

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Sengeafsnit P6 gyn
Kvindeafdelingen
Hospitalsenheden Horsens



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	338
Besvarelser fra afsnittets patienter:	179
Afsnittets svarprocent:	53%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

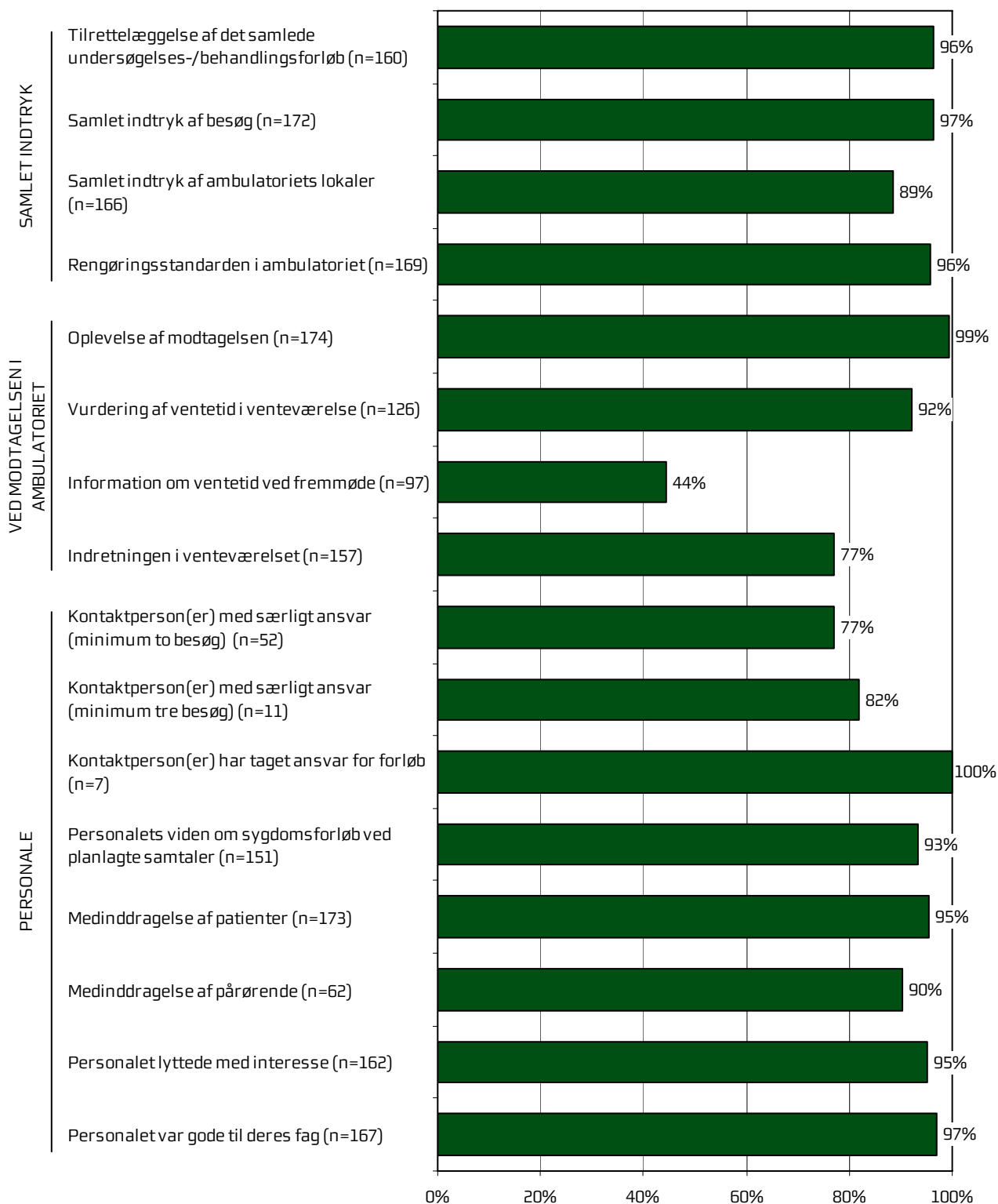
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

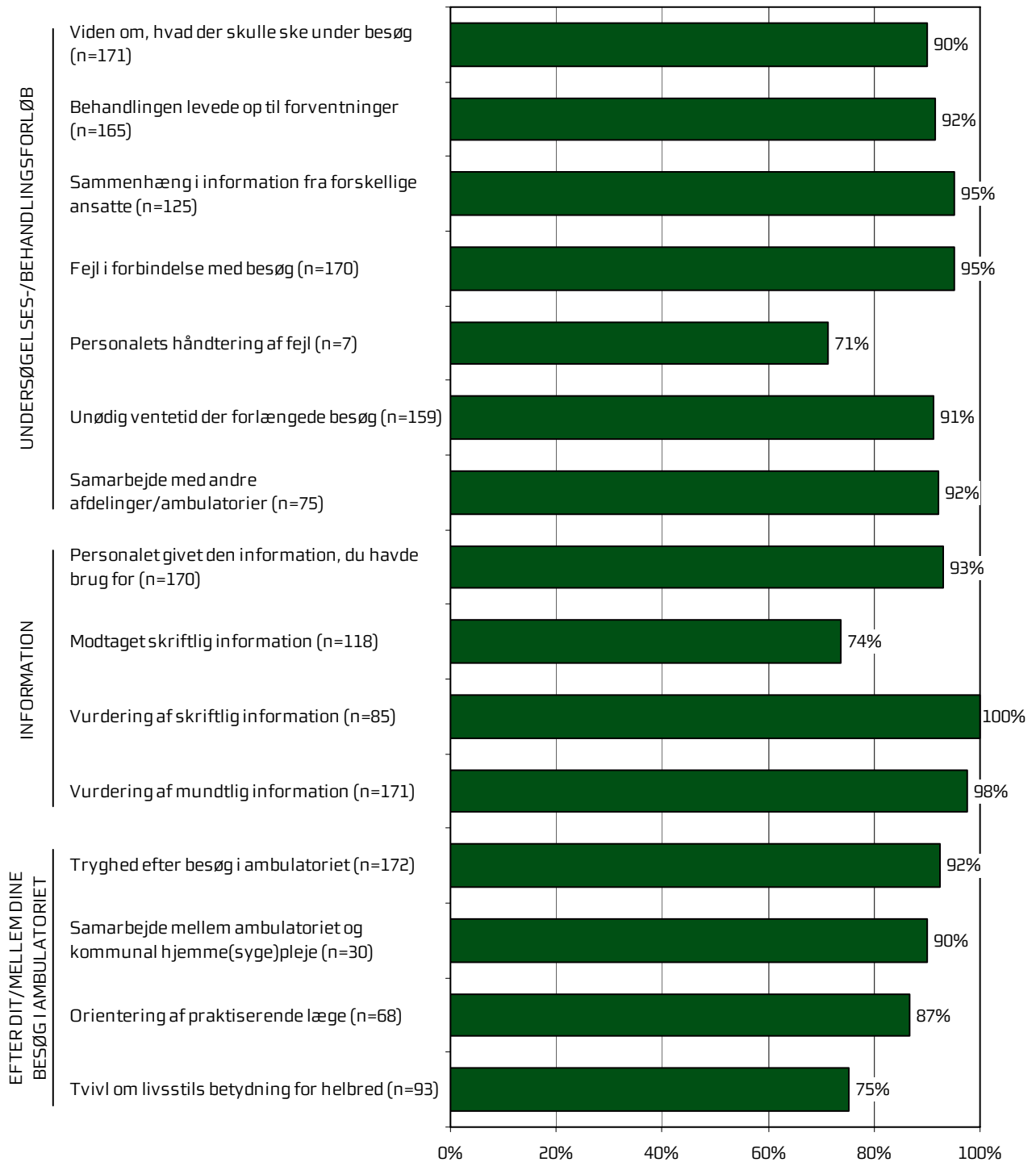
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens

2009-tallet er for: Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens

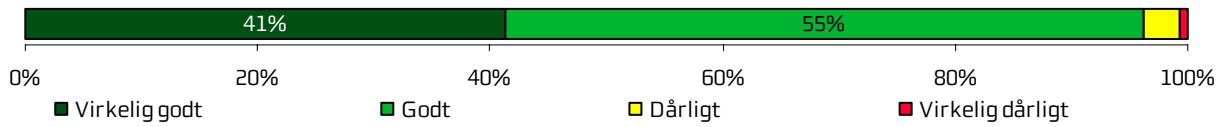
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

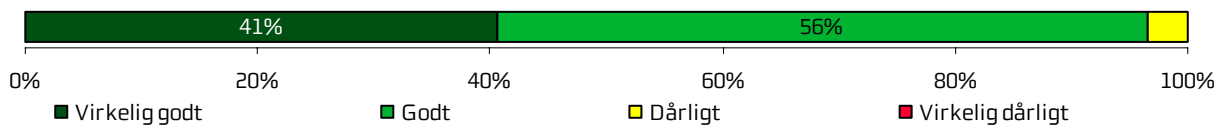
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

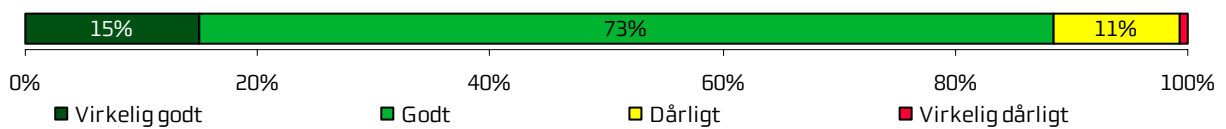
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=160)



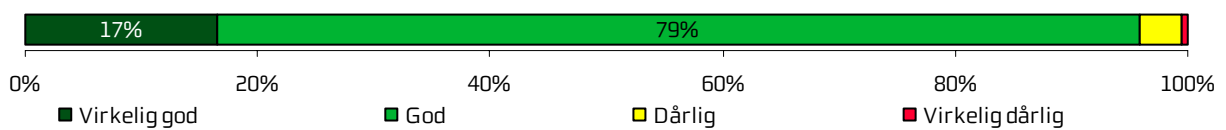
Samlet indtryk af besøg (n=172)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=166)



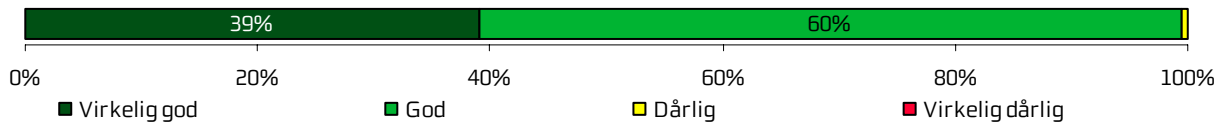
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=169)



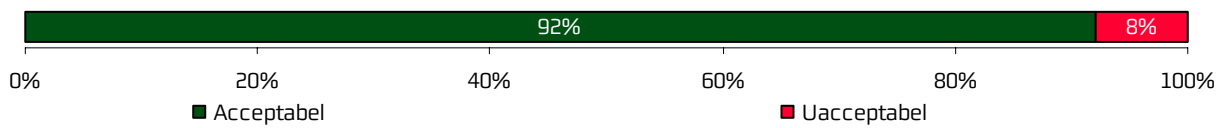
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	93 %	97 %	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	94 %	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	-	-	95 % *	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	95 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=174)



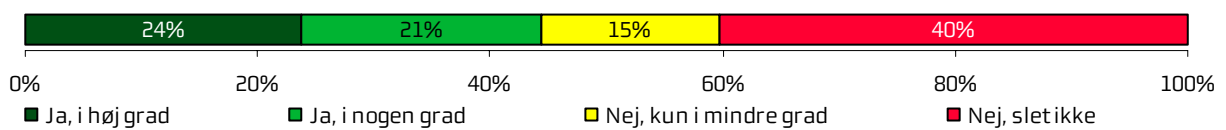
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=126)



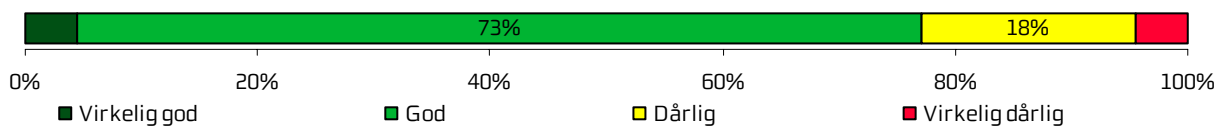
Længde af ventetid i venteværelse (n=171)



Information om ventetid ved fremmøde (n=97)



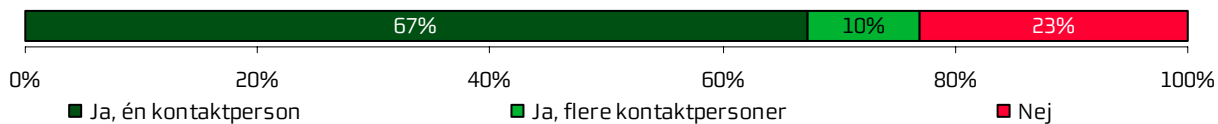
Indretningen i venteværelset (n=157)



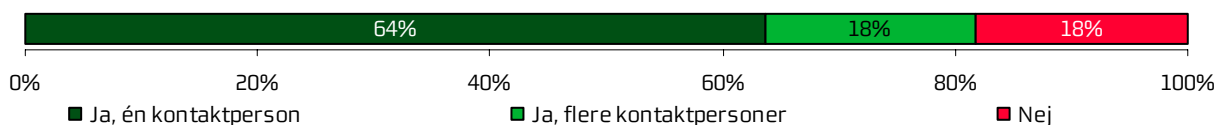
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	84 %	-	97 %	93 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i 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?	44 %	52 %	45 %	62 % *	38 %	46 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77 %	83 %	83 %	88 % *	77 %	82 %

Personale

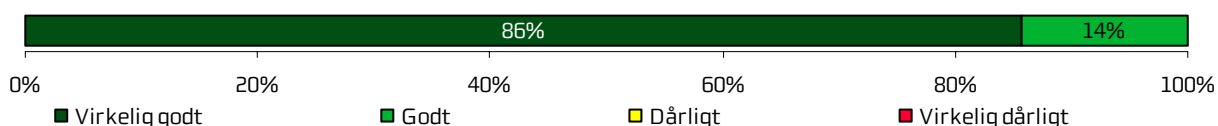
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=52)



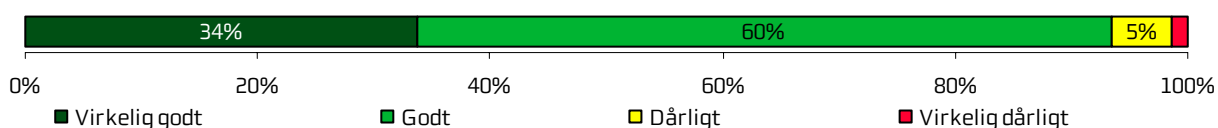
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



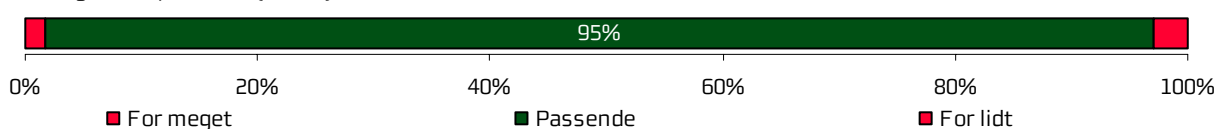
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



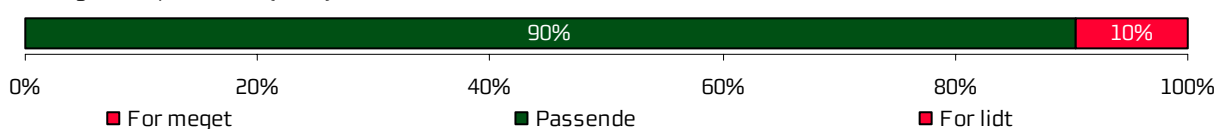
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=151)



Medinddragelse af patienter (n=173)



Medinddragelse af pårørende (n=62)



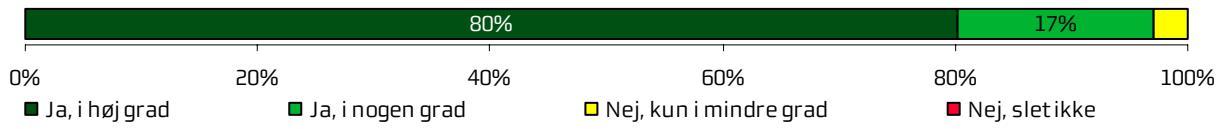
Personalet lyttede med interesse (n=162)



	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)	77 %	79 %	74 %	86 %	63 %	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	90 %	-	89 %	66 %	75 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	94 %	95 %	97 %	94 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	91 % *	97 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	97 %	81 % *	98 % *	85 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	96 %	100 % *	95 %	96 %

Personale (fortsat)

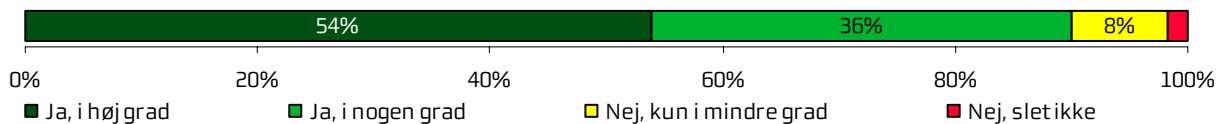
Personalet var gode til deres fag (n=167)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	98 %	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

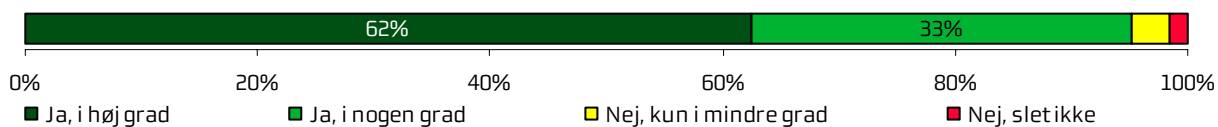
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=171)



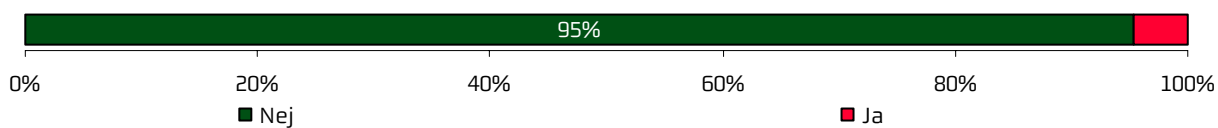
Behandlingen levede op til forventninger (n=165)



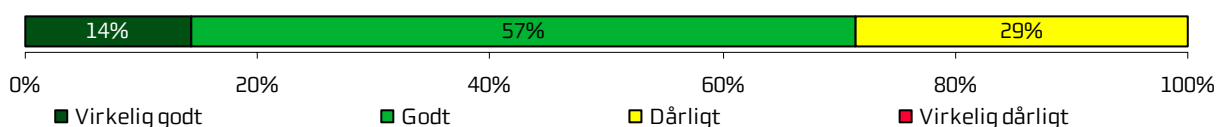
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=125)



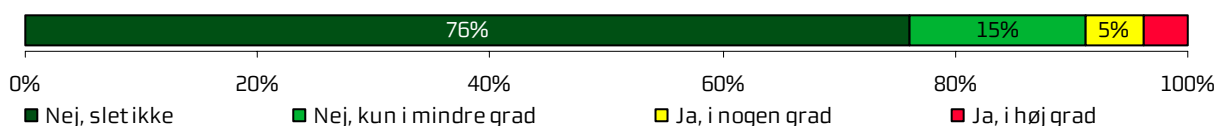
Fejl i forbindelse med besøg (n=170)



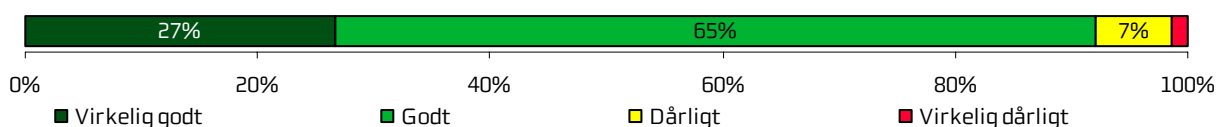
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=159)



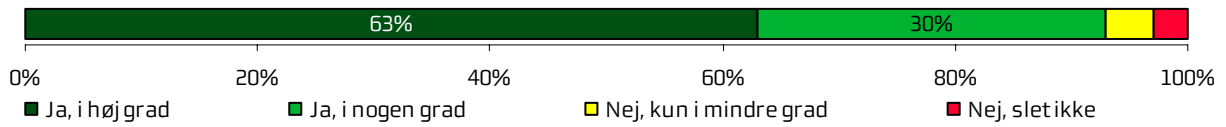
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=75)



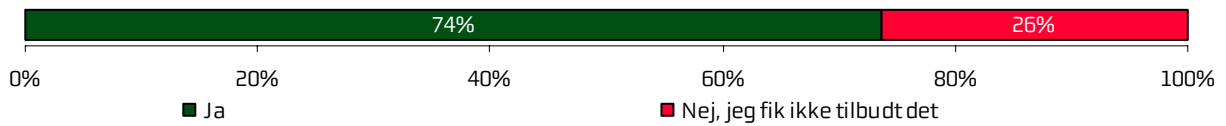
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	89 %	100 % *	85 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	89 %	91 %	95 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	92 %	98 %	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	-	97 %	90 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	90 %	-	-	-	79 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	84 %	83 % *	94 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	94 %	98 %	89 %	94 %

Information

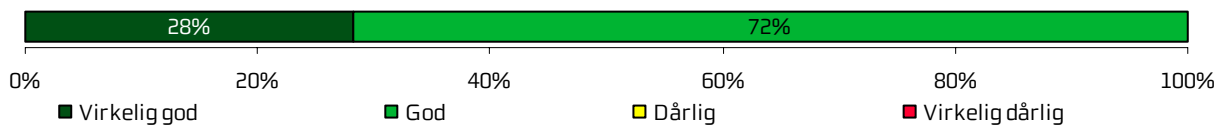
Personalet givet den information, du havde brug for (n=170)



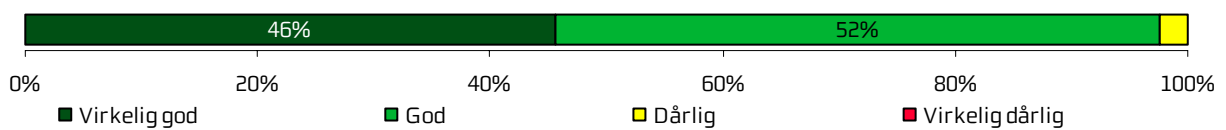
Modtaget skriftlig information (n=118)



Vurdering af skriftlig information (n=85)



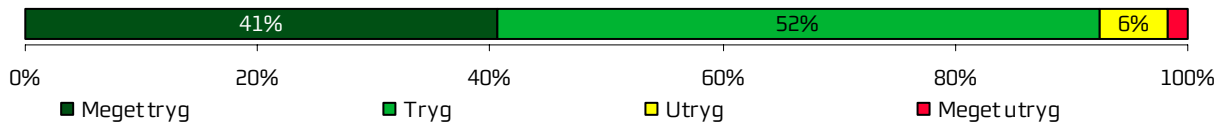
Vurdering af mundtlig information (n=171)



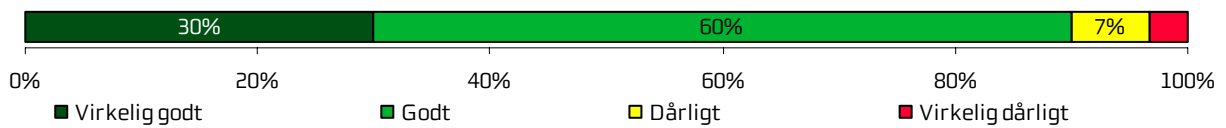
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	97 % *	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	85 % *	-	94 % *	65 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	96 %	96 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	96 %	99 %	95 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

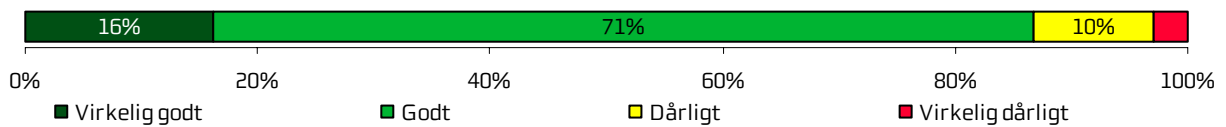
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=172)



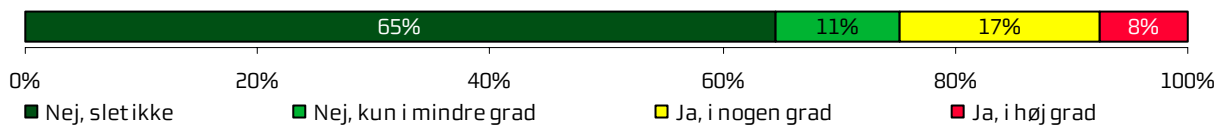
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=68)



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?	92 %	93 %	94 %	99 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	100 %	80 %	100 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	89 %	82 %	97 % *	85 %	92 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	83 %	70 %	83 %	68 %	72 %

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.

Sengeafsnit P6 gyn

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Modtagelsen
4	Venligt personale :-)	God
9	Effektivt og professionelt.	Virkelig god
10	Personalet er venligt, smilende og hjælpsomt.	Virkelig god
11	Rigtig søde sygeplejersker.	Virkelig god
13	Kan godt blive i tvivl om, hvor man skal melde sin ankomst. Alle er travlt optaget på kontoret.	God
23	Fysisk er det svært at finde selve venteværelset. I indkaldelsesbrevet, mener jeg, ikke der står, man skal have sedlen med?!	God
25	Det er dejligt med hjælp.	God
33	Afleverede kort over Horsens Sygehus!! Som var sendt med brevet ud (uden at der dog stod, at det var Horsens). Sekretæren ville gå videre med det, for det var noget forvirrende at få.	God
34	Alt var rigtig fint og professionelt!	Intet svar
36	Nej, ingen om mig selv. Men havde på fornemmelsen, at gravide og dem der skulle have abort og måske mere alvorlige ting, som f.eks. have fjernet underliv og så ikke kan blive gravide. Det må være forfærdeligt for dem :-{	Virkelig god
40	En super god oplevelse :-)	Virkelig god
41	Akut efter henvendelse til egen læge samme dag.	God
43	Man kunne godt være i til om hvor og hvem, man skulle henvende sig til... Jeg stod et stykke tid, uden at nogen tog notits, men så henvendte jeg mig mere direkte og blev henvist til venteværelse.	God
47	Sødt og venligt personale.	Virkelig god
49	Sekretæren var sød og smilende.	Virkelig god
50	Jeg var MEGET nervøs og græd meget. Det var meget ubehageligt at sidde i venteværelset pga. dette. Flere personaler så dette, men reagerede ikke på det.	Virkelig god
51	Det var ikke let at finde ambulatoriet, idet anvisningen i brevet henviste til et sted (lokalitet), som ikke er blevet kaldt sådan i lang tid. Dvs. receptionisten kendte ikke betegnelsen.	God
52	De var alle sammen rigtig søde, venlige og klar til at hjælpe til hver en tid.	God

Sengeafsnit P6 gyn

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Fejlhåndtering
2	Skema der blev væk.	Godt
3	Fik at vide, at jeg skulle undersøges igen om ca. to måneder, men måtte selv kontakte egen læge (som så sendte henvisning til ambulatoriet) for at få en tid.	Godt
5	P-problemer, vejarbejde. Dårligt, dårligt osv.	Intet svar
6	Jeg har det da sådan, at hvis ikke den kompetente elev havde været med inde og hjælpe til, så havde det set skidt ud.	Intet svar
16	At man ikke har fået svar på prøverne inden for to måneder og stadig ikke ved noget.	Dårligt
19	Skulle cykle, hvor jeg absolut ikke var klar. Store smerter da noget af syningen gik op i [benet]. Har stadigt store smerter efter to år.	Dårligt
26	Efter undersøgelse hos læge NN, blev jeg sendt ned for at få taget [prøver og undersøgelser] og samtale med [anden] læge NN. Der var MEGET lang ventetid. Receptionspersonalet lukkede og gik uden at informere mig! (Fik hjælp af "frivillig hjælper" og læge!)	Intet svar
28	Grunden til mit svar her er, at der ved en fejl blev prikket hul i min livmoder. Men jeg havde fået information, om at det kan ske ved det, jeg skulle have lavet. Men blev efterfølgende ringet op efter jeg kom hjem for at høre, hvordan jeg havde det. Synes de har været gode til at informere, også til efterfølgende kontrol.	Virkelig godt
42	Jeg blev indlagt af egen læge. Jeg blev udskrevet efter en abort, men efter nogle uger var jeg stadig gravid. Min egen læge opdagede det. Jeg måtte vente i [flere] timer med meget blødning, men blev sendt hjem og måtte komme næste dag. Sygehuset troede ikke på mig, da jeg sagde, at der var noget galt. De sagde, det var psykisk, men det var det ikke.	Intet svar
46	Talte kun med lægen.	Intet svar

Sengeafsnit P6 gyn

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
7	Jeg synes, at det er svært at vurdere med at samarbejde, men de to afdelinger havde ikke styr på, hvordan og hvornår man havde tider på den anden afdeling.	Godt
13	Ved [et] besøg havde lægen, som jeg oplevede det, ikke læst de oplysninger om forløbet, som jeg havde givet første gang. Bagefter var jeg lidt usikker på, om han havde fået hele sammenhængen med, selvom jeg gengav det!	Godt
18	Jeg ville gerne have været informeret om, at undersøgelsen ville give smerter, samt at jeg kunne risikere kraftige blødninger efter undersøgelsen.	Dårligt
20	Skulle møde [om morgenen]. Blev opereret [om eftermiddagen] pga. travlhed (lang ventetid).	Virkelig godt
23	Jeg var inde mht. [kræft] og blev anbefalet [forebyggende behandling]. Tak!	Virkelig godt
24	Der blev i opvågningen slet ikke lyttet til mine behov, hvilket efterfølgende betød adskillige dages voldsomme og helt unødige smerter i kroppen.	Godt
26	Virkelig god samtale med læge NN og læge NN.	Godt
30	Under behandlingsforløbet blev jeg sendt til fire forskellige læger/sygeplejersker, hvor de tre af dem ikke kendte til mit forløb. Og jeg synes, jeg har fået en dårlig oplevelse.	Godt
31	Personalet er venlige og imødekommende. Jeg følte mig godt tilpas og fik mange oplysninger omkring operation. Det var over al forventning, ift. at jeg har været indlagt før, og fik knap så god en behandling af personalet.	Godt
32	Jeg syntes, det er dejligt, at man kan maile med lægen. Så føler man, at man bliver taget alvorligt.	Godt
40	Noget tyder på en kommunikationsbrist mellem min praktiserende læge og ambulatoriet, fordi sidstnævnte ikke kendte til årsagen for min scanning (ultralyd).	Virkelig godt
47	Fik en bedre behandling her end jeg fik på et andet sygehus.	Virkelig godt
53	Personalet var rigtig søde og tog godt imod os.	Godt

Sengeafsnit P6 gyn

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
1	Jeg har haft [pårørende] med ved alle besøg. Jeg har høreapparat og hører ikke så godt, når jeg ikke ser vedkommende. Det har været en stor hjælp, at [min pårørende] har fortalt alt, hvad der bliver sagt.	Godt
10	Jeg har fået en god og grundig information og undersøgelse.	Godt
12	Vil ønske, at svar på blodprøver blev sendt til egen læge.	Virkelig godt
17	Dagen efter undersøgelsen svarede overlægen telefonisk på spørgsmål/bekymring, som var opstået efter undersøgelsen.	Virkelig godt
21	Fik nogenlunde information under undersøgelse. Men svar på vigtige prøver måtte jeg rykke for efter længere tid. Det, synes jeg, er uacceptabelt! [].	Intet svar
22	Hører dårligt, derfor havde jeg ledsager med. De var tilfredse.	Godt
23	Det er rart, at man ikke føler, at man skal hurtigt ind og ud igen!	Virkelig godt
24	Jeg var nødt til selv at finde den nødvendige information omkring indgrebet og behandlingen på internettet.	Godt
27	Har været meget tilfreds med hele forløbet, mangler dog svar på celleprøver, som så ville blive eftersendt til mig. Der er gået otte uger siden indgrebet.	Virkelig godt
32	Jeg føler, at de tager sig tid til at forklare tingene.	Godt
37	Det kneb med den telefoniske kontakt efter undersøgelsen. Det var svært at komme i kontakt efter aftale med lægen, men ellers god vejledning.	Godt

Sengeafsnit P6 gyn

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



ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
15	Synes, det var meget behageligt at sidde i stolen i rummet efter undersøgelsen, da jeg havde bukser på uden bund, og der sidder mænd overfor. Havde godt nok morgenkåbe på, men skulle hele tiden være opmærksom på, at man var dækket til. Man burde få et lille tæppe over.	Godt
20	Det skriftlige materiale var uddybende, forståeligt som vejledning.	Virkelig godt
21	For lang ventetid på resultatet af fx blodprøver, der efter ambulatoriets oplysninger allerede ville foreligge dagen efter - måtte endda selv rykke for dem.	Intet svar
22	Min sygdom har ikke sammenhæng med livsstil.	Godt

Sengeafsnit P6 gyn

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
6	Mere omsorg. Behandlingstilbud. Og vis, hvordan man gør. Motion, hvordan forholder jeg mig? Lær af jeres dygtige elever.	Dårligt
8	Min undersøgelse (underlivet) taget i betragtning, så synes jeg bestemt, at personalet gjorde det godt. Det er jo et meget privat sted, men jeg følte mig tryk.	Godt
14	Du bliver spurgt om, om du har noget imod, at der er praktikanter tilstede. ÉN ER PASSENDE.	Godt
15	Et meget venligt og imødekommende personale, som gav sig god tid.	Godt
17	Læge NN var fantastisk nærværende, god til at informere og opmærksom på både fysiske og psykiske eftervirkninger af behandling.	Virkelig godt
20	Der var lidt problemer vedrørende medicinering. Natsygeplejersken fulgte ikke kontaktpersonens udtalelser vedrørende smertefri. Fik ikke de lovede piller og havde smerter i nogle timer, til kontaktsygeplejersken kom og tog over.	Virkelig godt
21	Bedre og hurtigere svar enten til egen læge eller direkte til patienten. Formoder, at det vil gå hurtigere, hvis der viser sig noget alvorligt. Det ændrer dog ikke ved, at de fleste formodentlig alligevel går og er nervøse, indtil resultatet foreligger.	Intet svar
27	Meget sødt personale. Blev behandlet godt fra start til slut.	Virkelig godt
29	Jeg kunne godt tænke mig, at læge, plejepersonale og fysioterapeut var enige om, hvor længe man skal gå sygemeldt efter fjernelse af [organ]. Det gjorde mig utryk, at der var stor forskel på, hvad de hver især sagde.	Godt
31	Venteværelset kunne godt trænge til at blive frisket op, og der kunne evt. ligge nogle ugeblade (som ikke var alt for gamle og i stykker). Måske malerier på væggene, og blomster. Så det føles lidt mere indbydende at være i venteværelset.	Godt
32	Jeg syntes, der kunne være nogle ugeblade man kan læse i. Dem, der ligger der, er ikke noget for største del af befolkningen, tror jeg.	Godt
33	Dejligt og tidsbesparende, at det er forholdsvist lokalt. [En lille strækning] hjemmefra i stedet for [en længere strækning fra] andre sygehuse.	Godt
35	Man er ikke rask, når man bliver sendt hjem to dage efter en operation.	Intet svar
36	Jeg kom ind til tiden. Dejligt at det var den samme læge, som undersøgte mig og den samme, der opererede mig. Personalet er rigtig søde ved skranken (bliv ved med det). :-)	Virkelig godt
38	Det er gamle bygninger, men de/lokalerne kunne godt gøres mere hyggelige med maling og friske blomster. Det virkede snusket og mørkt.	Godt
39	Generelt fremstår samtlige lokaler som gamle og "kolde". Ikke lokaler man kan føle sig tryk i.	Godt
40	Søde mennesker og fint at kunne bruge kantinen i ventetiden. Mere kommunikation mellem praktiserende læge og ambulatoriet ønskelig.	Virkelig godt
43	Jeg har været tilfreds og så tryk, man kan være! Det er kun selve modtagelsen til ambulatoriet, jeg synes, var forvirrende, fordi man ikke kunne se, hvor man skulle henvende sig.	Virkelig godt
44	Lægen, der opererede (NN), var super sød. Gav fantastisk information til forundersøgelsen, inden og efter operationen. Tak for det.	Virkelig godt
45	Det var fint.	Virkelig godt
48	Jeg havde en meget dygtig læge.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 51 Undervejs fik vi en snak om nogle relaterede symptomer/gener, som jeg fik vejledning vedrørende. | Virkelig godt |
|  | 54 Jeg er meget tilfreds med ambulatoriets personale, især med sygeplejerskerne. | Virkelig godt |