

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMBG - RRA

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



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
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

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:	243
Besvarelser fra afsnittets patienter:	137
Afsnittets svarprocent:	56%

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).

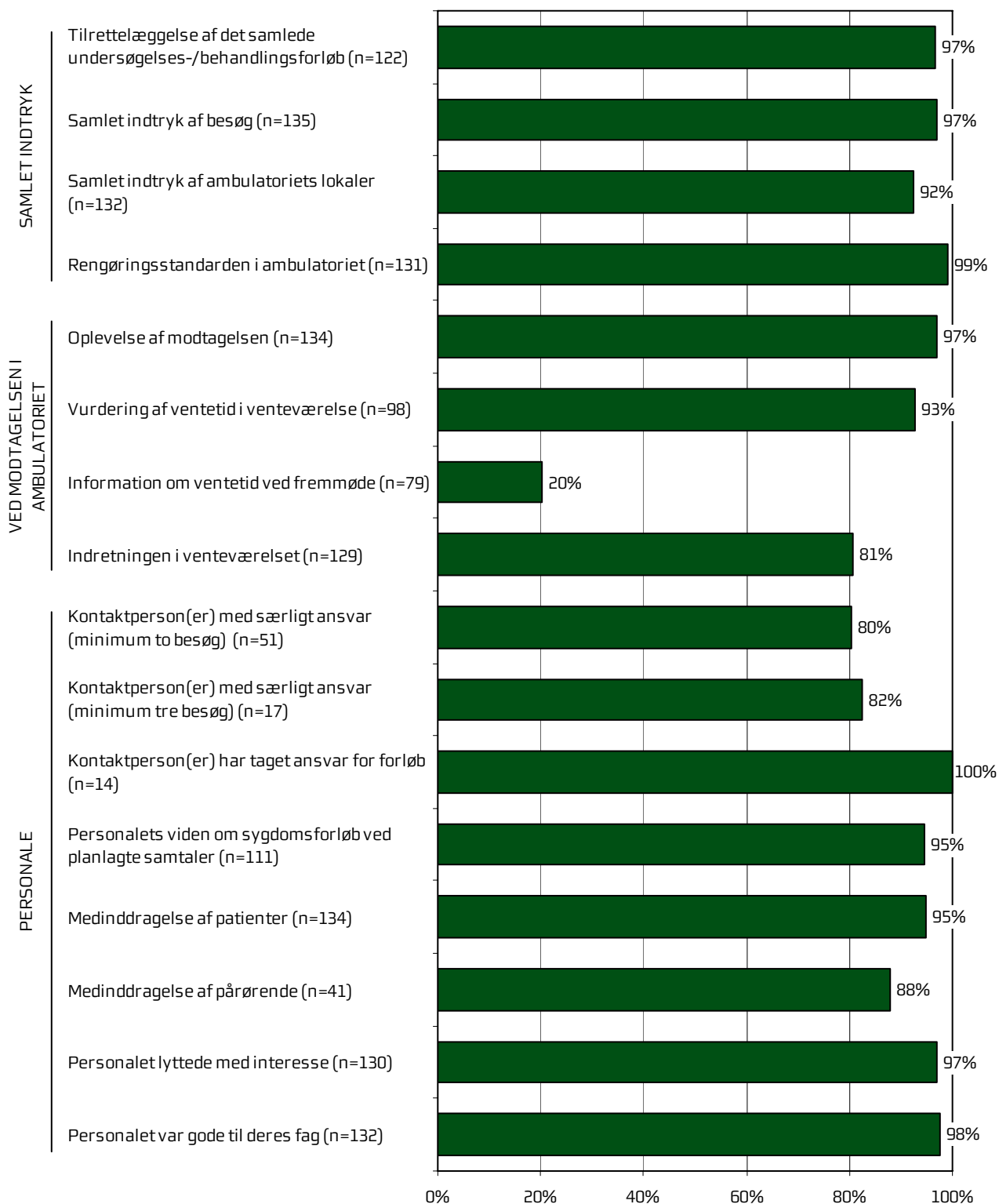
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

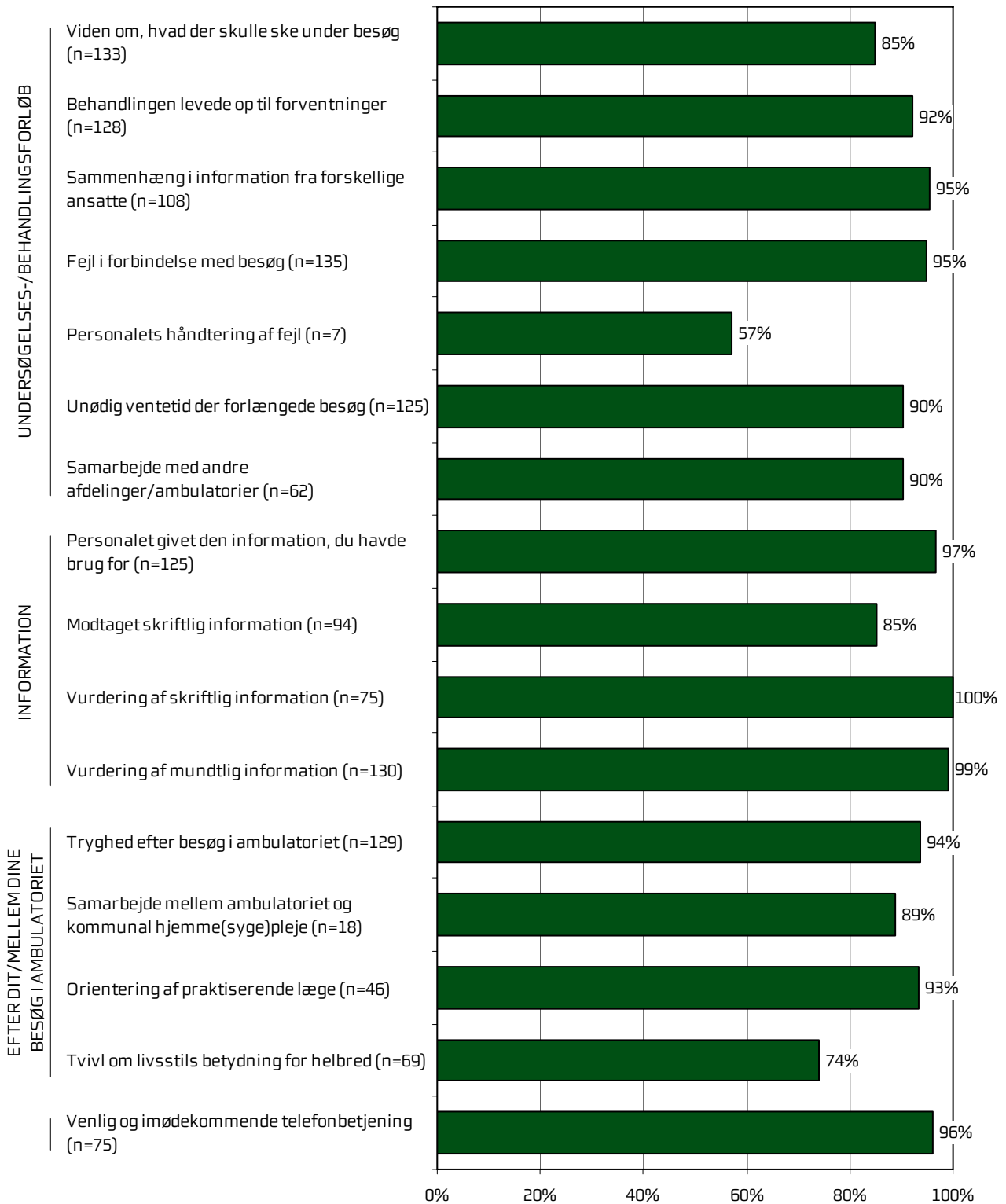
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Gynækologisk Ambulatorium G

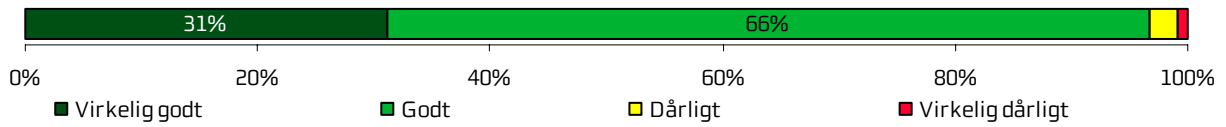
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

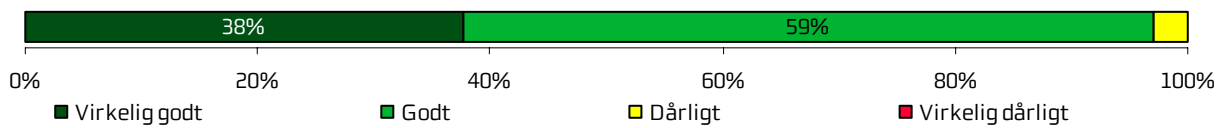
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

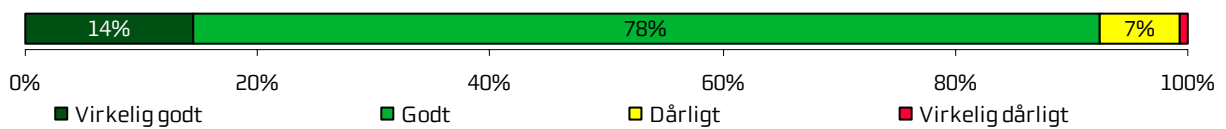
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=122)



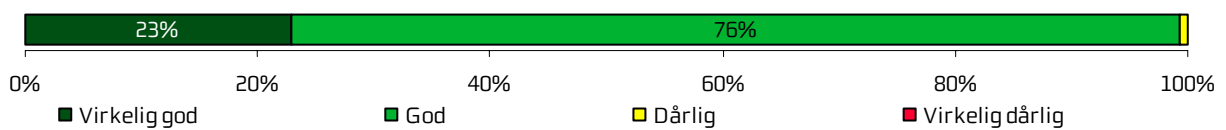
Samlet indtryk af besøg (n=135)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=132)



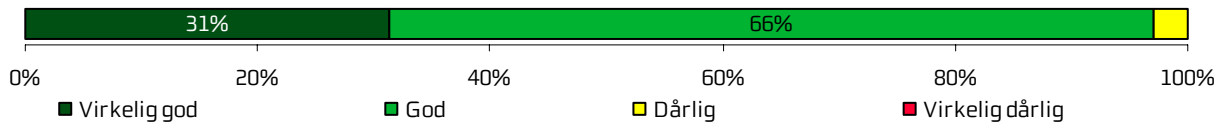
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=131)



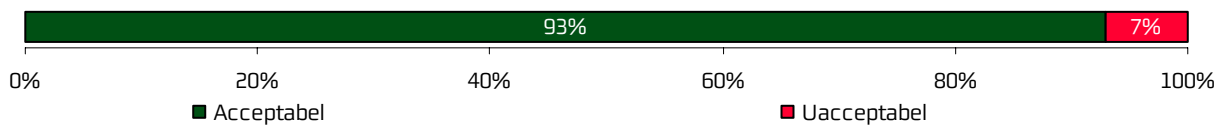
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	96 %	100 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 %	100 % *	92 %	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=134)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=98)



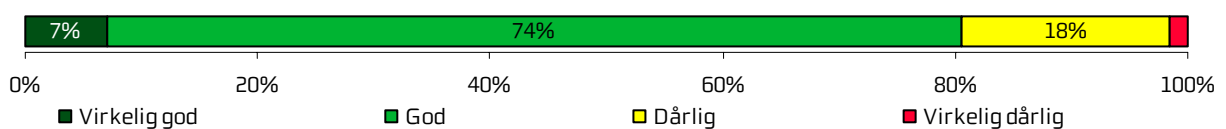
Længde af ventetid i venteværelse (n=126)



Information om ventetid ved fremmøde (n=79)



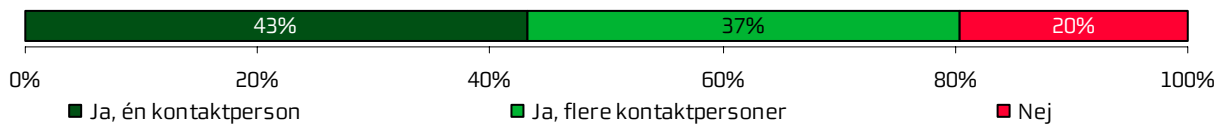
Indretningen i venteværelset (n=129)



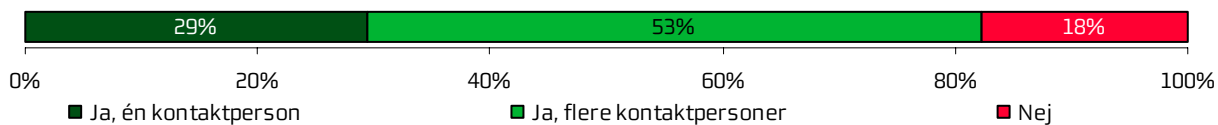
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 % *	96 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	89 %	-	100 % *	86 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	20 %	33 %	29 % *	75 % *	28 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	81 %	69 % *	99 % *	83 %	90 %

Personale

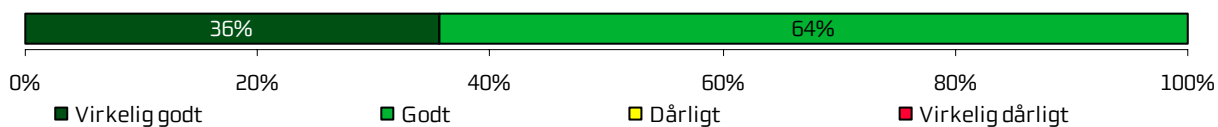
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=51)



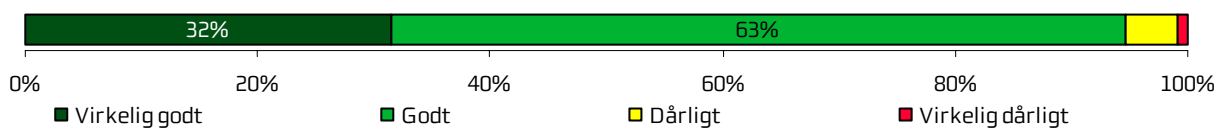
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=17)



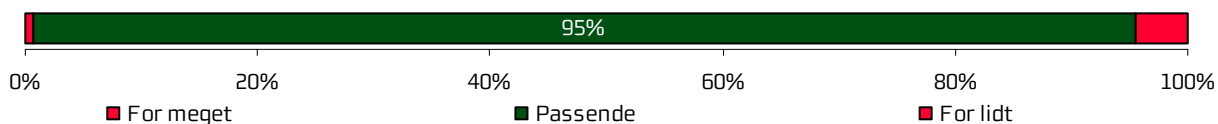
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=14)



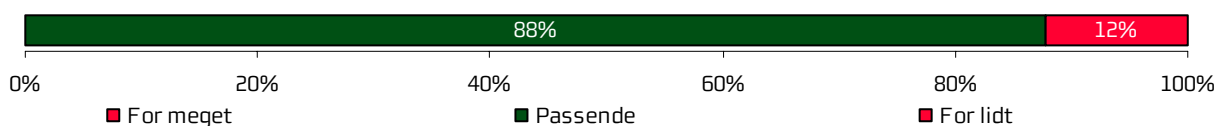
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=111)



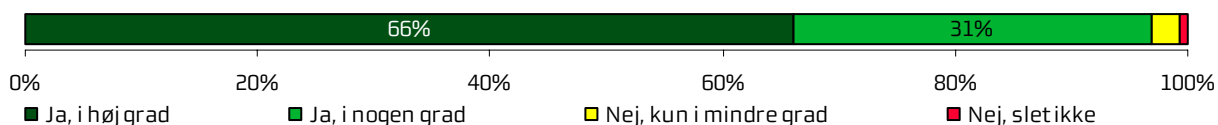
Medinddragelse af patienter (n=134)



Medinddragelse af pårørende (n=41)



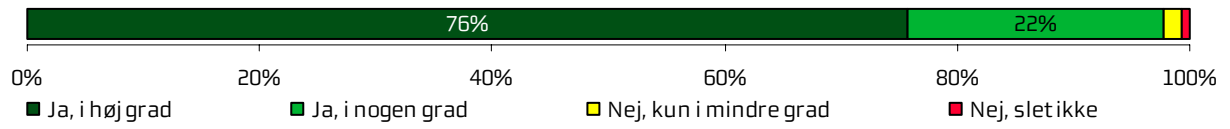
Personalet lyttede med interesse (n=130)



	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)	80 %	72 %	76 %	100 % *	69 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	65 %	-	100 %	73 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	91 %	93 %	100 % *	89 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	95 %	100 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	90 %	91 %	100 % *	83 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	97 %	100 % *	94 %	97 % *

Personale (fortsat)

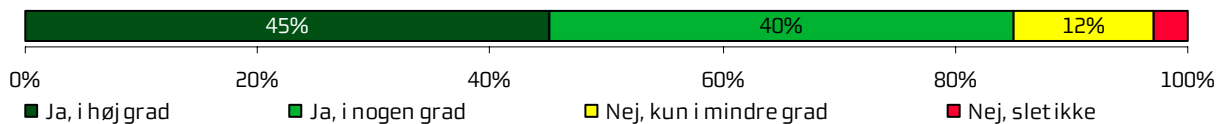
Personalet var gode til deres fag (n=132)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	97 %	100 %	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

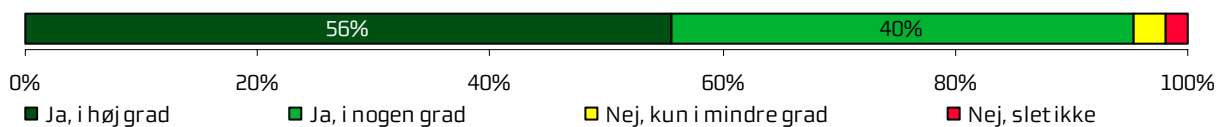
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=133)



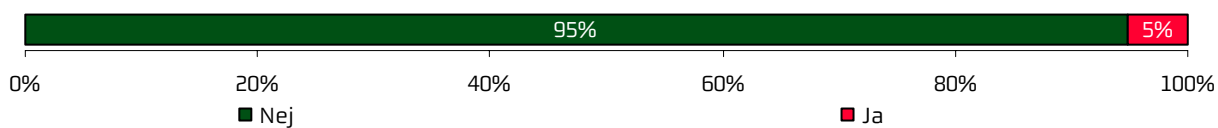
Behandlingen levede op til forventninger (n=128)



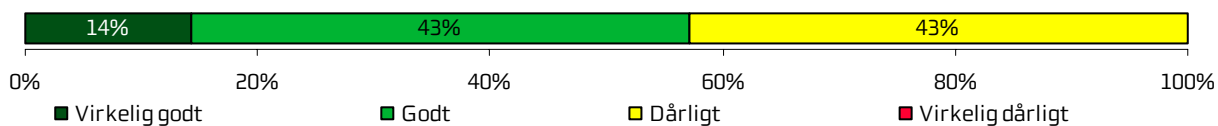
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=108)



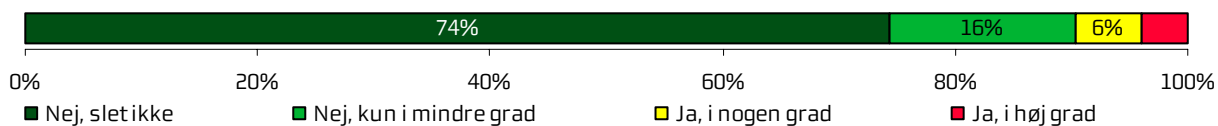
Fejl i forbindelse med besøg (n=135)



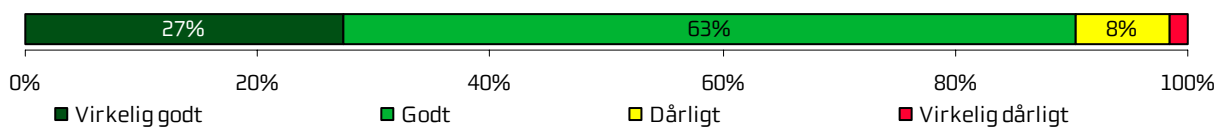
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=125)



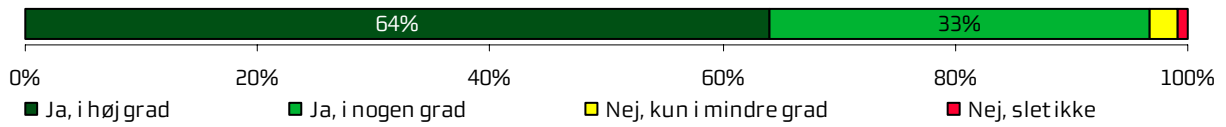
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=62)



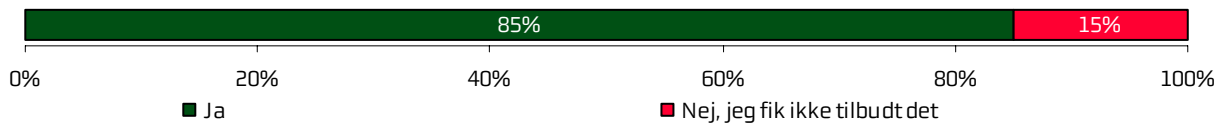
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	87 %	89 %	99 % *	81 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	90 %	92 %	100 % *	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	98 %	94 %	100 % *	90 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	-	100 % *	89 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	86 %	-	78 %	64 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	89 %	87 %	98 % *	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	96 %	92 %	100 % *	86 %	94 %

Information

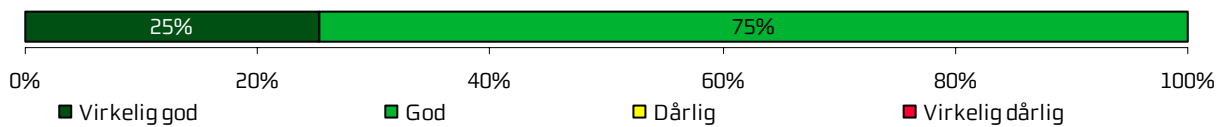
Personalet givet den information, du havde brug for (n=125)



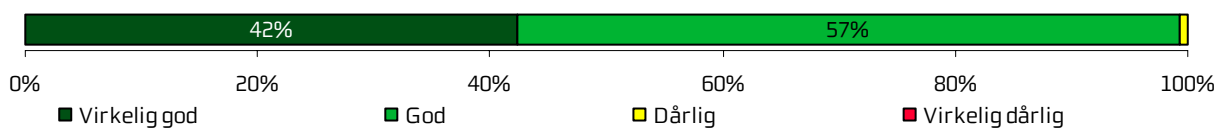
Modtaget skriftlig information (n=94)



Vurdering af skriftlig information (n=75)



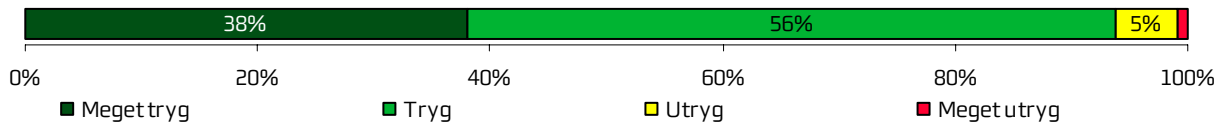
Vurdering af mundtlig information (n=130)



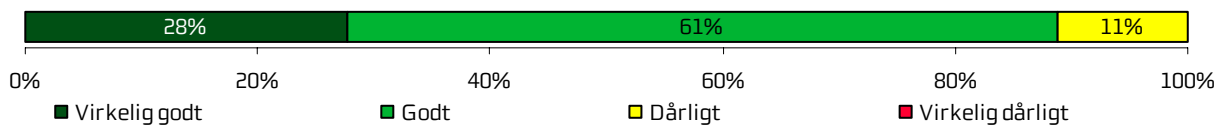
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 % *	91 % *	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	85 %	74 % *	-	95 % *	53 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	97 % *	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	95 % *	95 % *	100 %	94 % *	98 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

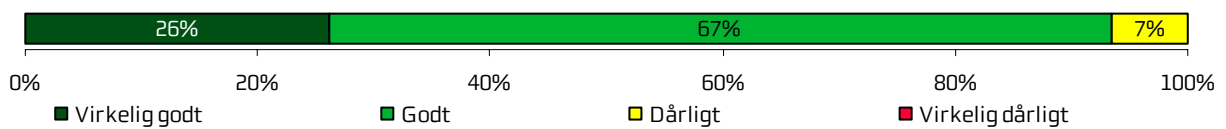
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=129)



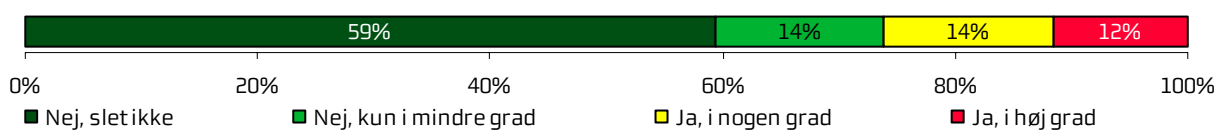
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



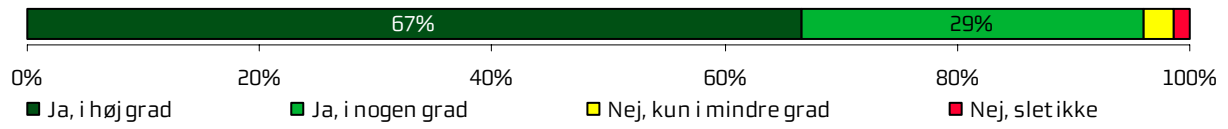
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=69)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	93 %	100 % *	87 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	90 %	100 %	100 %	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	88 %	85 % *	100 %	74 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	84 %	77 %	87 %	59 %	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=75)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	96 %	97 %	93 %	100 %	93 %	99 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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

AMBG - RRA**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Modtagelsen
2	Venlig modtagelse og behjælpelig med råd til min pårørende om muligheder for offentlig transport ind til byen og forslag til 'ting man kan få tiden til at gå med' derinde.	Virkelig god
3	Alt for lang ventetid fra diagnosticering til behandling.	Virkelig god
6	Altid smilende.	Virkelig god
8	Synes, det var flot, at der slet ikke var ventetid :-). Men synes derimod, at det var øv, at der ikke sad en person i den store hal bag ruderne, som vidste, hvor ambulatoriet var!	Virkelig god
9	Det er dejligt, at det er det samme personale. Man føler sig virkelig godt modtaget, når personalet kan huske én. Det gør én tryk og afslappet.	Virkelig god
10	Jeg var indlagt på hjerteafdelingen, så medfølgende personale tog sig af alt det praktiske ved ankomst.	God
13	Meget hjælpsomt personale.	Virkelig god
15	Lidt i tvivl om, hvor på gangen jeg skulle placere mig i ventetiden.	God
16	Lægen NN giver mig hånden og siger: "velkommen". Så føler jeg, at jeg ikke bare kommer til ulejlighed.	Virkelig god
17	Personalet ventede på blodprøvesvar, og derfor var der ventetid før, jeg kom ind. Fik begrundelse, da jeg kom ind :)	God
21	Modtagelsen blev en smule kortfattet. Lidt mere forklaring om hvorhen og hvordan ville være bedre.	God
27	Dårligt: Lang ventetid. Sygeplejersker skal snakke noget mere sammen, så der ikke opstår fejl. Fejlgivning af piller osv. Vær sød og smilende. Hjælp den der er sengeliggende.	Dårlig
34	Husk at lytte færdigt og undgå at afbryde patienten.	God
36	Jeg synes, det var svært at finde ud af, hvor jeg skulle være henne, og der var ikke den store hjælp i personalet. Der var ikke meget venlighed over den sygeplejerske, der kom ud for at hente mig, følte mig ikke særlig godt tilpas.	Dårlig
37	Meget venlige medarbejdere. Hjælpsomme over for patienter, der var dårligt gående eller havde andre handicap (oplevelse i venteværelset).	Virkelig god
39	Jeg fik god information om alt, der skulle ske, og hvem der skulle gøre det. Det var en god fornemmelse, og det gjorde, at jeg følte mig tryk.	God
40	Det ville være dejligt med tydelig skiltning af venteområde. Hvor skal jeg være? Det havde været dejligt at have vidst, hvor længe jeg skulle vente.	Intet svar
48	Jeg blev rigtig godt informeret om alt, hvad der skulle ske og gøres. Og taget rigtig godt imod af personalet.	Virkelig god
49	Hyggelig og meget venlig modtagelse.	Virkelig god

AMBG - RRA




Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Fejlhåndtering
✎ 22	Jeg blev ikke automatisk sendt videre til fysioterapi, måtte selv rykke.	Virkelig godt
✎ 23	Jeg skulle have haft svar pr. brev fra en anden læge pga. ferie. Men svaret kom ikke, før jeg selv ringede og rykkede for det efter en måned ca.	Godt
✎ 27	Blev undersøgt efter operationen. Men da jeg kom hjem, fik jeg en stor blodansamling, hvor I har [foretaget et større indgreb]. Jeg gik sygemeldt tre uger længere, end I sagde.	Dårligt
✎ 29	At der blev bestilt forkerte [prøver] inden ægudtagning, hvilket gik udover mig, fordi de befrugtede æg ikke kunne nedfryses!	Godt
✎ 31	Jeg oplevede ikke fejl - men oplevede forsinkelse og unødigt tur til ambulatoriet, fordi personalet lavede samme indledende undersøgelse som min egen læge. Altså, min læge havde ringet til ambulatoriet, fordi hun havde en bekymring for mig. Jeg skulle scannes, jeg ventede, jeg fik tid på ambulatoriet, de undersøgte mig - præcis som min egen læge - og sagde, at det var rigtigt, at jeg burde scannes! (Som de havde kommunikeret telefonisk med min læge). Hjem med mig igen og mere ventetid. Min kontaktperson var på ferie, så det var ukendt personale.	Intet svar
✎ 41	Jeg fik at vide, at jeg ikke skulle opereres. Det fandt de først ud af en uge senere. Jeg lå en hel dag/aften uden at vide, hvad jeg skulle. Jeg blev indkaldt, og der vidste de ikke, hvorfor jeg var indkaldt, og jeg blev sendt hjem. Smerter efter første operation uden hjælp. Anden operation pga. fejl, og [flere] ar i stedet for ét [].	Dårligt
✎ 45	Fejlbehandling.	Dårligt

AMBG - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
1	Ventetiden var som sådan ok, men det faktum, at der er tidsbegrænset parkering (mod betaling) gjorde, at jeg på et tidspunkt blev nervøs for at få en parkeringsbøde, også fordi undersøgelsen varede længere end forventet.	Godt
2	Meget kompetent plejepersonale, der udviste stor omsorg under opvågning og indtil hjemsendelse. Meget professionelt at få afrundet med samtale med kirurgen (der også var den samme som havde udført indledende undersøgelse forud for aftale om kirurgi!)	Virkelig godt
4	Det drejede sig kun om én undersøgelse, svaret fik jeg med det samme.	Godt
7	I [vinter] skulle jeg have [en operation]. Jeg blev spurgt om, hvem jeg ønskede skulle operere mig, hvilket jeg fik bekræftet. På operationsdagen blev jeg så alligevel fortalt, at en anden læge skulle operere mig, selvom den ønskede læge var på arbejde!	Godt
10	Besøget i Gynækologisk var ét af mange på forskellige afsnit, og havde udelukkende til formål at stille en endelig diagnose. []	Virkelig godt
14	Skiftede læger to gange midt i klargøring af operation. Uheldigt, når man er angst. Læge, der var svær at forstå, tog ikke angst alvorligt. På opvågningen meget ubehageligt. Sygeplejersken havde travlt med at fortælle en anden patient om [en begivenhed], mens jeg var tydeligt oprevet. Meget ubehageligt.	Dårligt
19	Var yderst tilfreds. Der blev tilkaldt læge NN, da anden læge NN ville have ekstra sikkerhed, før hun udtalte sig.	Virkelig godt
21	Det var lidt træls, at fysioterapeuten ikke var til stede i første omgang og dermed længere tid før behandling.	Godt
23	Jeg er generelt godt tilfreds.	Virkelig godt
26	Kommunikationen mellem sengeafdeling og ambulatorium var ikke god i forbindelse med en operation. Jeg er i behandling for barnløshed og fik en graviditet udenfor livmoderen. Efter operation fik jeg at vide, at det videre forløb i behandlingen, skulle jeg tale med ambulatoriet om. Jeg skulle ringe til dem ang. []blodprøver, og spurgte der til en samtale om videre behandling og fik et ret uhøfligt svar om, at nu måtte jeg lige vente til hcg. var faldet til 0. (Det var ikke en sygeplejerske fra ambulatoriet, jeg talte med, men det troede jeg). Så efter [flere] uger var hcg faldet til 0 og jeg talte med en person fra ambulatoriet. Nu kunne jeg samme dag få svar på nogle spørgsmål og [et par] dage senere få en tid til uddybende samtale. Min journal var tilsyneladende kommet i en forkert bunke, hvilket resulterede i, at jeg måtte vente [flere] uger for at få svar på, hvilke konsekvenser operationen havde haft for min fertilitet.	Virkelig godt
27	Gik til læge i et helt år og skiftede læge. Så fandt de ud af, at det nok var [én sygdom]. Jeg blev scannet, og de fandt ud af, at det var [en anden sygdom]. Efter scanningsbilledet blev jeg indlagt [om formiddagen] og hentet af en portør [om eftermiddagen] med smerter. Efter operationen havde jeg stadigvæk smerter.	Dårligt
30	Jeg har kun haft kontakt med overlægen, og har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
31	Jeg synes, der var forbavsende lidt kommunikation afdelingerne igennem. I mit tilfælde gik korrespondancen via Post Danmark!	Godt
32	Kun at det ikke er smart, at computeren går ned, så de ikke ved alt det, sagen handlede om.	Godt
34	Fortæl, hvad undersøgelsen indebærer samtidig med behandlingen/undersøgelsen.	Godt
41	Eftersom de ikke vidste noget i starten, ville det være rart at vide hvorfor, og hvorfor jeg stadig, har problemer med foden. Og det ville være rart at vide, hvorfor den ser ud som den gør. Ikke nok information.	Dårligt

-  44 Kun en telefonsamtale som lægen havde, mens jeg lå på briksen og skulle undersøges. Var irriteret over samtalen og mente, den kunne vente :-{ Godt
-  46 Blev forladt med benene oppe i "tagrenden", da lægen skulle tilse en anden patient. Ret ubehageligt at vente på den måde. Godt
-  50 Jeg ville gerne have vidst, at der var foretaget et "meget stort" keglesnit, hvilket jeg først fik at vide efter [flere] besøg i ambulatoriet efter operationens komplikationer. Godt

AMBG - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
1	Ved undersøgelsens start fortalte personalet, at min læges henvisning ikke indeholdt oplysninger om årsagen til undersøgelsen. Man havde derfor ikke haft mulighed for at forberede sig. Måske af samme grund modtog jeg fik en uges tid efter undersøgelsen en noget uventet besked om, at min lidelse kræver kontrol en gang om året. Det var slet ikke oppe at vende under undersøgelsen, og det kom derfor som en overraskelse.	Godt
2	Rigtig godt med udlevering af folder om den diagnose, der var mistanke om ved indledende undersøgelse, og som senere blev bekræftet. Det gav tid til at reflektere og finde spørgsmål, der så kunne besvares på dagen på Dagkirurgisk. Fin folder om patientrettigheder og folder om selve arbejdsgangen, med beskrivelse af hvad man kunne forvente, og hvordan man skulle forholde sig efter hjemsendelse. Meget trygt med specifikation om hvor man skal henvende sig i tilfælde af problemer det første døgn og om, hvornår man bliver 'sluppet' og givet videre til en almindelig læge!	Virkelig godt
5	Den læge, jeg havde, var virkelig sød og dygtig. Han fandt frem til nogle andre smerter, jeg også har, og har fået mig i behandling for dem også.	Godt
9	Det har været godt at få udleveret skriftlig information inden den mundtlige. Men det skriftlige kan på ingen måde stå alene, da det ofte giver flere spørgsmål. Den mundtlige samtale med både læger og sygeplejersker har været rigtig givende.	Virkelig godt
10	Fik straks at vide, at undersøgelsen ikke viste noget unormalt.	Virkelig godt
11	Efter accept til operation fik jeg straks en operationsaftale. Talte med læge NN og fik taget blodprøve. Alt klaret på en dag. Flot.	Virkelig godt
16	Ok.	Virkelig godt
23	Har kun fået skriftlig information ved indkaldelse til undersøgelse.	Virkelig godt
25	Det har været af stor betydning for mig at kende til enkelthederne/detaljerne omkring behandlingsforløbet. Jeg har fået svar, meget uddybende, de gange, det har været nødvendigt. Har ligeledes efterfølgende haft positiv samtale med en læge pr. telefon.	Virkelig godt
27	En sygeplejerske kom med smertestillende pille, fordi jeg havde mange smerter efter operationen. Hun havde i hvert fald ikke læst mine papirer, for hun kom med en morfinpille, og dem kan jeg ikke tåle, så jeg begyndte at kaste op efter indtagelse af denne pille.	Dårligt
31	Den information jeg i første omgang fik, var vævende, da det udelukkende handlede om, at jeg skulle videre til en anden undersøgelse. De vidste ikke hvor lang ventetid, der ville være...	Godt
34	Spørg ind til om patienten har forstået forløbet. Og gå informationen igennem igen.	Godt
40	Brevet var svært at forstå, og jeg måtte ringe for at få det forklaret. Undersøgelsen og behandlingen var ok.	Godt
43	Personalet har været gode til at forklare forløbet og har taget sig tid til vores spørgsmål. Ydermere har de været gode til at lytte og tage udgangspunkt i vores tilfælde.	Virkelig godt
47	Jeg kunne godt have ønsket, at lægen var lidt mere "til stede" under undersøgelsen samt bagefter for at mindske utryghed, stolen på m.m.	Godt
50	Mundtlig information sker meget hurtigt, hvilket betyder, at jeg af og til oplevede at have glemt informationen, når jeg kom hjem. På trods af, at jeg normalt fungerer fint med mundtlig kommunikation og absolut ikke har problemer med at huske.	Godt

AMBG - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
2	Meget tilfreds!	Virkelig godt
9	Til den indledende samtale på forløbet gjorde jeg opmærksom på, at jeg muligvis havde en alvorlig genetisk sygdom []. Jeg spurgte, om jeg skulle have det undersøgt inden behandlingens start, men fik at vide, at det skulle jeg IKKE. Jeg gjorde det dog alligevel. Jeg er bærer af den alvorlige genetiske sygdom []. Jeg synes, at lægen skulle have lyttet noget mere til mig. Jeg følte ikke, at han gad lytte til mig, og det har gjort, at jeg ikke stoler 100 procent på lægerne.	Virkelig godt
17	Jeg har ikke været i kontakt med egen læge, så jeg ved ikke, om hun har modtaget information fra jer.	Godt
29	Jeg savnede oplysninger omkring livsstil og PCO, hvilket jeg selv måtte opsøge og undersøge. Det burde være en del af behandlingen, når det er en af årsagerne til ufrivillig barnløshed.	Godt
41	Det er svært at sige, for på daværende tidspunkt stoledede jeg blindt på systemet og var tryk! Ja, jeg har overvejet min livsstil, men kan ikke [gå til hverken dans eller sport], uden at det gør forfærdeligt ondt.	Dårligt
42	Ventetiden på tre måneder, synes jeg, var for lang tid at vente, inden jeg kom ind.	Virkelig godt

AMBG - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
2	Der var koldt i opvågningen. Og frøs ved opvågning, men det kan selvfølgelig have været som følge af narkosen. Der blev dog fluks bragt rigelige varmetæpper og suppleret med smertestillende af det yderst venlige og kompetente personale! Tak for god og tryk behandling, I har været fantastiske!	Virkelig godt
6	Jeg syntes, det var lidt hårdt psykisk at skulle sidde så tæt på de gravide.	Virkelig godt
7	Manglede læsestof.	Godt
9	Det er ikke rart, at gravide, der skal til kontrolscanning, skal forbi venteområdet til fertilitetsbehandling. Jeg bliver meget ked af at se alle de gravide gå forbi, når jeg ikke selv kan blive det. Det ville gøre oplevelsen bedre, hvis de ikke var der!	Virkelig godt
10	Konstaterede, at rengøring/hygiejne var helt i top på de afdelinger på Randers Sygehus, jeg kom på (og det var mange i den [tid], jeg var indlagt) :-)	Virkelig godt
12	Godt samarbejde mellem læge og sygeplejerske. De var også gode til at gøre en ubehagelig undersøgelse så behagelig som muligt via information undervejs og venlig/kærlig opmærksomhed.	Virkelig godt
13	Jeg var meget tilfreds med mit besøg på ambulatoriet.	Virkelig godt
14	Oplevelsen i opvågningen og skift af lægen under operation overskygger alt det andet, som var godt.	Dårligt
18	Kort og godt er jeg rigtig godt tilfreds med pleje og behandling på begge sygehuse. Jeg er blevet taget godt imod af de forskellige instanser, og mine kontrolbesøg er fuldt ud tilfredsstillende. Korte ventetider.	Intet svar
20	Opvågningen var en dejlig oplevelse af tryghed og omsorg.	Godt
21	Meget behagelig behandling fra alle og specielt fra den kontaktansvarlige sygeplejerske.	Godt
22	Mere læsestof i venteværelset ville være dejligt.	Virkelig godt
23	Det kan være meget svært at få telefonisk kontakt. Selv i den korte telefontid. Men personalet er altid meget søde og hjælpsomme, når det lykkedes.	Virkelig godt
24	En ros til et dygtigt og omsorgsfuldt personale, der var gode til at få det følelsesmæssige aspekt med i samtalen.	Virkelig godt
25	Har været i tvivl om indholdet af et brev, jeg modtog efter en undersøgelse. Ønskede i den forbindelse en opringning fra læge NN, der undersøgte mig. Fik ganske kort efter denne opringning med uddybende forklaring. Virkelig god service, som giver tryghed.	Virkelig godt
26	Jeg synes, lægen burde have set efter en graviditet uden for livmoderen, da hun opdagede, at der ikke var et foster i livmoderen. I stedet blev jeg sendt hjem med en medicinsk abort.	Virkelig godt
27	Læs patientens papirer, før I giver nogen piller. Følg en på toilettet lige efter operationen, fordi man føler sig meget utryk og usikker.	Dårligt
28	Bemærkede ikke noget i forhold til rengøring. Kiggede ikke efter det.	Godt
32	De var rigtig søde og venlige. Tager godt i mod nede på afdelingen.	Godt
33	Jeg synes i den grad, at det har været en positiv oplevelse.	Virkelig godt
34	Synes ikke, det er acceptabelt, at patienter, som skal have foretaget en abort, skal sidde sammen med glade gravide kvinder.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 35 Venteværelset er lidt "spooky". Stolene i en lang tarm. Ingen vinduer. Men det kan sagtens gå. Det fungerer jo. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Det er nogle søde og rare personer, jeg har haft med at gøre. De har været yderst hjælpsomme, hvis jeg har været i tvivl om noget. | Godt |
| ✎ | 39 Jeg er særlig glad for, at samme læge ønsker at være tilstede ved næste kontrol. Hun er klar over, hvad det drejer sig om. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 Jeg synes, eftersom de er under pres, at det er fint, men jeg er utilfreds. Personalet var til dels rigtig søde. Der var rent og ryddeligt. De er helt sikkert dygtige, ved ikke, hvad der er gået galt. | Dårligt |
| ✎ | 46 Sødt og smilende personale, der taler i et sprog, alle kan forstå. Og informerede om hele indgrebet (undersøgelsen). Også forklaring fremover og tjek hos egen læge var med :) | Godt |
| ✎ | 48 Personalet var søde til at høre, om man manglede noget. De gjorde, så jeg følte mig godt tilpas på afdelingen, og de var meget hjælpsomme. | Virkelig godt |