ÅR! Ville gerne have undværet at bruge min tid, når jeg alligevel ikke kunne få gjort noget ved mit problem. Det kunne lægen bare have sagt til at starte med.	Virkelig dårligt
✎	28 Yderst kompetent personale, imødekommende, lyttende, vejledende, fagligt dygtige og meget forstående og venlige. Havde god tid til mig, selvom de helt sikkert havde travlt. Super afdeling og personale!	Virkelig godt
✎	29 Angående ventetiden i ambulatoriet havde det været dejligt, hvis de havde oplyst om det. Når man er der første gang, kan man bliver i tvivl om man sidder og venter det rigtige sted.	Godt
✎	30 Jeg fik nogle tabletter, den sidste gang jeg var på ambulatoriet. De har hjulpet mig meget.	Godt
✎	32 Personalet var meget venlige og imødekommende. TAK for det.	Godt
✎	33 Jeg synes, at man skulle læse i journalen, inden man kom til undersøgelsen i stedet for at spørge om alt det, man er blevet spurgt om siden 1960'erne. Det er meget irriterende synes jeg, men det er så min mening.	Dårligt
✎	34 Jeg var meget glad for den venlige hjælp, jeg fik fra afdelingen, da jeg en uge efter fik en kraftig blødning.	Godt
✎	35 Super god behandling hele vejen igennem. Der er intet at klage over. Kun roser.	Virkelig godt
✎	36 At sekretæren lytter og ikke vil bestemme, når man kommer fra lægen med en besked.	Godt
✎	37 Mine indgående spørgsmål, eventuelt fremtidige forløb, blev klart besvaret. Min beslutning om fravalg af efterbehandling blev udmærket forklaret af kirurg. Tak til hele det venlige personale.	Virkelig godt
✎	38 Jeg kunne ønske, at alle fik tilbudt en efterkontrol, fx efter tre uger. Man bliver udskrevet meget hurtigt efter en operation, og kan godt føle sig utryk og alene. Hvis man havde en dato, man skulle til kontrol, kunne man samle nogle spørgsmål, som man eventuelt kunne få besvaret.	Virkelig godt
✎	39 Personalet var behageligt rolige. Rolige, nærværende, empatiske = beroligende.	Intet svar

Bilag 1

-  40 Jeg synes, der var en meget fin modtagelse [på begge afdelinger]. Super dejlige sygeplejersker, der havde tid til at lytte og snakke. Mit forløb [] var kort (heldigvis)! Men ALLE var søde og venlige. Virkelig godt
-  47 Mange tak til læge NN. Godt
-  49 Jeg synes godt, at til nogle af de undersøgelser, man får taget i underlivet, kunne man godt blive lokalbedøvet eller få stærk smertestilling inden det foretages. Der er virkelig nogle af dem, der gør så ondt, man tror det er løgn. De skulle lige selv prøve det uden bedøvelse. Godt
-  51 Jeg synes, alt var godt. Virkelig godt
-  53 Jeg synes, personalet er super gode, kompetente og imødekommende. Jeg har hele tiden følt mig godt behandlet og tryk. Personalet har været gode til at give information, og jeg har hele tiden følt, der var/er tid for eksempel til uddybende spørgsmål. Så kun stor ros herfra! Virkelig godt
-  54 Har ikke noget at beklage mig over, jeg [blev behandlet] fem gange.[] Godt
-  55 Sødt og nærværende personale :) Virkelig godt
-  56 Mere styr på narkosen - rod i journal. Godt
-  59 Det synes jeg, jeg har uddybet undervejs. Godt
-  61 Jeg er ikke færdig med mit forløb på kvindeforløbet. Er blevet indkaldt til afdelingen, men måtte selv ringe og spørge, om jeg skulle have min prøve med, have udfyldt skema, sørge for at have fyldt blære med mere, da der intet stod i indkaldelsen. Jeg er lidt usikker på, hvad der rent faktisk skal foregå ved "mødet". Det kan jeg ikke vurdere
-  64 Efter den første undersøgelse, blev jeg opereret. Jeg går nu til kontrol hver tredje måned. Jeg kunne godt ønske mig, at det er den samme læge, jeg taler med hver gang, men forstår godt at det kan være svært at praktisere. Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg, Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

	ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
	7	For lang ventetid.	Godt
	8	Det kører meget professionelt. Jeg er altid blevet 'bygget op', når jeg har været til mine undersøgelser og fået svar på ALLE spørgsmål.	Virkelig godt
	12	Ingen information om ventetid.	Godt
	13	Blev henvist fra speciallæge. Det var om onsdagen, jeg fik resultatet. Fik om fredagen at vide, at jeg kunne blive opereret om onsdagen. Jeg er ikke blevet undersøgt i ambulatoriet, kun opereret og derefter gået til kontrol.	Virkelig godt
	29	Der var ingen information. Var hos egen læge [i sommeren], fordi jeg har haft [kræft] og bl.a. været i strålebehandling - havde nu problemer med at få gang i sexlivet. Fik indkaldelse [til få uger senere].	Godt
	33	Jeg har været i gynækologisk ambulatorium [i rigtig mange år]. Altid godt behandlet. Altid behandlet godt, bortset fra her i 2009-2010 - kunne være bedre.	Dårligt
	44	Kom før til på et afbud.	Godt
	48	Det var måske et afbud, som jeg kom ind på. Det var i hvert tilfælde meget hurtigt [i løbet af tre dage].	Det kan jeg ikke vurdere
	54	Der var ventetid. Sygeplejersken undskyldte, fint nok.	Godt
	57	Der var ikke særlig lang ventetid.	Godt
	59	Da jeg ringede for at bede om en tid, var der desværre lang ventetid. Sekretæren var imidlertid meget imødekommende, da jeg spurgte, om hun ville ringe til mig, hvis der kom et afbud. Det ville hun gerne, men havde ikke de større forhåbninger. Der kom et afbud!	Godt
	63	Fik besked igennem privat gynækolog.	Godt
	64	Jeg kom meget hurtigt til behandling, det var lige ved, jeg blev forskrækket over, at det gik så hurtigt. Men det var helt fint.	Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg, Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
8	Igen professionelt, imødekommende.	Virkelig godt
9	Måtte selv spørge angående ventetid efter ca. 15 minutter.	Godt
13	Jeg blev kun informeret om, hvornår jeg kunne blive opereret, og det var det, jeg ville vide.	Virkelig godt
14	Meget venlig og imødekommende, både fra sygeplejersker og læge. Jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
15	Følte sig "velkommen". En rar atmosfære og tiden, man havde fået, blev overholdt - ingen ventetid.	Godt
16	Personalet er sure.	Virkelig dårligt
27	Bedre information når der er ventetid. Sidste gang en time, og det kan man bedre forholde sig til, når der kommer en meddelelse og ikke kun antal patienter imellem.	Godt
31	Ventede længe. Fik ingen hjælp, selv da jeg spurgte.	Godt
37	Venligt, kompetent personale.	Virkelig godt
45	Mangler læsestof.	Godt
46	Det var rart at få en rundvisning på afdelingen.	Virkelig godt
47	NEJ	Godt
52	Mangler lidt smil og overskud fra sekretærerne, når jeg tænker på, hvordan jeg bliver modtaget i Århus (kommer ofte på [andet sygehus og Århus]).	Godt
53	Personalet er imødekommende, smilende og venlige. Man føler sig godt modtaget.	Virkelig godt
64	Alle lige fra læger til sygeplejersker virkede venlige og yderst kompetente.	Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg, Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Håndtering af fejl
3	Mit møde var ikke registreret pga. EDB omlægning. Jeg ventede og kom til en anden læge, som var okay.	Godt
16	Glemte at sende brev til mig, for så derefter at henvise mig til en anden afdeling. Der står fejl i min journal. Fik ikke lavet den undersøgelse, som jeg skulle. Blev ikke henvist til anden afdeling, kun fordi jeg selv gjorde opmærksom på det.	Dårligt
26	Blev sendt til et sygehus for at få laserbehandling på armene, men [der] kunne de kun fjerne uønsket hårvækst i ansigtet, og det har der ALDRIG været tale om, da jeg var på det andet sygehus. Jeg har ikke fået den behandling, jeg er blevet lovet, og synes, det er en kæmpe fejl fra lægernes side. Jeg er ikke blevet lyttet til. Jeg er meget skuffet!	Virkelig dårligt
36	Hvor en anden læge, ikke ham jeg plejer at komme ved, undersøger/scanner mig og sender mig videre, for han kunne ikke se noget, og der var noget, som han skulle kunne se.	Godt
41	Der burde stå tydeligt i indkaldelsen, hvor det er, man skal til undersøgelse, og hvad det er, man skal undersøges for/informeres om. Min [pårørende] går også i ambulatoriet og kan nemt komme i tvivl om, hvor det er hun skal til undersøgelse/behandling.	Intet svar
47	Henvisning, som jeg modtog fra min læge, var forkert.	Virkelig godt
53	Fik sendt to breve med en uges mellemrum med to forskellige udfald. Det ene brev skrevet af en læge sagde ny undersøgelse om tre måneder. Det andet skrevet af en anden læge, sagde ny undersøgelse om seks måneder. Det gjorde det hele lidt utrygt, når lægerne ikke var enige om eller ikke havde snakket sammen om, hvornår jeg skulle komme ind igen i forhold til de celleforandringer der var fundet.	Virkelig godt
56	Rod i journalpapirene.	Godt
58	Ny tid glemmes, bliver ikke automatisk tilsendt, som lovet i forbindelse med mine besøg.	Dårligt
62	Jeg var henvist, fordi jeg havde kløe og flere [infektioner] på et år. Første besøg fik jeg [medicin], og vi snakkede om utæthed med hensyn til urin. Næste gang jeg kom, troede lægen, jeg var kommet på grund af inkontinens, men jeg mente, det var angående, hvordan [medicinen] havde virket først og fremmest.	Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg, Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
3	Det vigtigste for mig, som er kommet der i mange år, er at have den samme læge, som ved alt om forløbet og ikke først skal læse journalen.	Godt
6	Utrolig praktisk samt fleksibel personalegruppe med stor respekt for hinandens kompetencer.	Virkelig godt
8	Igen professionelt.	Virkelig godt
14	Jeg er så glad for, at det er den samme læge, der foretog operationen, som også nu følger mine ambulante behandlinger. Han er utrolig dygtig og spørger ind til problemer, jeg kunne have, og det giver tryghed, at jeg ved, jeg endnu kommer i ambulant nogle gange endnu.	Virkelig godt
16	Den ene afdeling, troede jeg, var informeret, men det var jeg ikke.	Virkelig dårligt
17	Jeg går til rutinekontrol og har derfor svært ved at vurdere, om jeg vidste det på forhånd eller ville have fået nok at vide. Hvis jeg nu ikke havde vidst nok. Men jeg blev ikke overinformet, så jeg vurderer, at personalet tog godt bestik af situationen.	Godt
23	VENTETID: Skulle møde [om morgenen], og blev først kørt ned til operation [over middag]. Det må kunne gøres bedre. I ved, hvor mange der er blevet indkaldt til den dag.	Godt
26	De har sagt det helt forkerte om min behandling. Jeg var blevet lovet, at jeg kunne få laserbehandling på armene, og det kunne jeg ikke få. Jeg har aldrig sagt til lægen, at jeg havde ønsket hårvækst i ansigtet, men det var det lægen sagde til Århus Universitetshospital. Meget dårlig læge og dårlig behandling!	Virkelig dårligt
31	Fint brev med tilbage til [location].	Godt
36	Min læge har løbende kontakt med en anden læge NN om, hvad der skal gøres nu, og de plejer at være enige.	Godt
37	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
42	:-)	Virkelig godt
43	Jeg skulle til en anden undersøgelse, den blev lagt en anden dag. Dette er der, så vidt jeg ved, rettet op på :-)	Godt
50	Jeg synes virkelig, at der er stor grund til at rose personalet på den afdeling for god behandling. Ofte hører/læser man om de dårlige oplevelser, men jeg har kun ros til overs.	Virkelig godt
52	Lægen snakkede med en studerende hen over hovedet på mig, og der vidste jeg allerede, at jeg ville få en dårlig besked senere, men da jeg spurgte, fik jeg et afvisende svar. Efter sjetten dag blev	Godt

jeg indkaldt, havde [kræft].

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 53 | Synes det i det store og hele har været et rigtig godt behandlingsforløb. Hvor jeg langt hen ad vejen har følt mig tryk og følt at der var styr på tingene. | Virkelig godt |
| ✎ | 57 | Rart at blive informeret om ventetiden (ca. 15 minutter). | Godt |
| ✎ | 59 | Jeg har sat meget stor pris på, at jeg hver gang er blevet behandlet af samme person. Det er i den grad vigtigt. | Godt |
| ✎ | 60 | Egen læge måtte ringe for at få besked om yderligere behandling. Vi prøvede selv at ringe til afdelingen uden resultat. Ventetiden blev dermed en måned. | Dårligt |
| ✎ | 62 | Jeg er nu henvist til [genoptræning], og der har været ventetid. [I efteråret] er jeg FÆRDIG, men fysioterapeuten skal IKKE MELDE TILBAGE til jer. Hvornår ved I så, at jeg skal indkaldes igen? []. | Godt |
| ✎ | 64 | Der blev taget forskellige prøver, og jeg blev informeret om, hvornår jeg kunne forvente svaret, så jeg ikke skulle ængstes unødigt. | Virkelig godt |

Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg, Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg	Samlet indtryk
8	Jeg er startet på regelmæssig motion - kan ro to km på under otte minutter - bl.a. - og det har jeg det rigtig godt med.	Virkelig godt
11	Det vil være fint, om der var en mailadresse, som man kan melde afbud på, hvis man bliver syg/forhindret. Det er svært/umuligt at gøre, fordi der er lukket for telefonen indimellem samt i weekender, hvor man har tid til at sende [afbud].	Virkelig godt
23	Synes jeg har fået en god behandling og specielt af sygeplejerske NN. - Hun var rigtig sød og beroligende, da jeg var nervøs for operationen.	Godt
26	Dårligt!	Virkelig dårligt
27	Har en enkelt gang været til undersøgelse, hvor lægen NN ikke var orienteret om, hvad jeg kom for. Havde ikke set journalen. Han kunne ikke finde ud af EDB, måtte have hjælp af sygeplejersken. Det var utrygt.	Godt
36	Nej, men det er utrolig dejligt, at jeg altid har den samme læge.	Godt
37	Ingen gener.	Virkelig godt
42	:)	Virkelig godt
50	Har undret mig over at lægen siger, at hun ikke har hørt, hvordan det gik med mig i ambulatoriet.	Virkelig godt
59	Når jeg har bestilt en ny tid, har jeg kunnet bede om og fået opfyldt ønsket om, at samme person så mig næste gang.	Godt
61	Jeg blev henvist til []træning hos en fysioterapeut. Jeg følte mig meget usikker på omfang, varighed, procedurer m.m. Jeg følte, der var for lidt praktisk information.	Det kan jeg ikke vurdere
62	Hvordan ved i hvornår jeg er færdig med fysioterapi bækkenbundstræning? Jeg sad sammen med andre, som alle var blevet opereret! Jeg troede, at jeg gik der for at undgå operation?	Godt