

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk ambulatorium Y18

Kvindeafdelingen

Hospitalsenhed Midt

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

© 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
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

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:	293
Besvarelser fra afsnittets patienter:	141
Afsnittets svarprocent:	48%

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.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).

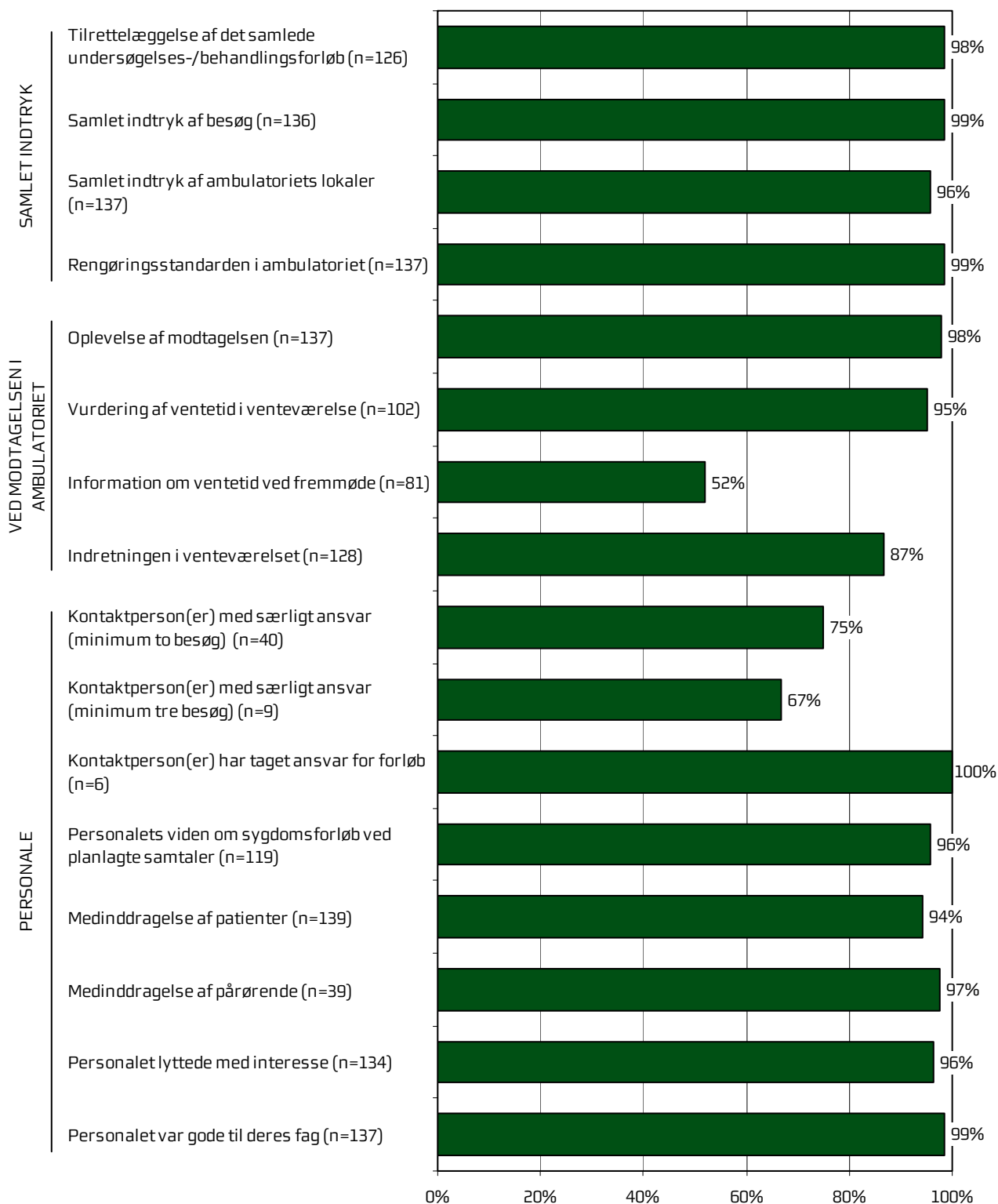
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

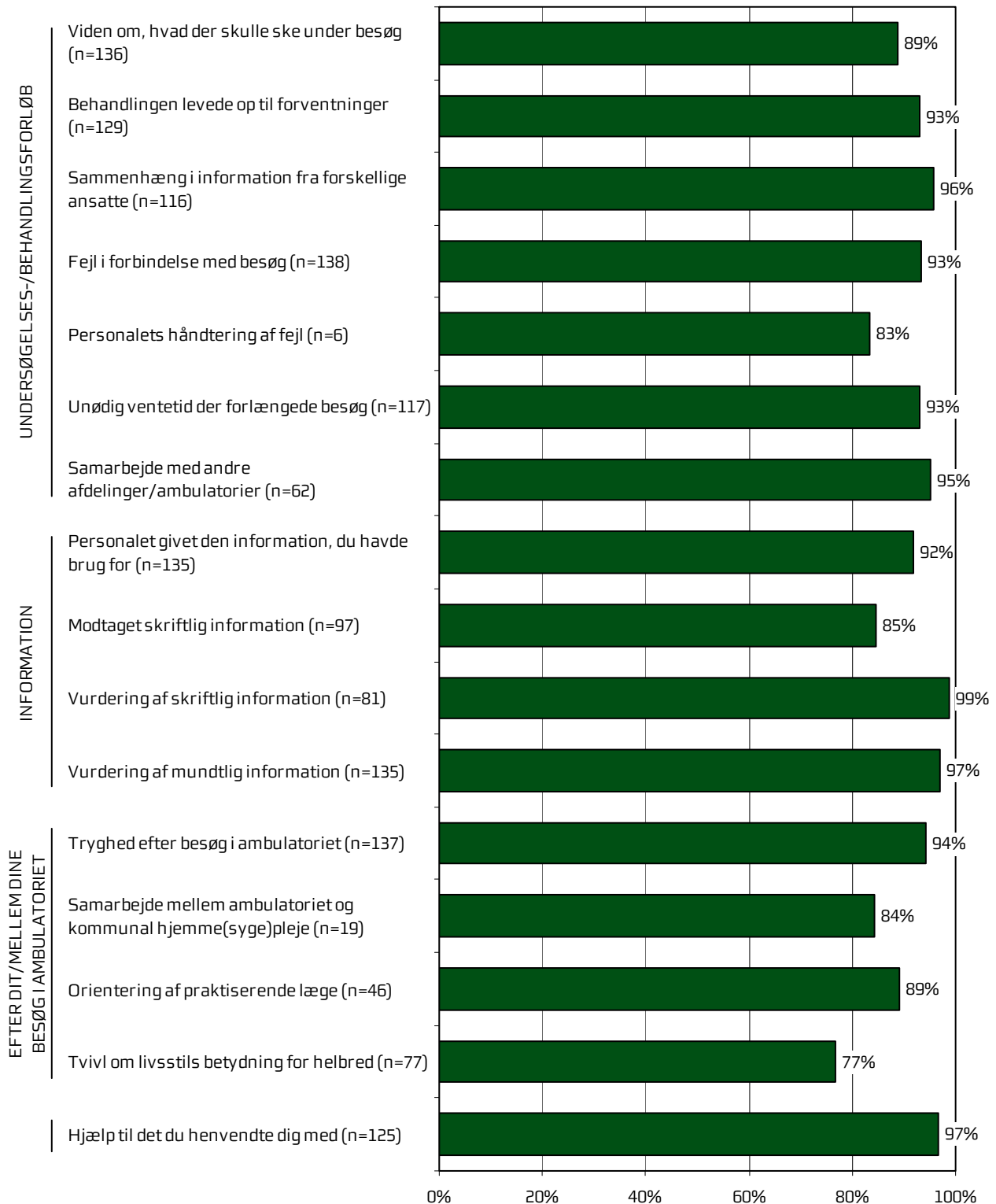
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

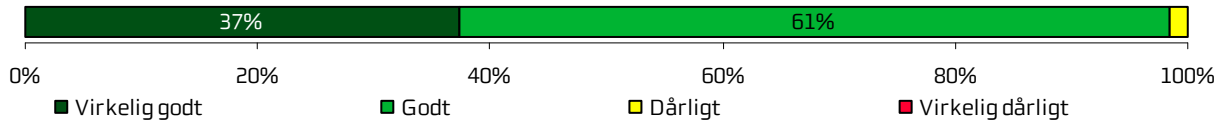
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

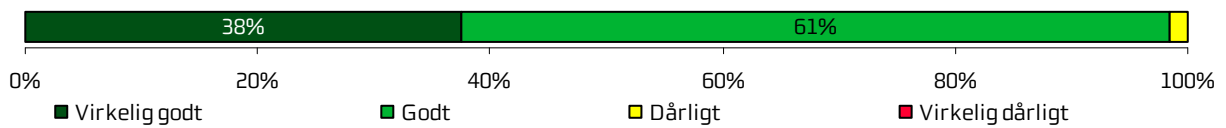
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

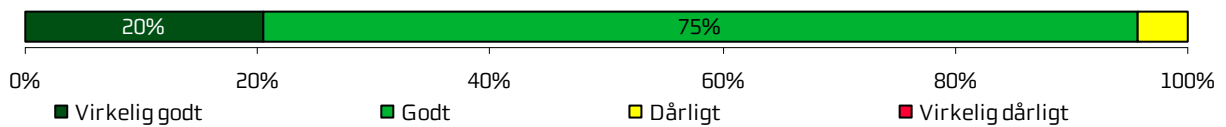
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=126)



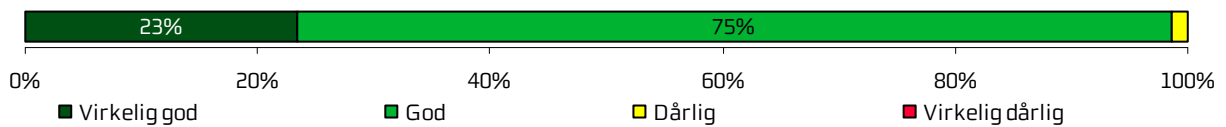
Samlet indtryk af besøg (n=136)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=137)



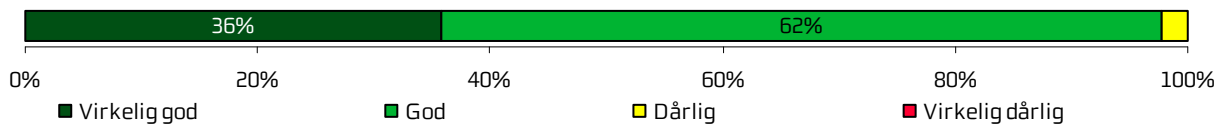
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=137)



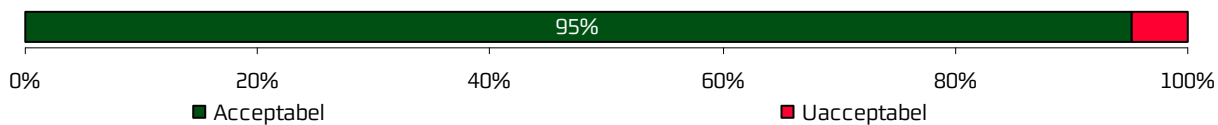
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	94 %	97 %	100 %	86 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	92 %	-	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	96 %	-	100 %	94 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

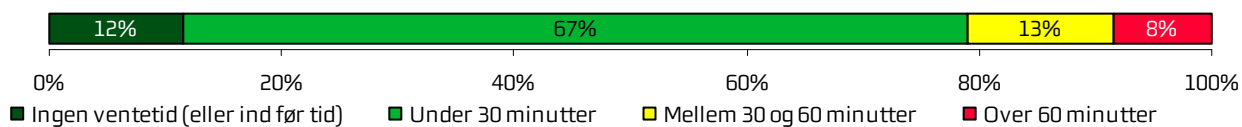
Oplevelse af modtagelsen (n=137)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=102)



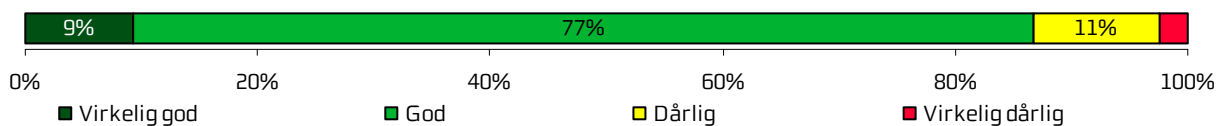
Længde af ventetid i venteværelse (n=95)



Information om ventetid ved fremmøde (n=81)



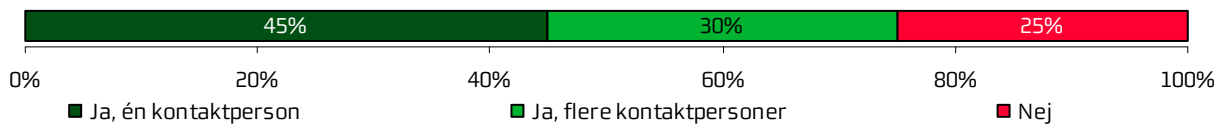
Indretningen i venteværelset (n=128)



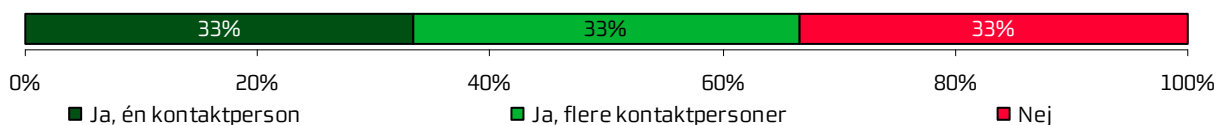
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	90 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	95 %	94 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	52 %	54 %	47 %	77 % *	27 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	84 %	91 %	100 % *	59 % *	87 % *

Personale

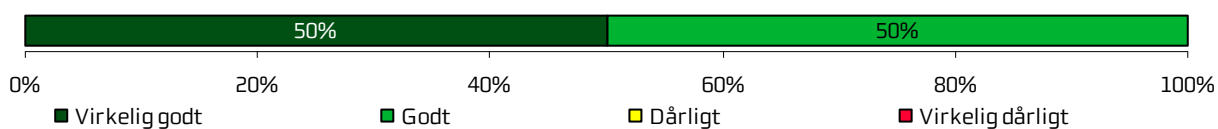
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



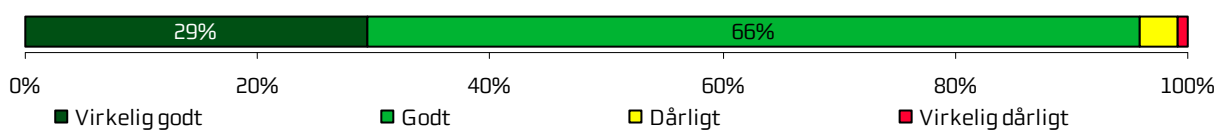
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=9)



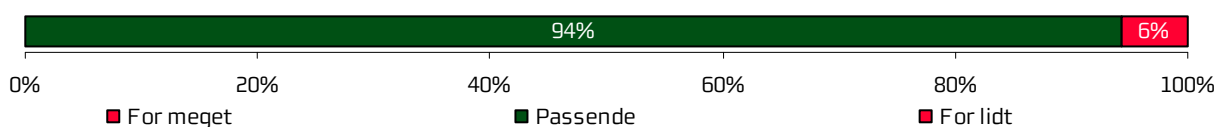
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



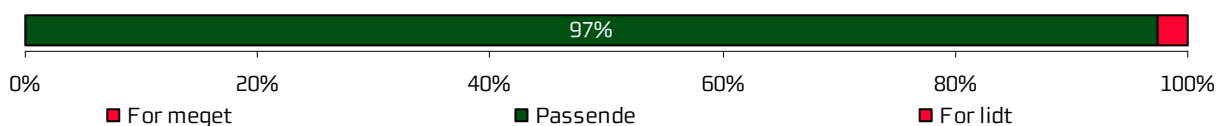
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=119)



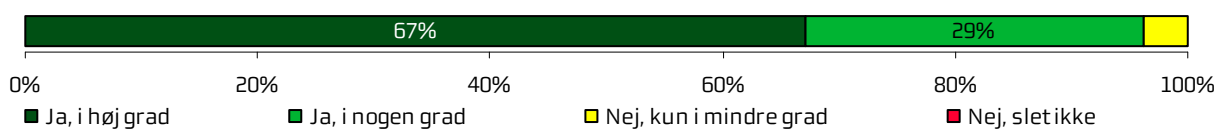
Medinddragelse af patienter (n=139)



Medinddragelse af pårørende (n=39)



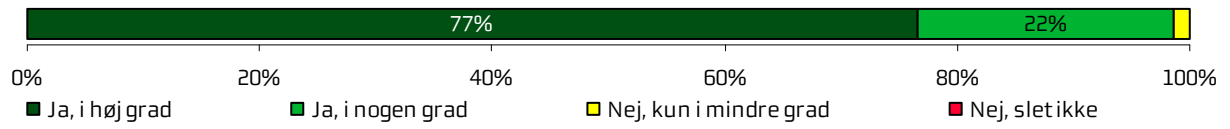
Personalet lyttede med interesse (n=134)



	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)	75 %	53 %	88 %	95 % *	65 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	43 %	91 %	100 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	92 %	95 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	96 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	78 % *	89 %	100 %	70 % *	89 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	98 %	100 % *	87 %	96 % *

Personale (fortsat)

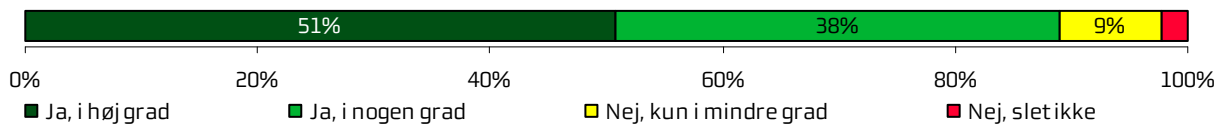
Personalet var gode til deres fag (n=137)



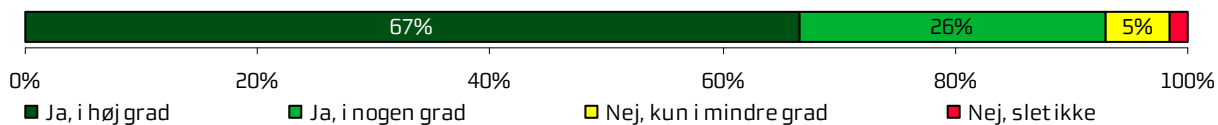
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	97 %	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

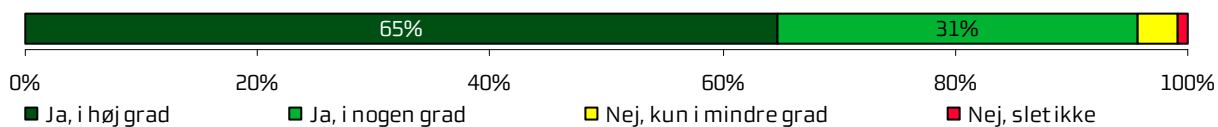
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=136)



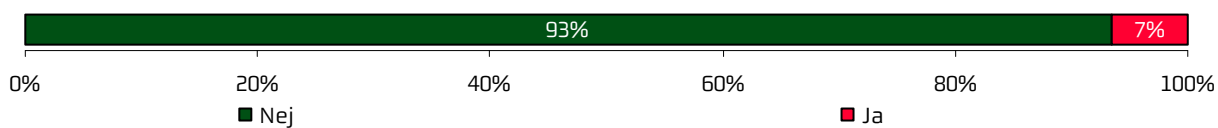
Behandlingen levede op til forventninger (n=129)



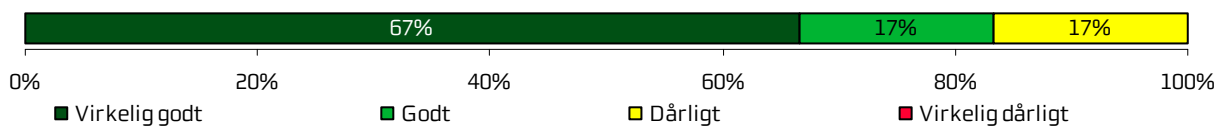
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=116)



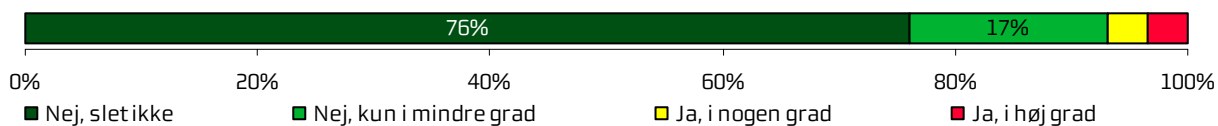
Fejl i forbindelse med besøg (n=138)



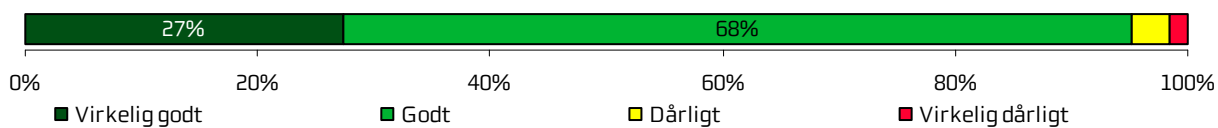
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=117)



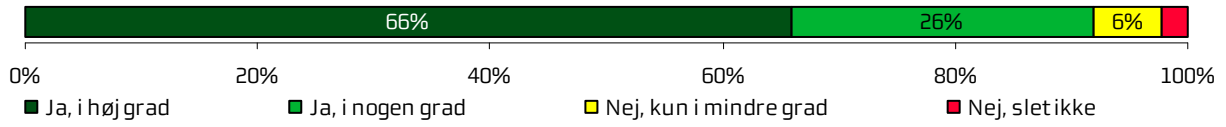
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=62)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	85 %	89 %	100 % *	76 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	91 %	95 %	100 % *	81 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	94 %	94 %	100 % *	88 % *	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	92 %	100 % *	82 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	89 %	73 %	100 %	62 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	92 %	90 %	100 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	89 %	92 %	100 %	75 % *	93 % *

Information

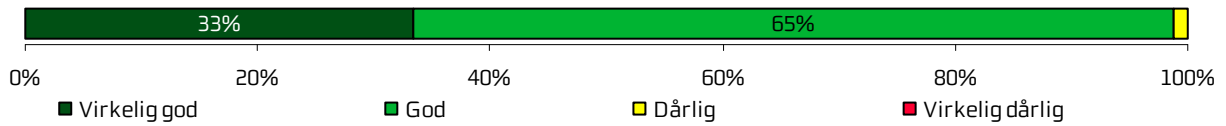
Personalet givet den information, du havde brug for (n=135)



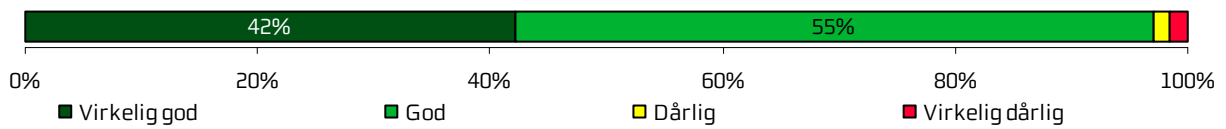
Modtaget skriftlig information (n=97)



Vurdering af skriftlig information (n=81)



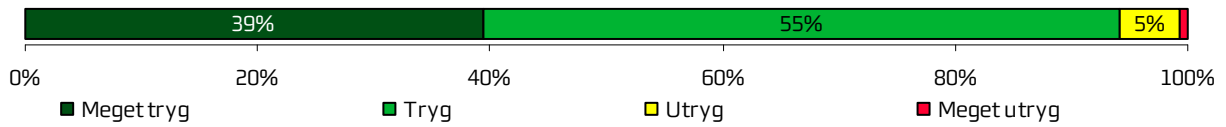
Vurdering af mundtlig information (n=135)



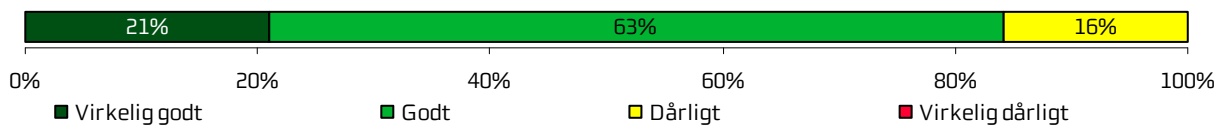
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	92 %	-	100 % *	86 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	85 %	80 %	79 %	98 % *	47 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	94 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	98 %	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

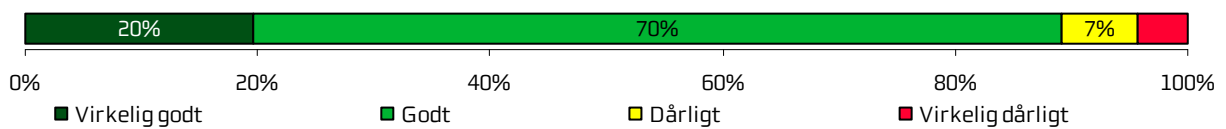
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=137)



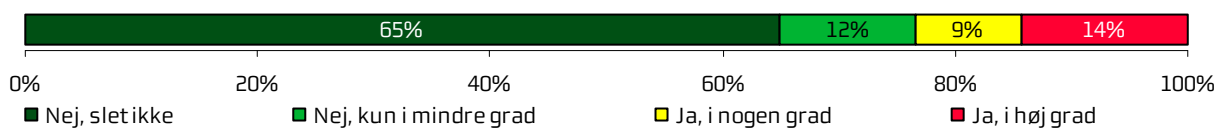
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



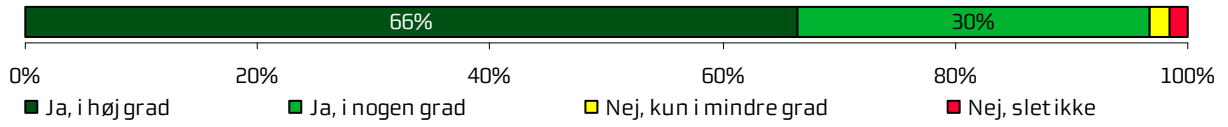
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=77)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	92 %	90 %	100 % *	80 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	85 %	90 %	100 %	79 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	83 %	92 %	100 % *	68 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	76 %	79 %	85 %	56 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=125)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	95 %	100 % *	85 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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	4
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	7
Pleje	2
Relationer til personale	11
Ventetid	0

Gynækologisk ambulatorium Y18

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Modtagelsen
1	Jeg var der to gange. Første gang akut med [nogle] timers varsel. Anden gang til kontrol en måned efter. Da var jeg hos den samme læge NN, og han kunne huske, hvad jeg kom for.	Virkelig god
5	Den er rigtig god.	God
6	Kom ind i weekend. Henvendte mig ved en sygeplejerske og ventede på en stue, til lægen kort efter blev ledig. Det var fint og god behandling!!	God
8	Da jeg var på arbejde i huset samme dag, havde jeg kontaktet afdelingen for at sikre mig, at der ikke var ventetid. Der skulle vise sig at være ventetid til trods for, at det modsatte var oplyst.	God
10	Der blev svaret pænt på mit spørgsmål, og jeg blev vist venteværelset.	God
14	Synes, det var nemt at finde rundt i forhold til den tilsendte beskrivelse, og blev mødt af et meget smilende og venligt personale.	God
16	Ubehageligt at ankomme til et sted, man ikke har været før og ingen til at sige goddag og velkommen. Finder det dybt upersonligt at køre sit sundhedskort igennem en maskine og så tage plads.	Dårlig
19	Inden I sender spørgeskema ud, synes jeg, I skulle undersøge, hvilket ambulatorium man har været på.	Uoplyst
24	Altid søde og imødekommende.	God
28	Der var ingen sekretær til at tage imod, da jeg kom. Mødte først personale, da jeg blev kaldt ind i undersøgelseslokalet.	God
33	Man får sit navn og mødetider på skærmen, men efter 70 minutter er intet sket, fra jeg så henvender mig til personalet, men de kan så ikke se mig registreret nogen steder. Men jeg kommer så ind efter yderligere 15 minutters ventetid.	Uoplyst
38	Da vi blev tilset af en jordemoder, var det derfra ok, men følte mig MEGET utilpas med at sidde til skue med fostervand løbende ud af mig. Desuden var modtagelsen ikke ret let af finde. Vi blev fra informationen vist til nord elevator og skulle derfra gå til modsatte ende.	God
40	Nej.	God
46	Professionelt. Varmt.	Virkelig god
47	Jeg mangler, at der er en, der tager imod en og kan fortælle, hvis der er lang ventetid. Jeg har oplevet meget ventetid de sidste mange gange, jeg har været der. Ca. en halv time.	Dårlig
50	Ja, ventetiden var næsten to timer, selvom jeg var der til aftalt tidspunkt.	God
51	Alt er elektronisk, så da jeg scannede mit sygesikringskort, sagde den intet om, om jeg var registreret eller ej. Så derfor kunne man også nemt komme i tvivl om, om man nu var havnet det rigtige sted.	Dårlig
52	Var ikke registreret, men fik god hjælp af sekretæren.	God
53	Der var ingen ventetid. Jeg blev kaldt ind straks, da jeg ankom.	Virkelig god
54	Dejligt personale. Imødekommende. Lyttede til, hvad jeg havde at fortælle.	Virkelig god

Gynækologisk ambulatorium Y18

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Fejlhåndtering
4	Ja, i høj grad!	Uoplyst
8	Jeg var ikke oplyst om den undersøgelse, der blev foretaget, i tilstrækkeligt omfang.	Uoplyst
23	En gang manglede jeg svar på prøverne. Ringede en del gange. Tror det tog en til to uger ekstra. Oplevede at vente to timer ekstra for at blive opereret af en bestemt læge, hvilket er fair. Men fandt så ud af bagefter, at det ikke var den ønskede læge, der havde foretaget operationen, selvom dette var blevet lovet.	Virkelig godt
27	Jeg blev ikke genindkaldt efter syv dage. Jeg måtte selv ringe ind for at forhøre mig, da der ikke dukkede et brev op. Det viste sig, at de havde glemt at reservere en tid til mig.	Virkelig godt
34	Efter opvågning havde jeg et sår [], der var hævet, og jeg spurgte, hvad det kunne være. Sygeplejersken forklarede, [at der var sket en komplikation], og i hast kom man til at rive [mig]. Der er i dag et lille [mærke].	Godt
35	Svaret på de prøver, der var sendt til laboratorieundersøgelse, blev sendt til forkert læge, så jeg fik først svar, da jeg ringede og rykkede.	Virkelig godt
38	Vi blev lovet en opringning, når fosteret skulle begraves i børneplænen. DET SKETE IKKE. Måtte selv ringe og fik at vide, at det var sket for lang tid siden. Dette tog psykisk hårdt på os.	Dårligt
45	Ingen.	Uoplyst
49	Jeg var der pga. en mislykket abort [flere] uger tidligere på ét sygehus, så måtte have en ny udskrabning. Jeg var på det første sygehus dagen inden, hvor jeg fik målt blodtryk, men fik ikke her [medicin] med hjem, som jeg skulle tage inden for at blødgøre livmoderen. Fik det heller ikke at vide på det andet sygehus, men det var højst sandsynligt, fordi der ikke var skrevet noget fra det første sygehus. [] Rigtig nok, så skulle jeg have [den nævnte medicin] og måtte så vente, indtil det virkede.	Virkelig godt
54	Slet ingen fejl. Alt var professionelt. [].	Uoplyst
55	Efter første besøg fik jeg oplyst, at jeg skulle til yderligere to undersøgelser. Ved modtagelse af første indkaldelse, kontaktede jeg ambulatoriet for at få oplyst, hvilken undersøgelse det drejede sig om. Fik oplyst kikkertundersøgelse, men ved et tilfælde fandt jeg ud af, at første undersøgelse var fjernelse af polyp. Dvs. jeg skulle tage smertestillende, hvilket jeg ikke skulle ved almindelig kikkertundersøgelse.	Uoplyst

Gynækologisk ambulatorium Y18

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?








ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
1	Var meget tilfreds med undersøgelse og behandling. Fik også en plan fremover.	Virkelig godt
2	Kun at den lovede operationstid blev udsat fra [om morgenen] til [over middag].	Virkelig godt
4	Som jeg sagde til min kæreste, da vi var kommet ud: De to fortjener en buket blomster! Virkelig rare og søde mennesker! (Blomsterne blev så aldrig sendt...)	Virkelig godt
6	Fint at der var mulighed for kontrolscanning på et sygehus.	Godt
7	Fint at sygehuset tilbød træningsforløb andetsteds.	Virkelig godt
10	Sygeplejersken var meget opmærksom på mig, om jeg havde det godt. Jeg følte, lægen var grundig, og begge var omhyggelige med at forklare undervejs, også omkring behandlingen.	Virkelig godt
11	Var nede på andet sygehus. Oplevede ikke samme nærhed som på første sygehus. Bl.a. blev der sat spørgsmålstegn ved de "dyre tabletter", som lægen på første sygehus havde anbefalet. Følte mig "presset" til at stoppe med dem som et forsøg.	Virkelig godt
13	Jeg var ved en fejl blevet indkaldt, så undersøgelsen var anden gang rent mundtlig, hvilket, når jeg nu var kommet, var helt ok! Synes, det er fint, at der ikke blev foretaget en gynækologisk undersøgelse, når der egentlig ikke var grund til det! I stedet fik vi en snak om eventuel fremtidig graviditet/fødsel.	Godt
15	Jeg har kun godt at sige til hele forløbet.	Virkelig godt
25	Haft forskellige læger og sygeplejersker ved hvert besøg angående fremtidig behandling. Der er megen travlhed på afdelingen og hyppige telefonopkald fra andre afdelinger. For mit forløb vil det være hensigtsmæssigt, at der ikke var en telefon, der "forstyrrede" undersøgelsen i ambulatoriet. Det er helt klart [én gruppe af læger], der har lyttet og forklaret mig bedst konsekvenser for min videre behandling. Sygeplejerskerne på afdelingen har været meget dygtige/kompetente, selvom de har meget travlt!	Godt
32	Jeg var skuffet over, at min "operation"/indgreb ikke kunne udsættes til starten af 2013, uden ny henvisning. Derfor også nødsaget [til] ny forundersøgelse etc. Samtidig var det sygehuset, som havde udsat min tid på grund af lægemøde.	Godt
39	Virkelig gode. Damen og lægen fortalte alt.	Virkelig godt
43	De gav modstridende informationer på den afdeling, hvor jeg fik testet min blære.	Godt
46	Jeg er sikker på, alt går lige efter bogen.	Virkelig godt
49	Jeg har haft et par uheldige oplevelser på et andet sygehus i det sidste år, så det var virkelig dejligt at komme til Viborg og blive taget så godt hånd om. Det betød ALT for mig under de her ulykkelige omstændigheder. Der var utrolig stor forståelse og rigtig god dialog og støtte. Kan slet ikke rose alle de dejlige folk nok!! Andre kunne bestemt lære en masse af jer. :-)	Virkelig godt
50	Jeg synes, at det er for dårligt, at når sådan en som mig, [der er ung], snart ikke er glad for sygehusbesøg osv. Og mig, som så var inde og få [et indgreb], fik at vide, at min [forælder] kom over til mig på opvågningen, og at hun ville blive informeret, men intet af det de lovede mig og min [forælder] holdte de. Der er mennesker, I har med at gøre, og der er ikke to mennesker, der er ens.	Uoplyst
55	I forbindelse med [indgreb] erfarede jeg, at jeg var med i et forsøg (sådan opfattede jeg det). UDEN forudgående at have fået besked herom. Fik fortalt det som normal procedure.	Uoplyst

Gynækologisk ambulatorium Y18

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
5	Det var en meget fin behandling jeg fik.	Virkelig godt
6	Man kunne godt have en pjece specielt rettet mod ufrivillig abort.	Godt
7	Fin sammenhæng og forståeligt.	Virkelig godt
12	Informationen var ikke fyldestgørende, hvis ikke jeg selv havde stillet en hel del spørgsmål! Efter samtale med egen læge fandt jeg ud af, at jeg skulle have været bedre informeret om bivirkninger, om ordineret medicin. Resultat: Lægen og jeg enige om ikke at tage medicinen.	Godt
18	Det er jo ikke til at huske det så nøjagtigt til så mange spørgsmål så lang tid efter.	Uoplyst
25	Synes, det er et super godt tiltag i forbindelse med ambulatoriebesøg at få udleveret præ-medicin og støttestrømper samt få en forklaring på effektivisering.	Godt
29	Det kunne være en fordel, hvis en del af det blev skrevet ned, også lettere for Jer i længden, da ikke alle har en person med sig [og man får] kun lidt søvn. Der er langt imellem sygehusene nu om dage, det kræver at patienter er helt på toppen. Hvem er det?	Virkelig godt
31	God, venlig kommunikation over e-mail!	Virkelig godt
41	Nej!	Godt
42	Ja. Der var tre mulige måder at operere på, læste jeg i det materiale jeg fik med hjem. Jeg ville godt have været oplyst om hvilken form man ville benytte (jeg har senere ringet og fået det oplyst).	Godt
43	Jeg blev ringet op som aftalt.	Godt
45	Var til at forstå.	Virkelig godt
46	Fin behandling hele vejen igennem. [Det var ikke første gang] jeg blev opereret der. Som altid fin, fin behandling.	Virkelig godt
47	Den sidste læge, jeg var hos, var meget svær at kommunikere med. Det, synes jeg, er meget dårligt, når man er lægen!	Godt
49	Jeg har aldrig før fået en udskrift med hjem omkring forløbet. Det var virkelig rart, og det har hjulpet meget for min forståelse, for hvad der er forgået, og jeg har også kunne bruge dette i mit videre forløb hos gynækolog og læge.	Virkelig godt
50	Ikke udover at jeg synes, det er for dårlig, at når man bliver lovet nogle ting fra denne afdeling, bliver det åbenbart ikke holdt. Mig, min mor og min kæreste er skuffede. Jeg er normalt glad for Viborg Sygehus, og vælger det altid frem for alle andre. Men den afdeling er ikke god.	Uoplyst
54	Jeg fik den information, som jeg skulle have.	Virkelig godt

Gynækologisk ambulatorium Y18**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
 22	Det var en herlig læge og sygeplejersker. Gik derfra i godt humør. Følte at jeg blev hørt.	Godt
 25	Har en gang oplevet, at en telefonkontakt til ambulatoriet og en specifik læge ikke blev fulgt op på. Ved efterfølgende ambulatoriebesøg fik jeg mulighed for at forklare, og den kvindelige læge var dygtig til at forklare/scanne mig, så jeg gik tryk derfra.	Godt
 28	Jeg følte mig rigtig godt behandlet af lægen og sygeplejersken/assistent. En god oplevelse.	Godt
 30	Jeg ringede til Gynækologisk Ambulatorium [i efteråret] for at få svar på prøven, da jeg ikke havde modtaget noget svar. Aftalen var dog, at jeg kun fik svar, hvis der var noget unormalt. Det er dog altid godt at få SVAR!	Virkelig godt
 41	Jeg får en god behandling. Tak for det.	Godt
 48	Nej.	Godt
 50	Jeg vælger altid Viborg Sygehus frem for andre, men den afdeling (gynækologisk), der er dårlig behandling! Jeg fik dårlig behandling, og det har jeg ellers ikke fået på de andre afdelinger på Viborg Sygehus.	Uoplyst

Gynækologisk ambulatorium Y18

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
1	Det var rart at blive taget alvorligt. Behandling og undersøgelser og råd til fremtidig håndtering af problemet hang rigtig godt sammen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg har været til en del undersøgelser. Personalet har under undersøgelserne været dygtige. Men jeg savner rigtig meget en konklusion [på] alle mine undersøgelser. Jeg gik hjem med en tom fornemmelse efter sidste undersøgelse, pga. manglende information. [Kommunikation og information]	Godt
6	Meget venligt personale. God information ved besøget. Kunne godt have brugt en opfølgende opringning derhjemme, da der gik noget længere tid end beskrevet, før medicinen havde sin virkning og [effekten] startede. Men ringede selv til afdelingen og forhørte mig. Alt i alt godt forløb. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
7	Det var dejligt, at det var den samme sygeplejerske, der bistod/modtog mig alle gangene og endda med et smil! Alle var positive. Lægerne venlige og lyttende. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Jeg mødte venlighed overalt. Venteværelserne er kolde, jeg frøs. Der er åbent ud til de lange gange. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	Personalet var meget omsorgsfulde, venlige og gode til at informere. Det gav stor tryghed. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Læge NN, som undersøgte mig, oplevedes som meget nærværende. Hun havde en god dialog og var meget lyttende, også da hun senere kontaktede mig telefonisk. Man følte igen en nærværende dialog, selvom det var telefonisk. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Som før skrevet: Oplys bedre om medicin og bivirkninger, så man har mulighed for i samarbejde med gynækologen at vurdere, om man skal tage medicin eller ej. I mit tilfælde var der risiko for, at bivirkningen var større end en positiv virkning ved at bruge medicinen. Det er på godt jysk TRÆLS først at opdage efter at have købt piller til en HØJ pris. Både for patient og region! [Kommunikation og information]	Godt
13	På trods af, at anden undersøgelse var en fejlindkaldelse, synes jeg, det var en fin måde at slutte forløbet af på. Det var som skrevet tidligere dejligt, at man ikke bare rutinemæssigt skal have den gynækologiske undersøgelse, når man træder ind til sådan en konsultation, men at der blev lyttet til, hvordan jeg har det, og fokus blev rettet ind på "problemet", som i mit tilfælde er eventuel fremtidig fødsel. [Relationer til personale]	Godt
15	Jeg synes, de gjorde det godt. Jeg har ikke noget at klage over. Kun ros til jer alle. Tak.	Virkelig godt
17	Jeg synes, det var særlig godt, at lægen kontaktede læge NN for at få en sparring omkring mine symptomer og den videre behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	Ved ikke, jeg var der kun en dag.	Uoplyst
20	Det var i orden det hele.	Virkelig godt
21	Fik super behandling/omsorg. De var hele tiden opmærksomme på mig og min tilstand og reagerede med det samme på min tilstand. Da jeg på grund af morfin/narkose ikke kunne udskrives samme dag, blev jeg overført til anden afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

✎	25 Kunne med fordel have én kontaktlæge og sygeplejerske i det omfang, det er muligt, selvfølgelig. [Kontaktperson]	Godt
✎	27 Det var ikke en særlig rar følelse at sidde tæt op og ned ad forældre med spædbørn samt højgravide kvinder, der talte om deres graviditeter, når man selv var kommet, fordi man var nødt til at få en abort og vidste, at man ikke selv længere ville få et barn med hjem. Det ville være dejligt, hvis lokalet var mere opdelt, så man ikke blev mere ked af det, end man i forvejen var.	Godt
✎	30 Det var gamle/gammeldags lokaler, men de var helt fine! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	32 Alt i alt rigtig fint. God optræden. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	34 Jeg synes, at alle virkede utroligt søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
✎	36 De er venlige, søde og rare :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	37 Alle har gjort det godt, så ros til alle!	Godt
✎	38 Specielt akutmodtagelsen er ikke god, og det bliver derfor en negativ oplevelse. Min læge havde endda ringet og advaret.	Godt
✎	39 De tog sig meget fint af mig og viste mig vej. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	40 For mit vedkommende blev jeg behandlet godt. Begge var flinke og rare.	Godt
✎	44 Første besøg var virkelig godt. Andet besøg var ok, indtil læge nummer tre blev indblandet og mellem linjerne mente, at jeg var hypokonder/pylret. Havde dog ved første besøg fået at vide, at jeg skulle kontakte afdelingen, hvis blødningerne ikke var holdt helt efter en uge, og det var de stadig ikke efter 14 dage. [Relationer til personale]	Godt
✎	45 Får altid god og professionel behandling. Tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	46 Super service af serviceassistenter. [Pleje]	Virkelig godt
✎	47 Der kan godt skabes mere hygge og varme. [Fysiske rammer]	Godt
✎	49 Fantastisk personale. Alle lige fra sygeplejerske, læger og narkoselæger. Følte mig absolut i trygge hænder og var rigtigt taknemmelig for, at de tog så godt imod mig/os både før, under og efter indgrebet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	50 De er gode nok til deres arbejde angående indgrebet, men alt det der, som man godt kan have brug for som [] patient, og forståelse, er dårligt. Der var to fra personalet, som var søde, men resten af dem, som havde med mig at gøre den dag, var dårlige. [Relationer til personale]	Uoplyst
✎	54 Jeg blev behandlet så godt på Viborg Sygehus. Har bare gode komplimenter til hele personalet. Måden, de udfører sit arbejde på, er mønsterværdig! Kunne andre sygehuse leve op til dette. Tak alle sammen på Viborg Sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	55 Hvis der er deltagelse i flere undersøgelser, så præciser, hvilken der er tale om, og hvad patienten skal forberede. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎	56 Ambulatoriets venteværelse virker slidt og rodet. Undersøgelsesrum er ok. [Fysiske rammer]	Godt

