

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Sengeafsnit P6 gyn**

**Kvindeafdelingen**

**Hospitalsenheden Horsens**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	361
Besvarelser fra afsnittets patienter:	210
Afsnittets svarprocent:	58%

### **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 tests 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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



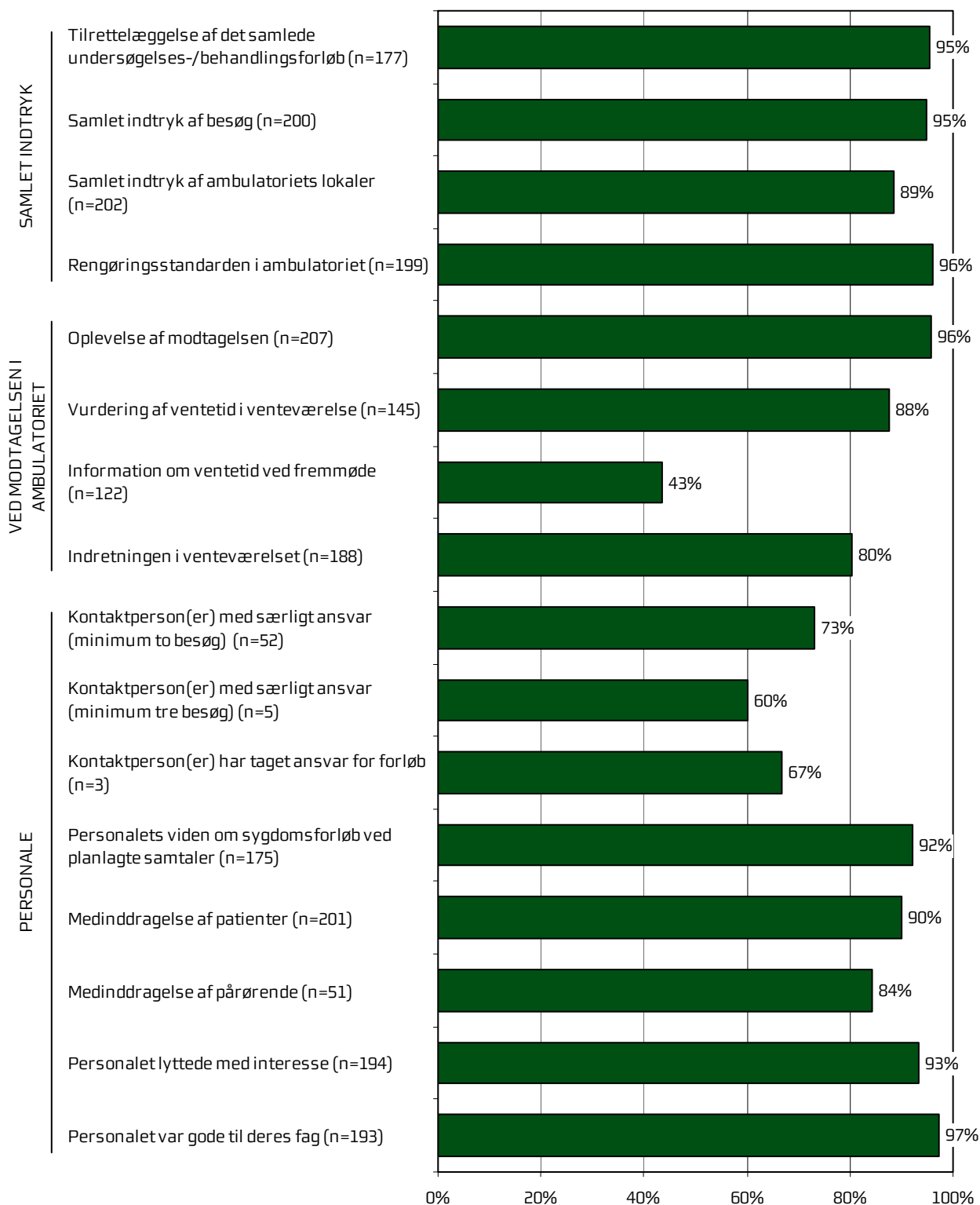


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

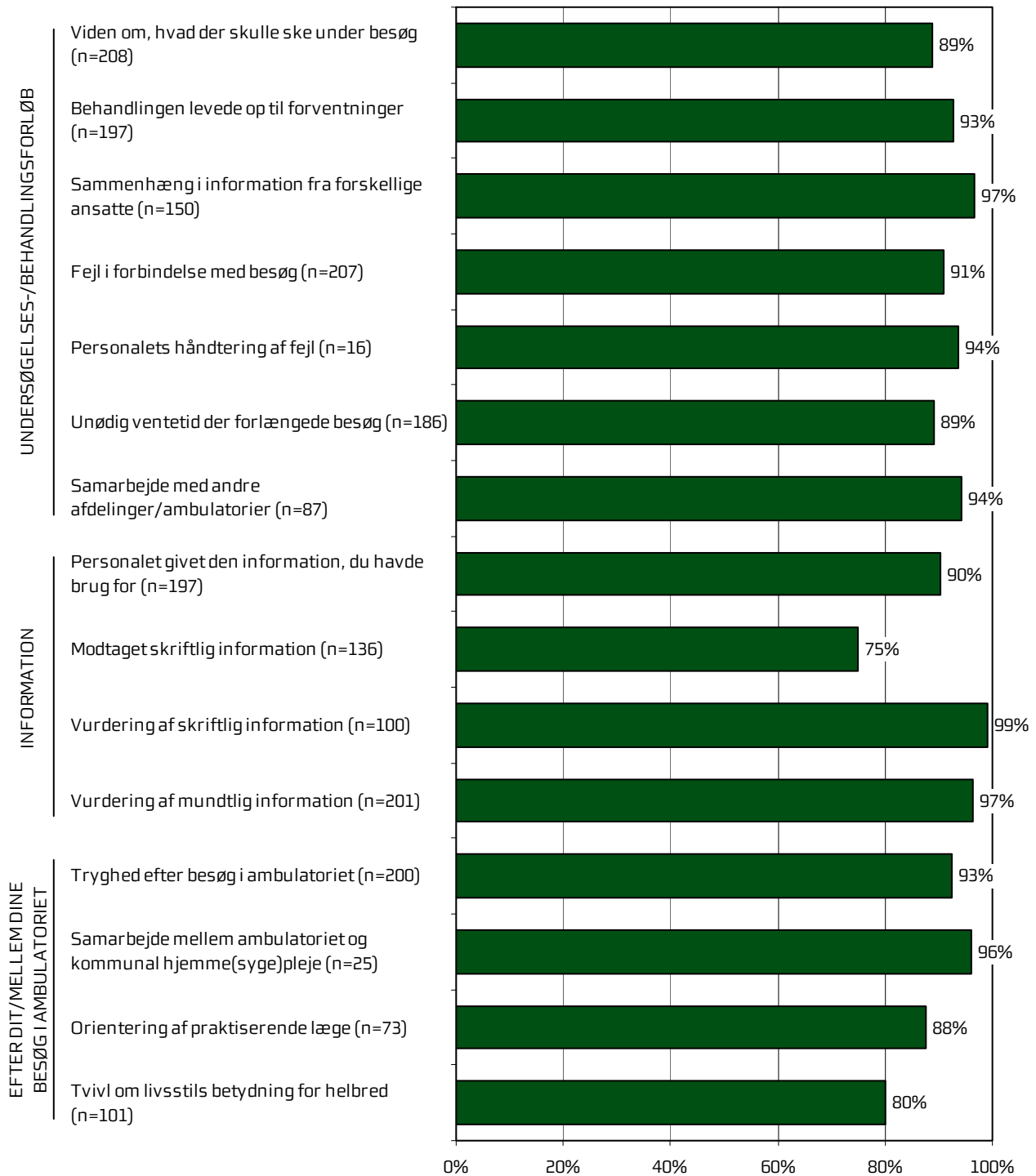
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

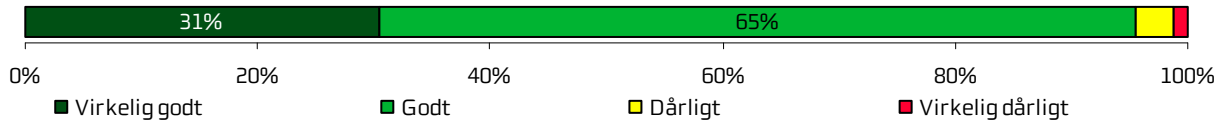
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

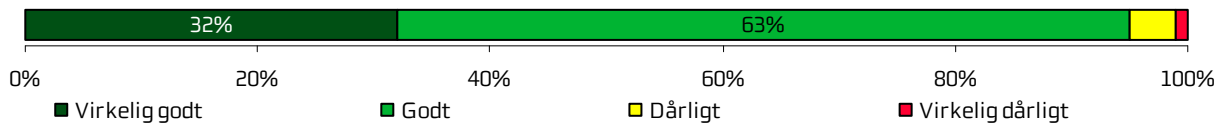
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

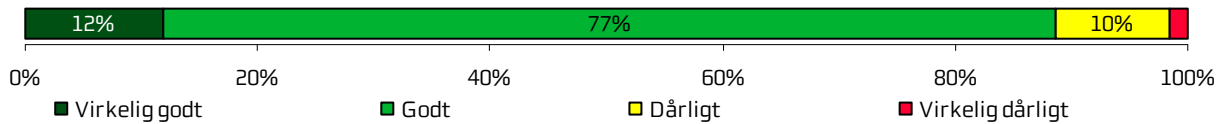
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=177)



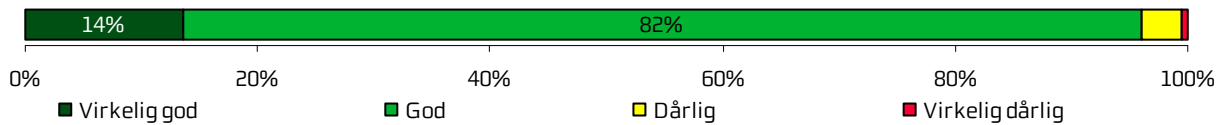
Samlet indtryk af besøg (n=200)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=202)



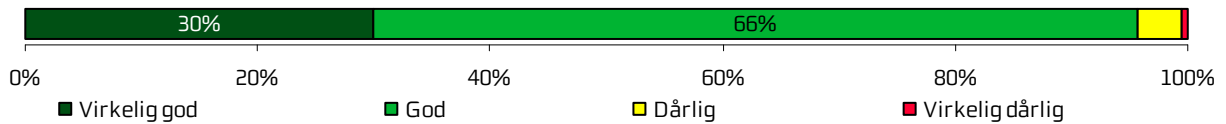
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=199)



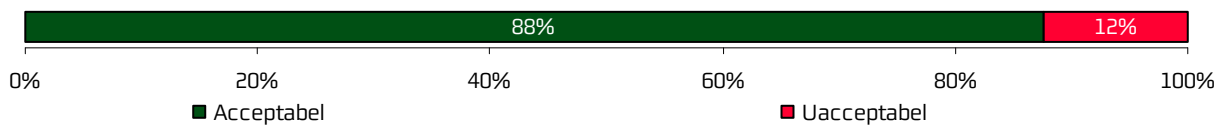
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	-	-	95 % *	91 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	96 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

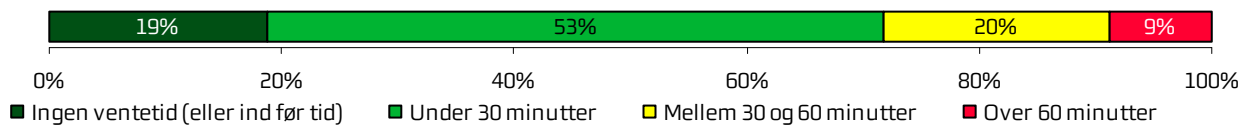
Oplevelse af modtagelsen (n=207)



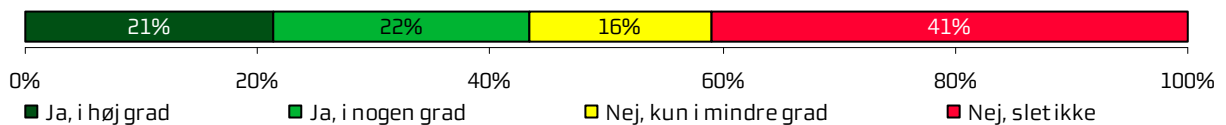
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=145)



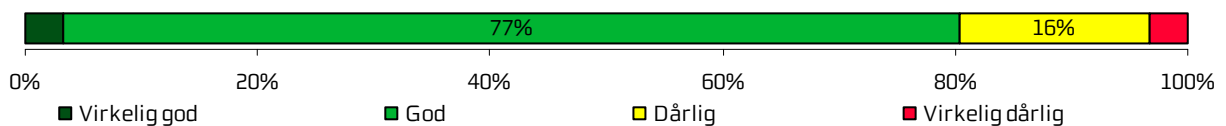
Længde af ventetid i venteværelse (n=138)



Information om ventetid ved fremmøde (n=122)



Indretningen i venteværelset (n=188)

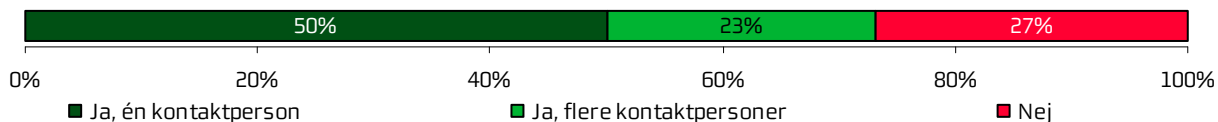




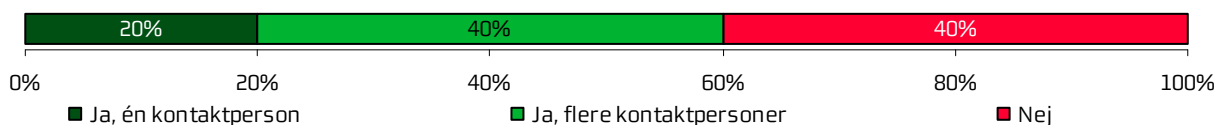
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	-	-	96 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	43 %	-	-	55 %	32 %	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	80 %	-	-	93 % *	80 %	84 %

## Personale

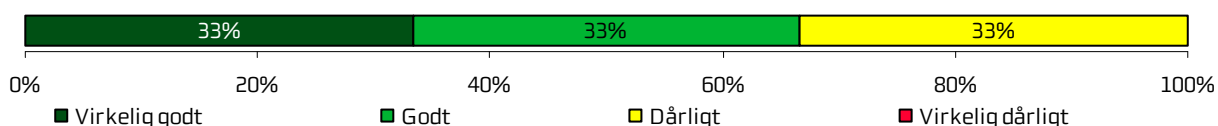
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=52)



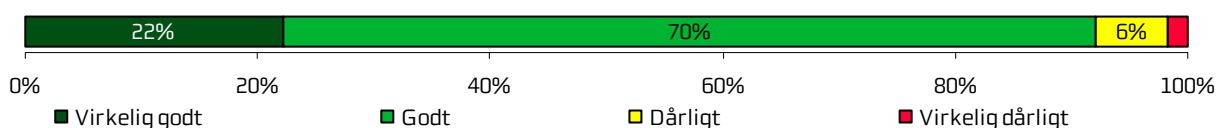
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



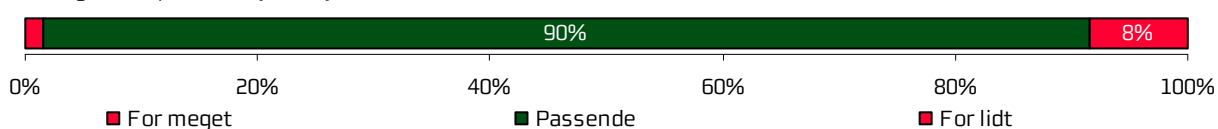
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3)



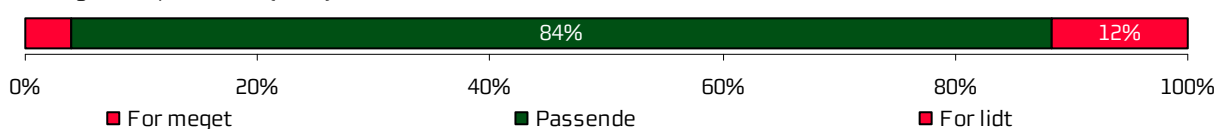
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=175)



Medinddragelse af patienter (n=201)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



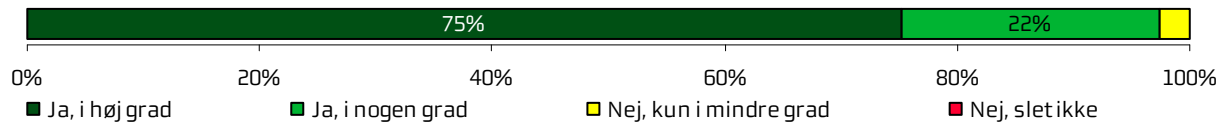
Personalet lyttede med interesse (n=194)



	2012	2011	2010	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)	73 %	-	-	81 %	66 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	60 %	-	-	87 %	76 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	67 %	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	-	-	97 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	95 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	-	-	96 % *	85 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	-	-	98 % *	94 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

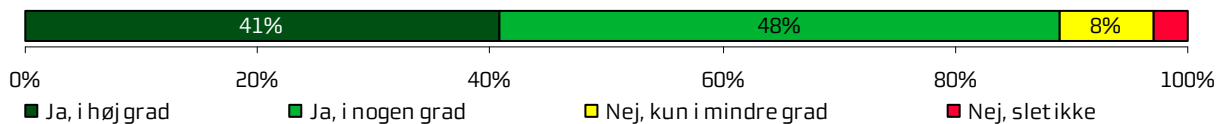
Personalet var gode til deres fag (n=193)



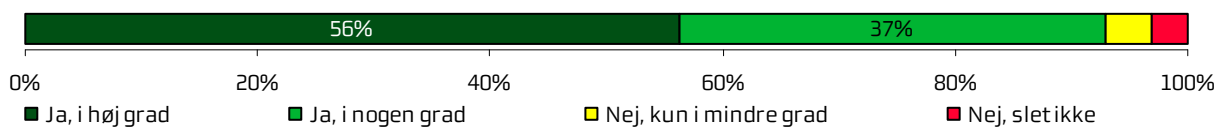
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	100 % *	95 %	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

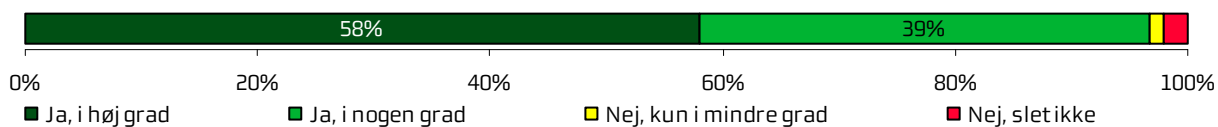
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=208)



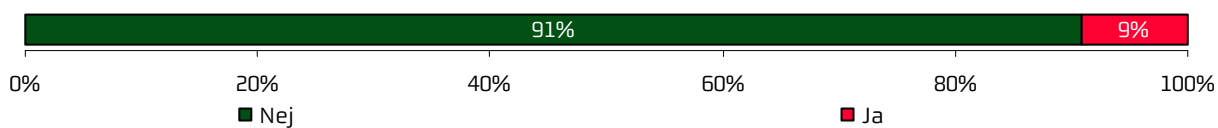
Behandlingen levede op til forventninger (n=197)



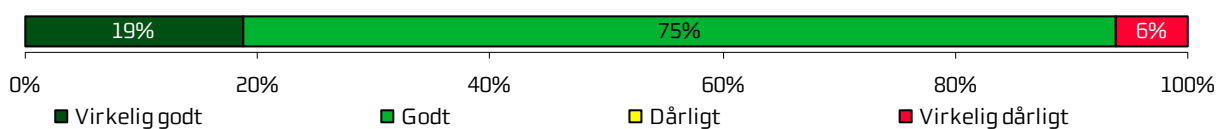
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=150)



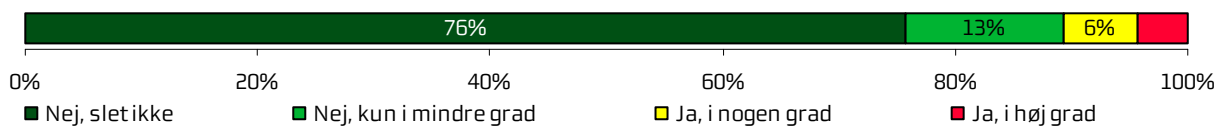
Fejl i forbindelse med besøg (n=207)



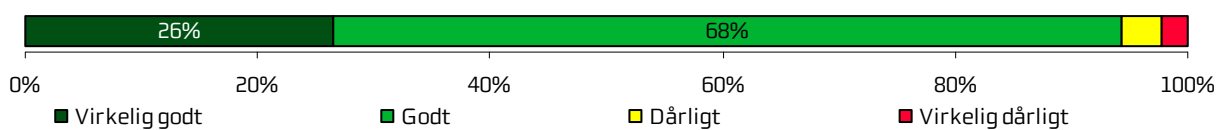
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=186)



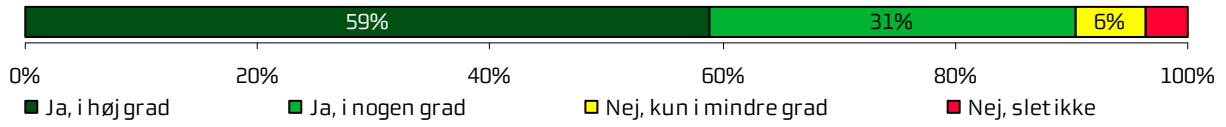
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=87)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	96 % *	86 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	96 %	88 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	97 %	91 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	95 %	83 % *	90 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	94 %	-	-	80 %	30 % *	64 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	-	-	91 %	82 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	97 %	86 %	92 % *

## Information

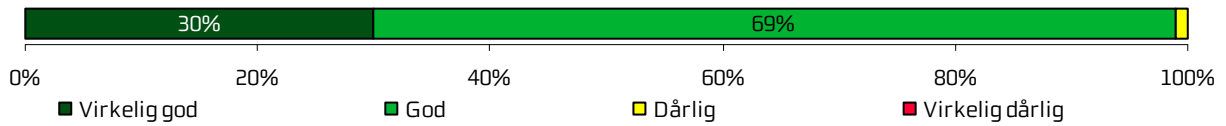
Personalet givet den information, du havde brug for (n=197)



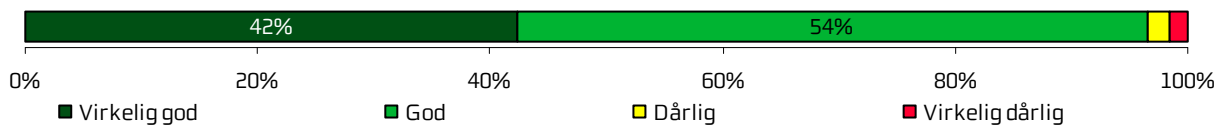
Modtaget skriftlig information (n=136)



Vurdering af skriftlig information (n=100)



Vurdering af mundtlig information (n=201)

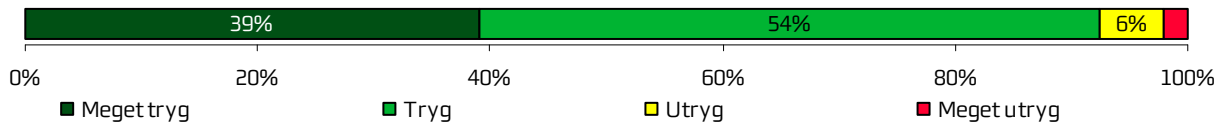




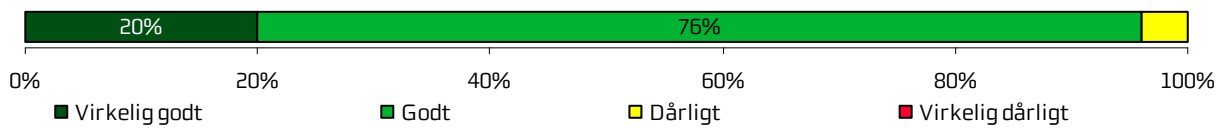
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	-	-	96 % *	89 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	75 %	-	-	93 % *	63 % *	76 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 % *	93 %	97 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

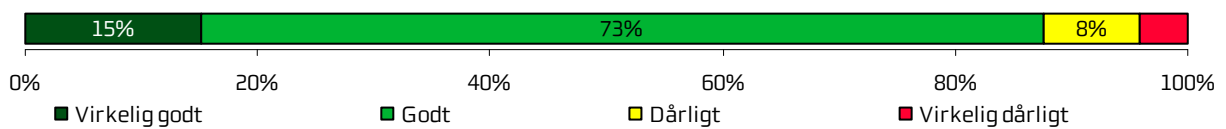
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=200)



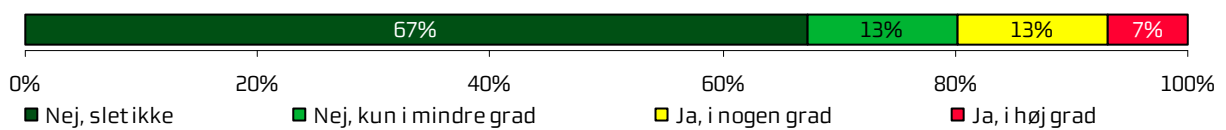
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=73)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=101)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	98 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	-	-	100 %	86 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	91 %	80 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	-	-	81 %	64 % *	73 % *



## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	14
Kommunikation og information	7
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	8
Pleje	4
Relationer til personale	11
Ventetid	6

## Sengeafsnit P6 gyn






### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Modtagelsen
3	Dårlig skiltning i forhold til venterum, og hvor man skulle henvende sig.	Dårlig
4	Svært at finde vej.	Dårlig
5	Jeg kom ind akut, så der var nogen ventetid, men jeg fik tilbudt en seng, da jeg fik det dårligt af at sidde og vente. Så ventetiden var ok.	God
10	Man burde have oplyst, at man skal bruge sygesikringskortet i den lille computer, i brevet man får vedrørende forundersøgelse.	Virkelig god
12	Ved forundersøgelsen var personalet rigtig søde. Ved selve indlæggelsen var det meget upersonligt.	God
13	Det var helt umuligt at få en parkeringsplads og var derfor ca. 15 minutter for sent på den trods det, at jeg ca. ankom 20 minutter før. Det var en utrolig dårlig start. Men blev taget okay imod af en sygeplejerske, da jeg endelig kom ind.	God
14	Jeg er imponeret! Alle personaler sagde godmorgen, da vi sad i modtagelsen. TAK.	Virkelig god
15	Jeg fandt selv frem til procedure med at melde ankomst.	Uoplyst
18	Jeg har en enkelt gang oplevet ventetid på op imod en time. Det var ikke acceptabelt, når man har en tid!	God
20	Jeg var heldig at være på spor af, hvor der var læger denne dag. Der var flere, som ventede meget lang tid, og det satte sit præg på stemningen i venteværelset. Det skal siges, at de fik valget, om de ville have en anden tid en anden dag, men takkede nej tak.	God
22	Ringede nogle dage før jeg havde en tid i Ambulatoriet og havde nogle spørgsmål omkring undersøgelsen. Snakkede med sekretæren. Hun vidste INGENTING om noget. Manglede en, der vidste noget mere om selve undersøgelsen.	God
24	[Sad i venteværelset i 45 minutter], uden at nogen sagde noget om, hvorfor jeg ventede. Ikke i orden!	Dårlig
26	Synes det var ærgerligt, at pårørende ikke måtte vente i venteværelset. Kunne godt have brugt min mands hånd i ventetiden.	Virkelig god
28	Ingen personlig modtagelse, kun scanner :(	Dårlig
31	Jeg har været her flere gange på forskellige afdelinger og altid fået en dejlig behandling. De har altid været så søde ved mig, så der er kun godt at sige. Men jeg tror også, at dem, der har passet mig, var tilfredse. Hvis du viser smil og tænker på dem, så har vi dejligt. Husker alle det, så har vi det godt.	Uoplyst
36	Meget ventetid.	God
38	OK.	God
39	Er modtaget med smil af et venligt personale.	God
40	Smart med den elektroniske modtagelse. Ikke så personligt, men helt OK!	God
46	Lille trangt venteværelse.	God
47	Der var ingen modtagelse.	Dårlig
50	En sygeplejerske viste os til rette angående sygesikring, fulgte os til elevator og ned, hvor vi skulle være.	Virkelig god

✎ 52	Jeg ventede nok i ca. to timer, fra jeg ankom, til jeg blev opereret. Havde tre samtaler (sygeplejerske, læge NN, læge). Det var hårdt at sidde og vente (der var forsinkelse den dag), da jeg var fastende og nervøs, og man bare sidder og sidder, mens folk går frem og tilbage.	God
✎ 54	Forvirring blandt de ankommende om, hvor man skulle henvende sig.	God
✎ 55	Helt klart et stort plus at der er kommet selvbetjening ved check in.	Virkelig god
✎ 56	Rolig henvisning i en nervøs situation for mit vedkommende, hvilket virkede beroligende.	Virkelig god
✎ 59	Alt blev godt forklaret, og der blev lyttet til alt hvad jeg sagde.	Virkelig god
✎ 60	Imødekommende, smilende, hjælpsomme.	God
✎ 61	Den maskine, man viser sit sygesikringskort, virkede ikke. Synes, det er psykisk hårdt, at man sidder og har mistet, og så sidder man i samme venteværelse som nybagte forældre og gravide. Alle gange, på nær sidste gang, har jeg ventet over en time. Det er lang tid.	God
✎ 64	Jeg skulle møde [et bestemt klokkeslæt]. Der var ingen personer i sekretariatet. Der stod en søjle, hvorpå der stod 'lidt længere ventetid pga. nyt EDB-system'. Jeg opdagede, at personalet sad i frokoststuen, og der var bestemt ingen, der kom ud på trods af, at jeg var sat til [dette tidspunkt]. Tilfældigvis kom der en fra blodbanken, jeg kendte efter 20 minutter, og jeg spurgte, om hun vidste, om gynækologisk afdeling var i frokoststuen. Herefter gik der fem minutter, og der kom en og sagde, at jeg snart blev kaldt ind. Vent med at indkalde, til frokostpausen er slut.	Virkelig dårlig
✎ 65	Har kun været der en gang. Det var svært at finde et toilet for venteværelset til gæster.	God
✎ 68	- Godt. - Imødekommende. - Kort ventetid.	Virkelig god
✎ 69	Der sad en masse mennesker, og man vidste ikke helt, hvem man skulle henvende sig til.	Dårlig
✎ 70	Det var svært at få scanneren til at virke. Jeg var i forvejen lidt spændt/nervøs og havde svært ved at finde overskud til at sætte mig ind i, hvordan den fungerer. Havde fortrukket en venlig, imødekommende og personlig kontakt.  Jeg oplevede, at sygeplejersken/social- og sundhedsassistenten, der hentede mig i venteværelset, IKKE gav hånd og heller ikke præsenterede sig med navn og stillingsbetegnelse. Hun var venlig nok, MEN det er det første indtryk, der tæller!	Dårlig
✎ 71	Venteværelset fremstår som kedeligt og gråt. Dunkel belysning. Det kunne godt trænge til en mere moderne og lys fremtoning. Moderne kunst med farver (ens humør afhænger jo af lyset).	Virkelig god
✎ 73	Det tog lidt lang tid, inden man kom til, selv om man havde meget ondt. Men da man først var i gang, så gik det hurtigt.	God
✎ 74	Et mere lyst og venligt rum og et bredere udvalg af læsestof/aviser.	God
✎ 75	Desværre fik jeg slet ingen besked om, at man med en akuttid kunne komme til at vente i over to timer.	Virkelig god
✎ 77	Modtagelsen i Horsens var fin og professionel. Men jeres afdeling i anden by er ret underlig. Hvis man er heldig, er der en sekretær, som opdager, at man kommer, og ellers skal man bare vente, til man bliver kaldt ind.	God
✎ 78	Mange forskellige læger. Ville gerne have den samme.	God
✎ 79	Gynækologisk ambulatorium: Venteværelset var mørkt uden dagslys. Fællesambulatoriet var lyst og venligt.	God
✎ 81	Fik super sød hjælp af tilstedeværende sygeplejerske på kontoret.	Virkelig god

## Bilag 1

---





- |  |   |              |
|--|---|--------------|
|  82 | Lægen var meget smilende og imødekommende.  | Virkelig god |
|  83 | Fint, ikke lang ventetid.   | God          |
|  84 | Kommer kun til ambulans behandling, der varer fem til ti minutter. Personalet er dygtige og meget venlige. Ventetid: nul til max 20 minutter. Flot! | God          |
|  85 | Lang ventetid, men sød og venlig modtagelse af sygeplejerske, der undskyldte den lange ventetid!  | God          |
|  87 | Det var en venlig modtagelse.   | God          |



## Sengeafsnit P6 gyn

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Fejlhåndtering
7	Jeg fik [indgreb i underlivet]. Da jeg kom hjem, [opstod der komplikationer]. Min egen læge [ordnede det], og det holdt, til jeg skulle ned til jer igen.	Uoplyst
15	Jeg oplevede, hvilket jeg også har informeret den pågældende læge om, at den kommunikation, der fandt sted i selve undersøgelsesforløbet, vidner om, at man ud fra en misforstået opfattelse af: "Hvordan orienterer jeg patienten om det, der skal ske". Talte ned til mig, samtidig med en høj grad af moralske undertoner.	Uoplyst
18	Læge NN glemte at give bedøvelse, inden hun skulle tage vævs- og celleprøver i livmoderen.	Virkelig godt
19	Blødning efter operationen, da kar ikke var lukket ordentlig!!	Godt
21	Første gang: Var henvist til den forkerte afdeling. Anden gang: Min journal var der ikke. Skulle først lige finde den og have ført den ind i systemet.	Godt
30	Strømafbrydelse midt i scanningen. Alt udstyr skulle genstartes, og de indtastede data var tabt. Trægt computersystem. Langsom om at starte op igen.	Godt
44	Efter undersøgelsen, skulle jeg have indkaldelse til operation. Dette skete ikke, så efter godt en måned kontaktede jeg selv afdelingen, og der var sket en fejl.	Godt
45	Min journal var blevet væk mellem første og anden gang.	Virkelig godt
47	Skulle have skyllet underlivet og hørte lægen sige til sekretæren, som hjalp til, at det skulle have været sterilt. Ikke videre sjovt at høre, men turde ikke sige noget. Frygter da bakterier.	Virkelig dårligt
48	Blodprøvetagning mislykkedes tre gange, men lykkedes fjerde gang.	Godt
52	[En uge] efter keglesnittet fik jeg så kraftig blødning med frisk blod og store blodklumper, at jeg måtte ringe til vagtlægen. Lægen fik mig indlagt i en anden by [om morgenen]. Jeg blev genopereret i narkose. Jeg blev behandlet godt, men er betænkelig ved, at det andet sygehus og Horsens' elektroniske system ikke taler sammen. Dvs. der gik ingen information tilbage til Horsens. Jeg blev udskrevet. Fik ingen information om videre forløb hjemme, og hvad jeg skulle være opmærksom på.	Uoplyst
57	Lægen troede, hun skulle foretage et keglesnit, men det havde jeg tidligere fået. Jeg havde endda fået diverse smertestillende piller. Vel fordi der på papiret stod keglesnit. Tilkaldt læge NN gav hende ret. Der kunne ikke foretages yderligere "snit", så de "nøjedes" med at tage et skrab, som heldigvis viste ingen celleforandringer. Alt dette foregik i en beroligt god tone. Når jeg er bange og nervøs, snakker jeg uafbrudt og fortæller historier, så det hele endte med en befriende latter.	Virkelig godt
61	At jeg kom til samtale, og at personalet ikke var klar over, at der var taget forskellige blodprøver, jeg skulle have svar på. Nogle fandt de, og andre kunne de ikke finde. De var blevet væk. Det tager så yderligere fire uger, inden der kommer svar på de nye. Der skulle sendes henvisning til andet sygehus, det var glemt.	Godt
64	Man sender en læge, der bestemt ikke virkede kompetent på dette område. Han skulle først via skærm og spørge mig, hvorfor jeg var her. Han var meget famlende i alt, hvad han sagde. Han var overhovedet ikke interesseret i, hvordan jeg havde det pt. Jeg havde i høj grad indtryk af, at sygeplejerskerne var mere inde i stoffet. Jeg følte, det var et helt spildt besøg. Var han virkelig læge?	Godt
65	Jeg synes ikke lægen havde læst henvisningen fra lægen (egen læge) ordentligt. Samt hun nævner, jeg har født fire børn, [hvilket ikke er korrekt].	Godt
67	Fik konstateret endometriose på samme sygehus [for nogle år siden]. Men fik ikke opfattelsen af, at de vidste det.	Uoplyst

- |   |    |   |         |
|---|----|---|---------|
|  | 73 | Jeg blev forvekslet med en anden patient, da en fra en anden afdeling skulle passe mig i week-<br>enden.  | Godt    |
|  | 76 | Jeg fik forkerte oplysninger angående, hvor længe jeg skulle faste/undgå drikke, så min opera-<br>tion blev udskudt i fire timer.   | Godt    |
|  | 79 | På henvisningen stod anden afdeling, hvor jeg ventede ca. en halv time, før det blev opklaret,<br>at jeg skulle være mødt på Gynækologisk Ambulatorium, hvor jeg så kom til.  | Godt    |
|  | 88 | Første gang/undersøgelse var undersøgelsesrummet, briks og instrumenter ISKOLDE, og<br>lægen lavede et [indgreb]. Og først bagefter fortalte hun, at tidligere lavede man dette under<br>bedøvelse. Det var en meget grim og smertefuld oplevelse for mig. Jeg oplevede det som et<br>overgreb. MEGET mangelfuldt, at jeg ikke blev informeret om, hvad der skulle ske. Jeg var<br>chokeret både fysisk og psykisk flere dage efter undersøgelsen. Der manglede printerpapir til<br>scanningsbilledet, [der manglede også] handsker og lægen tumlede med lyset, og var meget<br>ukoncentreret. Dette ved første undersøgelse. | Uoplyst |

## Sengeafsnit P6 gyn

## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
8	Ventetid på Horsens Ambulatorium vedrørende scanning af bækkenbund er lig med to år. Derfor blev jeg spurgt, om jeg ville videre til andet sygehus, hvor ventetiden er seks måneder. Det, synes jeg, er en virkelig god service. Det viser, at læge/personalet tager mit problem alvorligt. Tusind tak for det.	Godt
9	Nej.	Godt
11	Da jeg mødte i ambulatoriet, havde jeg det rigtig dårligt. Da sendte de mig akut til en anden afdeling, og de, synes jeg, var rigtig godt.	Godt
12	Synes ikke, min kontaktperson var særlig omsorgsfuld. Følte mig lidt som "Palle alene i verden". Kom 7.15. Sad i venteværelset til 7.50, uden der var nogen, der kontaktede mig. Blev ført til stue, hvor jeg igen sad i 40 minutter. Blev så gjort klar til operation og ventede så alene i to timer. Kunne sagtens sidde selv, men det virkede så koldt, og man er jo lidt utryk, når man skal under kniven. Et lille klap på hånden eller lidt information undervejs havde været rart. Til gengæld var portør og holdet på operationsstuen så søde og omsorgsfulde.	Godt
13	Jeg synes, jeg får mange forskellige oplysninger. Jeg får ét at vide lige efter undersøgelsen og noget andet i svaret, der bliver sendt til mig. Har endda oplevet at få et svar, efter undersøgelse, som senere ikke viste sig at passe helt.	Dårligt
20	Grunden til, at jeg skriver, at jeg ikke vidste, hvad undersøgelsen omfattede, var, at jeg havde ringet derud for at høre hvad undersøgelsen bestod af, da jeg var meget forkølet. Hvis det var den helt store undersøgelse, ville jeg melde fra, men sekretæren kunne ikke ud af journalen læse, hvad undersøgelsen bestod af. Vi besluttede, at jeg skulle komme, og så kunne jeg afgøre, om jeg kunne klare det. Undersøgelsen bestod kun i et skrab, så det gik lige :-).	Godt
24	Skulle møde fastende [tidligt om morgenen]. Ventede i venteværelset [længe] uden, at nogen kom og sagde hvorfor. Kom så ind på stuen og fik at vide, at operationen ville blive forsinket []. Det er i orden, og når bare man bliver orienteret om, hvorfor man venter, er det ok. (Jeg blev opereret [en del timer senere]). Mit samlede indtryk er godt. I skal bare orientere os om tingene.	Virkelig godt
26	En rigtig god behandling. Alt i alt en super god oplevelse.	Godt
29	Undersøgelsen foregik under rolige forhold, og jeg blev løbende informeret under hele undersøgelsen. Yderst venlig læge og personale. En god oplevelse.	Virkelig godt
35	Jeg føler slet IKKE, at jeg blev lyttet til, da jeg sagde til lægen (NN) ved sidste besøg, at jeg ville have bedøvelse. Og der blev ikke sagt, hvad der ville ske []. Jeg har nemlig fået bedøvelse ved tidligere undersøgelse ved NN. Alt dette resulterede i, at jeg besvime og faldt om pga. nervøsitet og dårlig information igennem den sidste undersøgelse! Lægen havde travlt med at komme hjem! Jeg var den sidste patient!!!	Godt
38	Meget tilfreds.	Virkelig godt
40	jeg var i høj grad positiv over det første besøg i afdelingen, hvor en læge NN virkelig tog sig tid til at lytte og undersøge mig. En rigtig god oplevelse! De andre undersøgelser med en anden læge NN var også OK.	Virkelig godt
41	Der blev ikke lagt en plan. Jeg skulle gang på gang bare "vente og se". Forskellige læger hver gang jeg kom ind til nye undersøgelser. Lægerne var altid ret uvidende om mit sygdomsforløb.	Dårligt
42	Var kun til én undersøgelse, så grundlaget for svarene er sparsomt.	Godt
43	Har efter eget ønske været til undersøgelse hos den samme hospitalslæge. Hun har været meget grundig, informerende, lyttende, og jeg har i høj grad været inddraget i beslutningstagningen.	Uoplyst

45	Der er langt fra [min hjemby] til Horsens for en pensionist.	Godt
47	Gik skuffet derfra. De ville ikke scanne min tilbageværende ægleder men gav mig bare besked om at gå hjem og tabe mig. Så nu får jeg min læge til at sende mig til en privat gynækolog.	Dårligt
48	Mødte ind fastende [om morgenen], men blev først opereret [seks og en halv time senere]. Den ventetid ville jeg godt have været forberedt på.	Godt
49	Skulle tale med læge NN. Ventede i to timer pga. en eller anden fejl.	Godt
50	Fin information.	Virkelig godt
52	Efter operation på andet sygehus fortsatte mine blødninger (ikke kraftige, men frisk blod dagligt). Gik til egen læge []. Blev henvist til Horsens Gynækologisk Afdeling. Blev undersøgt her []. Blev sat i medicinsk behandling. Lægen kendte kun til min indlæggelse i Horsens via min henvisning fra praktiserende læge. I skrivende stund har jeg gennemført den medicinske behandling []. Den har ikke haft effekt. Har igen ringet til min egen læge for at få at vide, hvad jeg skal gøre. På Gynækologisk Afdeling fik jeg ingen information om, hvad jeg eventuelt skulle gøre ved fortsat blødning. Jeg er forvirret og træt!	Godt
53	Behandlingen var meget smertefuld og der var ikke nogen form for smertestillende (lattergas eller andet).	Godt
55	Oplevede et par gange, at lægen udtalte: Jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre ved dig... Og fik den fornemmelse, at man så tiden an til næste undersøgelse. På den baggrund, har jeg stoppet samarbejdet med sygehuset, da jeg har haft celleforandringer i [flere] år. Nu er jeg startet ved en privat gynækolog, som allerede nu, har indgået et samarbejde med andet sygehus for at finde en optimal løsning på mit problem.	Dårligt
56	Tryk situation, hvor alle spørgsmål var velkomne. Under undersøgelsen var både læge og sygeplejerske meget forstående og betryggende.	Virkelig godt
57	SUPER.	Virkelig godt
59	Rigtig søde og interesserede personaler.	Virkelig godt
61	Jeg synes, at man skulle have mere empati med folk, der mister. Selvom lægerne/sygeplejerskerne oplever det tit, falder verden sammen for det par, der mister. Først tredje gang jeg mistede, oplevede jeg et strejf af empati.  Jeg synes, at personalet, når man er indlagt, er meget flinke. Nogle læger har jeg oplevet mere professionelle end andre, men sådan er det jo med kemi.	Uoplyst
64	Jeg er sat til et svar på nogle prøver, der blev taget ved sidste undersøgelse. Lægen anede overhovedet ikke, at det var derfor, jeg kom. Han skulle først til at læse på skærm, da jeg forklarede, hvorfor jeg var der. Lægen ledte frem og tilbage på skærm, men det var sygeplejersken, der fandt det. Jeg følte en stor utryghed ved at være der. Ikke på noget tidspunkt blev jeg undersøgt på ny for at se, hvordan og om der var sket ændring. Og hvis jeg ikke selv havde insistet på en opfølgning, var det aldrig sket.	Virkelig dårligt
65	Har kun været til undersøgelse en gang. Synes efterfølgende ikke, at jeg blev lyttet helt til, og jeg har en fornemmelse af, at vurderingen ikke var rigtig. Overvejer, om jeg skal søge en anden vurdering.	Godt
67	Havde tisset inden scanningen, men blæren var stadig fyldt. Kunne se, at hun undrede sig over det, men det blev der ikke yderligere talt om. Har sidenhen undret mig en del over det. [ ]	Dårligt
70	Personalet, såvel læge som plejepersonale, var yderst professionelt, optrådte venligt, smilende og imødekommende. Der var tid til at tale tingene igennem. De var gode til at lytte og inddrage mig som patient. Jeg følte mig i gode hænder. Jeg er meget tilfreds med undersøgelserne/behandlingsforløbet!	Godt
80	Jeg kan sige, jeg var godt tilfreds med læge NN. Meget omsorgsfuld. [ ]	Virkelig godt
82	Lægen har spurgt andre læger om deres mening med hensyn til mine smerter. Det var jeg imponeret over. Det var dejligt at høre.	Virkelig godt

- |   |   |         |
|---|---|---------|
| ✎ | 83 Selve konsultationen gik meget hurtigt. Blev meget forbavset over resultatet. Det var der ikke tid til at tale om. Inden jeg havde fået tøj på, var en hektisk læge i gang med at diktere. En sygeplejerske forsøgte at redde situationen i al hast, mens jeg forsøgte at holde tårnene tilbage. | Dårligt |
| ✎ | 85 Havde svært ved at finde oplysninger fra anden afdeling, formentlig på grund af nyt IT-system.   | Godt    |
| ✎ | 88 Jeg blev ikke informeret om, hvad der skulle ske. Jeg var chokeret både fysisk og psykisk flere dage efter undersøgelsen. Der manglede printerpapir til scanningsbilledet, handsker og lægen tumlede med lys og var meget ukoncentreret. Dette ved undersøgelse nummer et.                       | Uoplyst |

## 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
4	Har talt med to reservelæger, som jeg syntes var meget dygtige til deres fag.	Godt
14	Jeg har fået en god behandling. Var tilfreds med, at jeg kom til Horsens i stedet for et andet sygehus, da jeg fik en overlegen oplevelse!	Virkelig godt
23	Nej.	Godt
27	Jeg vidste, hvad jeg skulle. [] Der var ikke brug for meget information.	Virkelig godt
32	En god kontakt med lægen under undersøgelsesforløbet. Lægen var meget oplysende og var god til at vejlede mig omkring medicin.	Godt
37	Nej.	Godt
38	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
39	Med hensyn til undersøgelse og behandling fik jeg den information, jeg havde brug for, men jeg kunne godt have ønsket mig den samme læge hver gang, fordi det giver mere tryghed.	Uoplyst
41	Jeg har fået modstridende råd og oplysninger om min lidelse af forskellige læger. Jeg blev ikke taget alvorligt, når jeg beskrev mine symptomer. Fik at vide, at jeg ikke havde nogen sygdom, og hvad jeg oplevede var et tilfældigt, et enkeltstående tilfælde, på trods af at jeg oplyste om samme symptomer igennem mange år. Blev nægtet information om, hvad det kunne skyldes, hvordan det kunne behandles og fremtidsperspektiver, med svaret "det kan vi jo ikke vide", og "vi må jo vente og se". På trods af at min lidelse ikke er ualmindelig, og jeg mener at de netop burde vide det. Google.com har givet mig den eneste information, som jeg har om min lidelse, og jeg har selv måtte komme med forslag til mulig behandling.	Dårligt
45	++	Godt
50	Fik flere gode råd, som jeg er glad for.	Virkelig godt
52	Jeg fik ingen særskilt information tilsendt om keglesnittet i forbindelse med indkaldelsen. Ringede selv og spurgte og "googlede" diverse informationsmateriale fra andre sygehuse.	Godt
56	Alle spørgsmål blev besvaret. Meget informativ samtale både før og efter undersøgelsen.	Virkelig godt
57	Brevet med ingen celleforandringer, pyha det var da godt. Du vil blive indkaldt igen. Betryggende.	Virkelig godt
61	Jeg er stadig i et forløb, venter, men ved ikke, hvad der videre skal ske, hvis prøver er ok.	Uoplyst
65	Informationen var vel god set ud fra lægens synsvinkel og vurdering. Den afhjalp bare ikke mit problem.	Godt
67	Kunne måske have haft behov for en henvisning til en afdeling med speciale [inden for det område, hvor jeg har problemer]. Blev bare spist af med [symptombehandling]. Men føler ikke, at det er nok.	Dårligt
70	Informationen var letforståelig og brugbar. Jeg var tryk ved at vide, at jeg kunne kontakte ambulatoriet pr. telefon, hvis jeg havde nye spørgsmål eller fik helbreds-mæssige problemer relateret til den problematik, jeg var henvist for. Fik ikke brug for at kontakte ambulatoriet yderligere.	Godt
80	Godt tilfreds, som det nu kan være.	Virkelig godt
85	God og vejledende information af læge NN.	Godt
88	Ved de fleste spørgsmål, har jeg sat to kryds, et 1-tal, der står for min første undersøgelse og	Uoplyst

et 2-tal, der er svar for min seneste undersøgelse.

## Sengeafsnit P6 gyn

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P6 gyn	Samlet indtryk
7	Meget god, og flinke til at vise, hvor man skulle være.	Virkelig godt
14	Jeg motionerer meget!	Virkelig godt
17	Den henvisende læge havde IKKE modtaget epikrise. Jeg måtte selv fortælle om indgreb, komplikationen m.m., da jeg var til kontrol hos speciallægen, der havde henvist mig ca. tre uger efter sidste ambulatoriebesøg. Kun muligt fordi jeg er sygeplejerske.	Godt
38	OK.	Virkelig godt
41	Min læge har ikke modtaget oplysninger fra mine besøg hos ambulatoriet. Min egen læge har måtte sende henvisninger, så jeg kunne komme tilbage til ambulatoriet for mere information, da hverken lægen eller jeg havde nogen konkrete oplysninger.	Dårligt
43	Der går alt for lang tid, før praktiserende læge får besked fra ambulatoriet efter hvert besøg. Jeg har selv kontaktet ambulatoriet hver gang for at få en ny tid.	Uoplyst
45	Alle var meget venlige.	Godt
52	Mit forløb er ikke afsluttet, og jeg har svært ved at få at vide, hvad der skal ske, om der skal ske noget og af hvem. Bl.a. i relation til eventuel fortsat sygdomsmedling. Jeg er gået fra at være meget tilfreds i starten til at være meget utilfreds.	Godt
61	Selvom man er overvægtig, har man også følelser. Det kan helt sikkert være en årsag, men [det er] ikke sikkert, det er den eneste grund til ens problem.	Uoplyst
63	Efter jeg var kommet hjem, og igen måtte kontakte Horsens Sygehus på grund af smerte, fik jeg også en god behandling. De ringede tilbage til mig. Det var trygt.	Godt
66	Er lidt utryk ved, [at jeg har nogle symptomer], og jeg føler ikke, det har sammenhæng med min diagnose.	Godt
70	Undersøgelsesrum: lille og trangt men lyst. Venteværelse: dunkelt belyst, kun med ruder mod gangen. Savner dagslys og frisk luft. Ugegamle gratisaviser. Toilet: usle omklædningsforhold. Det var et lille mørkt og gammelt skyllerum.	Godt
75	Jeg oplevede desværre, at jeg ikke hos mig egen læge kunne få besked om, hvad de havde skrevet om mig, inden jeg i anden omgang skulle i ambulatoriet. Dette var med over en uges mellemrum.	Godt
80	Jeg kunne bare ringe, hvis jeg havde problemer. Var NN der ikke, så ringede hun tilbage til mig senere. Det var bare rart.	Virkelig godt
85	God og faglig information.	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
1	Tilfreds.	Godt
2	Jeg har kun positive oplevelser fra starten med forundersøgelser, operation samt mine kontrolundersøgelser i ambulatoriet.	Virkelig godt
6	Det var rigtig godt at blive ringet op et par måneder efter behandlingen, hvor der blev hørt til, hvordan det var gået, og at der altid kunne gøres noget, hvis ikke resultatet var tilfredsstillende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Jeg synes, at et andet hospital kunne lære lidt af Horsens, da man bliver hjulpet, lige når man kommer ind af frivillige, der hjælper med at finde, hvor afdelingen ligger. TAK.	Virkelig godt
8	Jeg synes, at personalet godt kunne sige, at der var et lagen til at tage om min bare numse på toilettet, hvor jeg klædte mig af. En knage/stol til tøj kunne også bruges. [Kommunikation og information]	Godt
13	Ved mit sidste besøg var der rodet og beskidt på toilettet, hvor jeg skulle klæde mig af. Der stod en gammel buket blomster, som lugtede af råd. Det var ikke til at finde bind efter undersøgelsen. Har ved de sidste to undersøgelser gået hjem og følt, at jeg har haft en dårlig oplevelse. Der har ikke været rent, og lægen, der har foretaget undersøgelsen, virkede slet ikke nærværende. Som om det er en fabrik. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Dårligt
16	Travle, men venlige mennesker, der tager pænt imod. Sidst jeg var i undersøgelsesrummet, lå der beskidt tøj på toilettet og på gulvet, og der lugtede af kloak. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Godt
17	Lyttede interesseret, da jeg talte om utilsigtede hændelser i forbindelse med indgreb. Gav mig medhold i, at det var en utilsigtet hændelse, der havde været tale om, selv om afdelingen normalt ikke betragter [det] som en utilsigtet hændelse. Ville indberette hændelsen efter vores drøftelse af dette. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	To ud af tre gange, hvor jeg har haft tid på Horsens Sygehus, har der været skidt og støv rundt omkring. Mest i venteværelset og på paneler ved gulvet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Søde læger og sygeplejersker. [Relationer til personale]	Godt
26	Jeg synes, det var meget søde og kompetente sygeplejersker. God behandling, tak :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
28	Eftersom jeg måtte vente 70 minutter og uden besked på ventetid, var der ikke den fornødne tillid, da jeg så kom ind pga. anden aftale, som jeg også kom for sent til. Derfor skal jeg endnu engang tage fri for at tage til undersøgelse. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
31	Jeg har altid fået en dejlig behandling, så kun godt at sige. Også her fik jeg en god behandling.	Uoplyst
33	Ja, der skulle ikke være så mange forskellige læger og sygeplejersker. [Pleje]	Godt
34	Toiletter kunne måske godt rengøres bedre samt fjerne rust på rør. Venteværelse kunne sagtens piftes lidt op og udbygges og gøres mere indbydende. Undersøgelseslokale måske en anelse for mørkt. [Fysiske rammer]	Godt

✎	37 Venteværelset: Dårlig udluftning. [Fysiske rammer]	Godt
✎	38 Jeg var MEGET tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
✎	39 Personligt synes jeg, at toiletterne var dårlige og i høj grad trængte til at blive renoveret. Undersøgelsesrum var for små samt meget dårlige omklædningsrum. Men personalet var meget venligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Uoplyst
✎	41 Jeg mødte både få sympatiske læger, med tid og overskud, men desværre også læger der ikke tog mig, mine oplysninger og bekymringer alvorligt. Læger som ikke udviste overskud og tid til, at give oplysninger om sygdommen, eller hvordan jeg skulle forholde mig når jeg kom hjem. Desværre overskyggede oplysningerne med de uoplagte læger de gode. [Relationer til personale]	Dårligt
✎	45 JEG SYNES, DET HAVDE VÆRET DEJLIGT AT KUNNE FÅ SIN JOURNAL MED HJEM. DET GIVER BEDRE TID TIL AT FORSTÅ SIN SYGDOM, NÅR DET ER EN TING, MAN IKKE KENDER NOGET TIL I FORVEJEN. DET KAN VÆRE SVÆRT AT OPFANGE ALT I DEN TID, MAN ER PÅ AMBULATORIET, MEN JEG HAR FÅET EN GOD FORKLARING AF MIN EGEN LÆGE EFTERFØLGENDE. [Kommunikation og information]	Godt
✎	46 Ventetiden lidt for lang i et for trængt venteværelse. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎	50 Super.	Virkelig godt
✎	51 Jeg blev ikke informeret om, at I ville sende et spørgeskema. Jeg blev noget urolig, da der lå en kuvert fra sundhedsvæsenet. Troede, at det måske var et svar på en celleprøve, jeg havde fået foretaget for nylig.	Virkelig godt
✎	52 Kommunikation! Mellem sygehuse og praktiserende læger. Til patienten. Især om efterforløb, risici og forholdsregler. Det kan blive MEGET bedre. [Kommunikation og information]	Godt
✎	55 Evt. åbne op for et samarbejde med andre læger/sygehuse, når der opstår tvivl ved en patients sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	56 Rigtig nervøs situation blev forandret til en rigtig positiv og rolig situation.	Virkelig godt
✎	57 <input type="checkbox"/> Jeg kom jo i et lidt alvorlig ærinde. Skal ligge i en ikke særligt flatterende stilling, men det håndterer læger og sygeplejersker til ug. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	58 Ventetiden op til operation var lang, ellers var det en god oplevelse med god behandling. [Ventetid]	Virkelig godt
✎	60 Det var rigtig dejligt, at de informerede en om, hvorfor der pludselig blev lang ventetid. Og da det var midt i spisetiden, var det super med en sandwich og et glas saft:-) [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
✎	61 Jeg synes, at man skulle være tilknyttet den samme læge så vidt muligt, så de ikke skal sætte sig ind i ens forløb igen og igen. De har for travlt, det stakkels personale. Når man er indlagt, er personalet, der passer en, dygtige og rare, og man har den samme. Det er godt. [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
✎	62 Venteværelset var mørkt, lidt trist. Ikke meget læsestof eller drikkevarer, når ventetiden var så lang. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎	63 Den dag, jeg blev opereret og var sammen med de andre patienter på opvågningsstuen, kan jeg kun sige, at vi alle blev taget godt om. Hele tiden var sygeplejersken omkring os, spurgte, om vi havde det godt, og om vi manglede noget. Jeg kan kun sige god for Horsens Sygehus. [Pleje]	Godt
✎	64 Der bør være en sekretær til stede, eller der bør være sat en besked op om, hvordan man skal	Virkelig dårligt

- forholde sig. Man bør ikke kalde folk ind i frokostpause. Det er helt uanstændigt signalerer helt klart, at man ikke har respekt for andres tid.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
-  69 På indkaldelsen stod et tidspunkt, hvor man kunne ringe. Dette var det eneste tidspunkt, ingen tog telefonen på. Den ringede ikke optaget.  
[Kommunikation og information] Godt
-  70 Jeg synes, personalet skal arbejde mere bevidst med konsekvent at præsentere sig hver gang ved modtagelsen af patienten i venteværelse og/eller undersøgelsesrum ved at give hånd, se patienten i øjnene, præsentere sig med navn, stillingsbetegnelse og så fortælle patienten kort, hvad vedkommende skal gøre for mig som patient aktuelt. Det har at gøre med, at jeg føler mig respekteret som det menneske, jeg er. Jeg har tænkt meget på det siden, nu hvor jeg selv har oplevet at være i patientrollen.  
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Godt
-  71 Undersøgelsesrummets toiletskyl er besværligt at betjene.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
-  72 Jeg blev mødt af imødekommende sygeplejersker og læger, som var meget lyttende til det, jeg sagde. De var kompetente og dygtige. God oplevelse (venteværelset kunne måske godt gøres lidt mere hyggeligt).  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
-  74 Ambulatoriet skal snart flytte i nye lokaler, så jeg forventer, at det bliver rigtig dejligt. Godt
-  82 Der var lidt mørkt i venteværelset, synes jeg.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
-  85 Gamle lokaler, men rent og pænt. Fint indrettet efter omstændighederne. Godt forløb, til trods for besvær med, at finde henvisning pga. nyt IT-system. God patient inddragelse. Meget lang ventetid pga. travlhed.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid] Godt
-  86 Bedre. Godt
-  87 Nyere læsestof vil være en god ide.  
[Fysiske rammer] Godt
-  88 De sidste to undersøgelser har været med den samme læge, og lægen var meget venlig, gav sig god tid og spurgte ind til mine behov. Det er jeg meget taknemmelig for. Jeg følte mig [imødekommet] og ikke blot som et nummer.  
[Relationer til personale] Uoplyst



