

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kvindeambulatoriet Viborg

Kvindeafdelingen

Hospitalsenhed Midt

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	244
Besvarelser fra afsnittets patienter:	132
Afsnittets svarprocent:	54%

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).

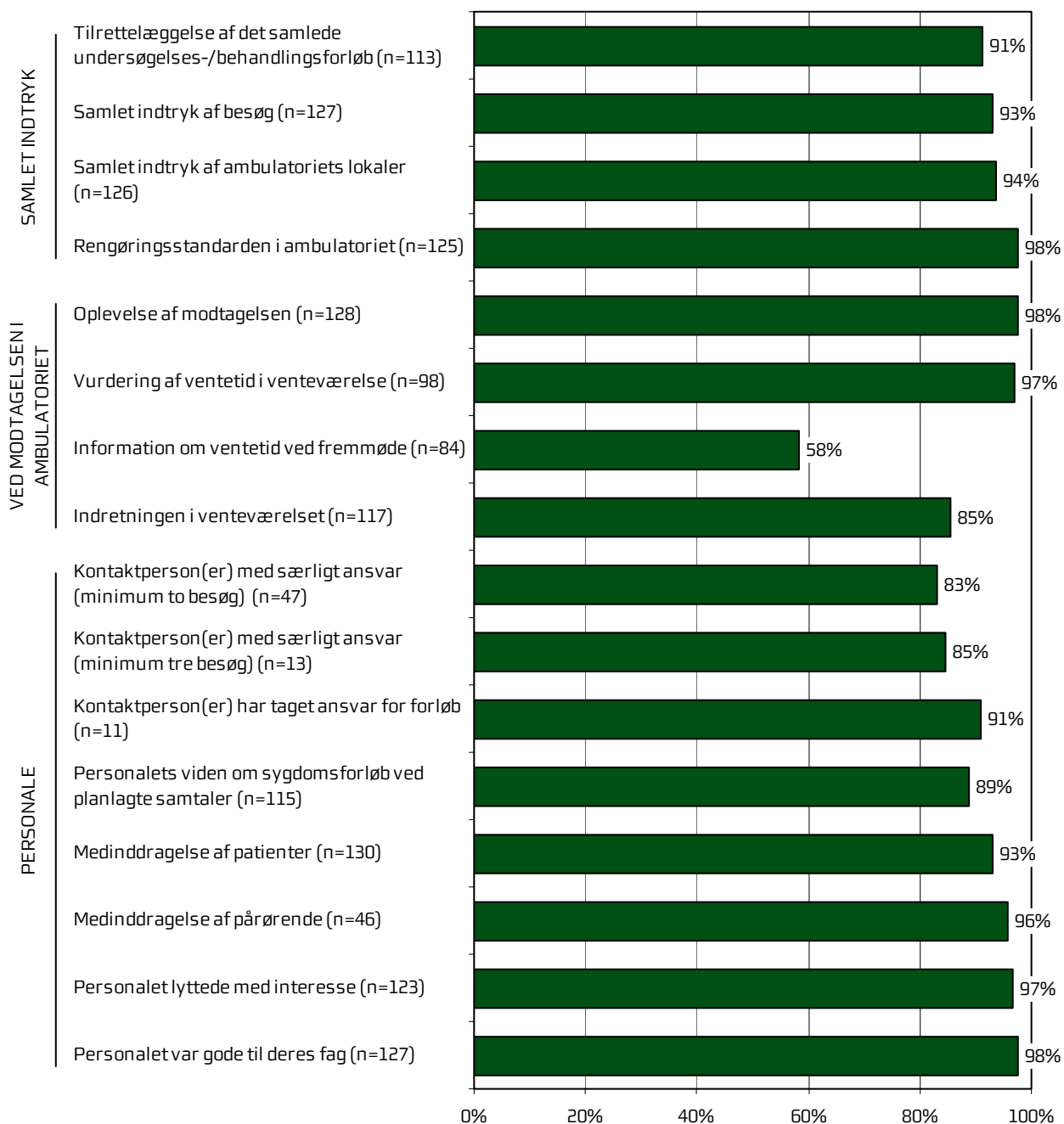
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

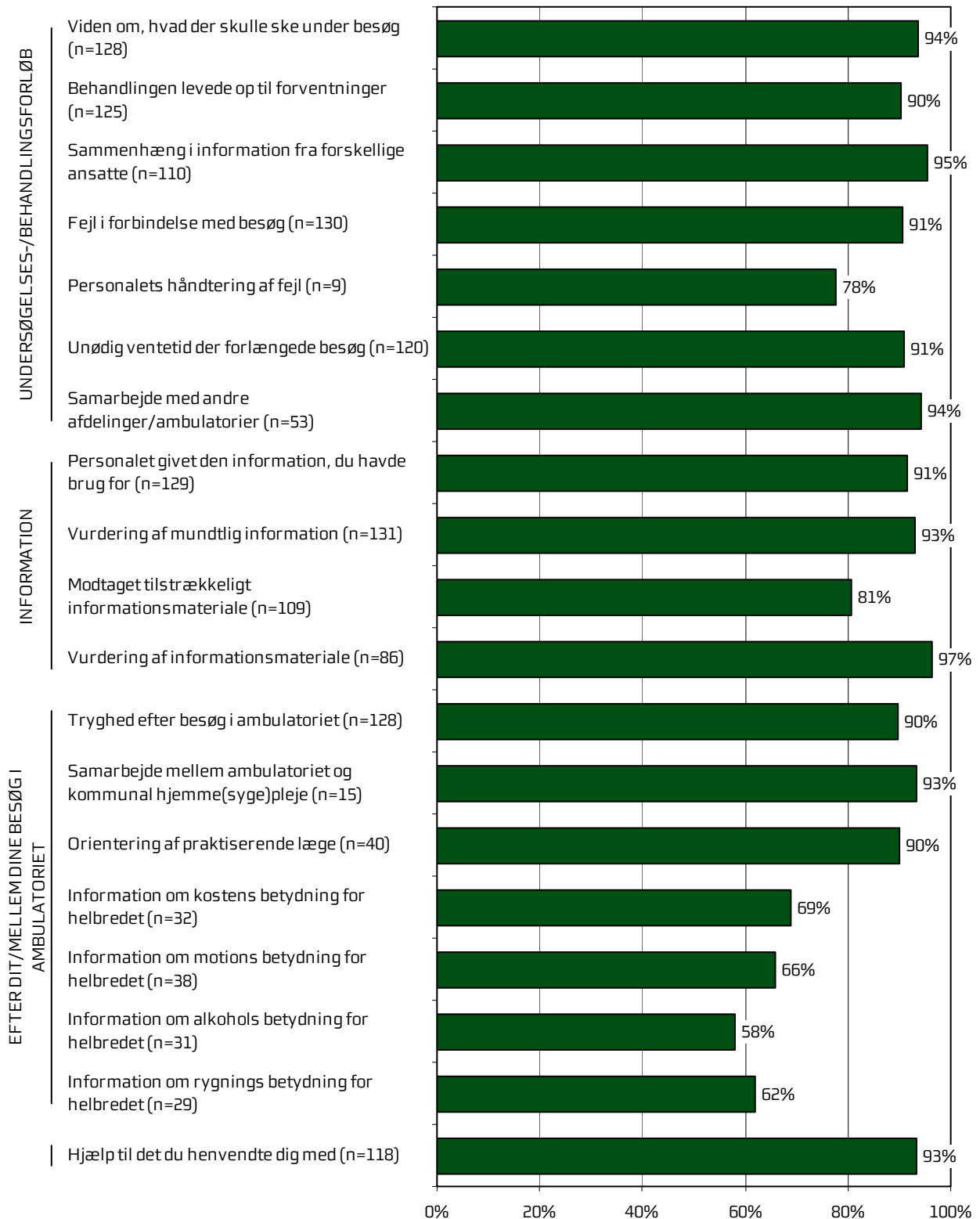
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

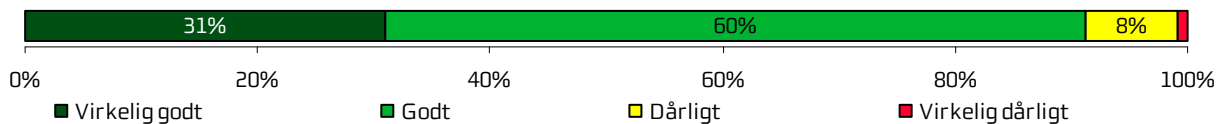
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

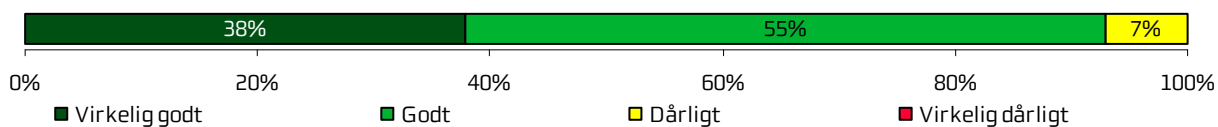
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

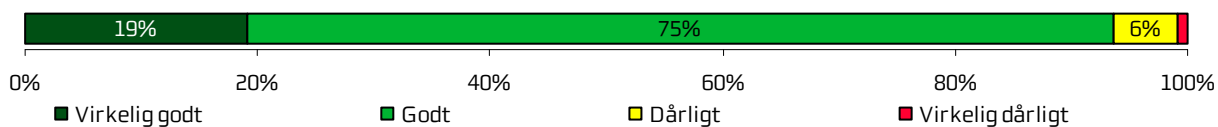
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=113)



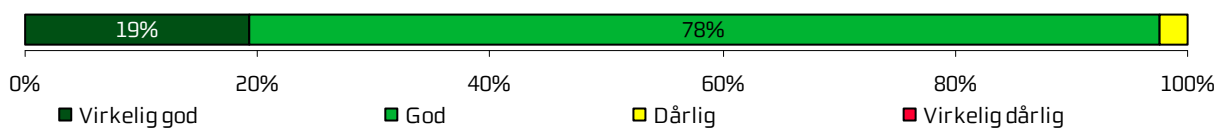
Samlet indtryk af besøg (n=127)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=126)



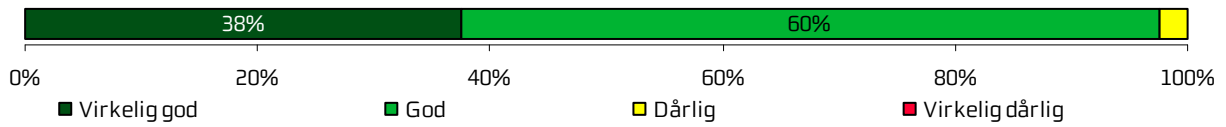
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=125)



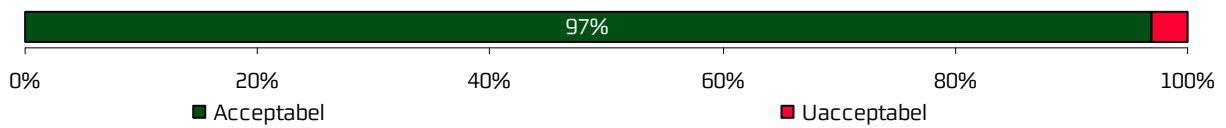
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	-	-	100 % *	83 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	100 % *	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

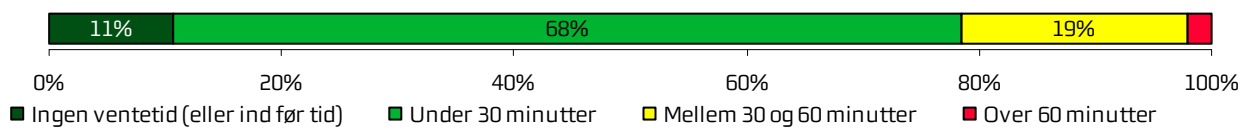
Oplevelse af modtagelsen (n=128)



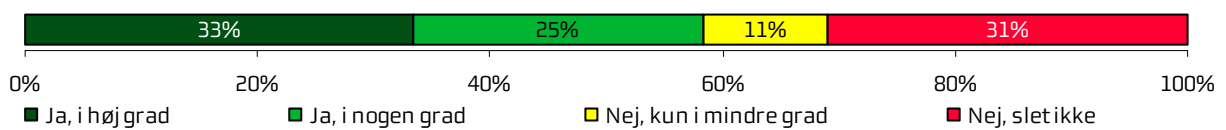
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=98)



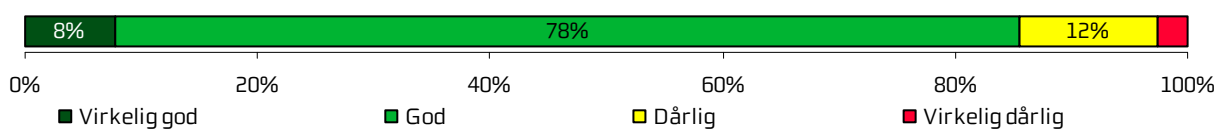
Længde af ventetid i venteværelse (n=93)



Information om ventetid ved fremmøde (n=84)



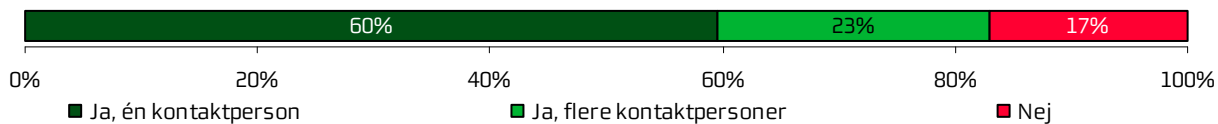
Indretningen i venteværelset (n=117)



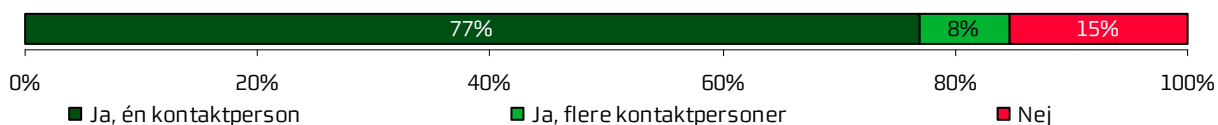
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	-	-	100 %	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	58 %	-	-	86 % *	23 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

Personale

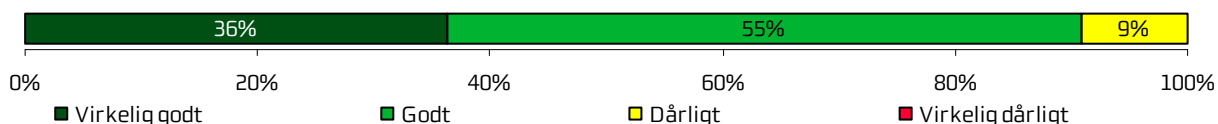
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=47)



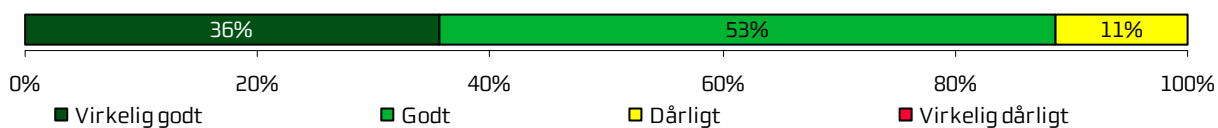
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=13)



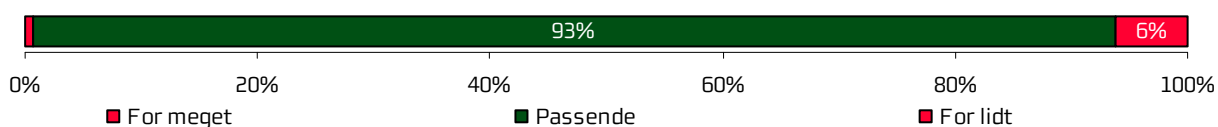
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=11)



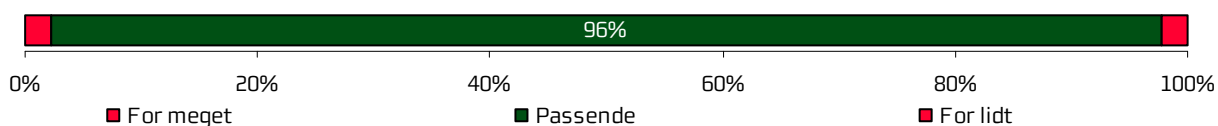
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=115)



Medinddragelse af patienter (n=130)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



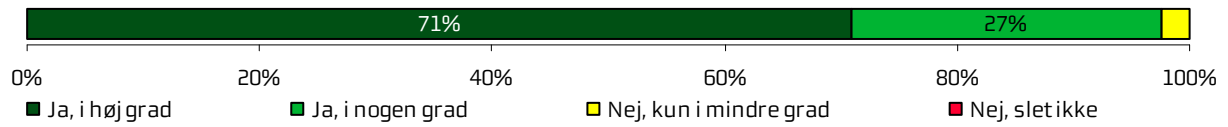
Personalet lyttede med interesse (n=123)



	2013	2012	2011	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)	83 %	-	-	97 % *	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	-	-	100 %	65 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 %	78 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	100 % *	84 % *	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=127)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	90 %	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

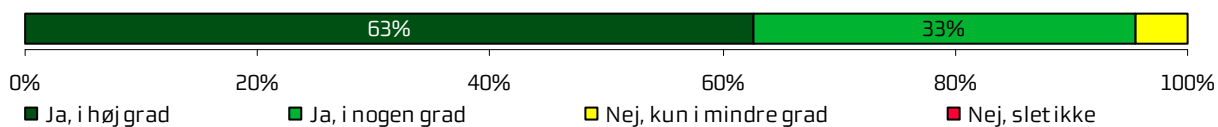
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=128)



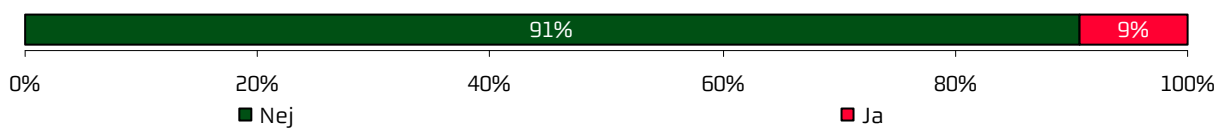
Behandlingen levede op til forventninger (n=125)



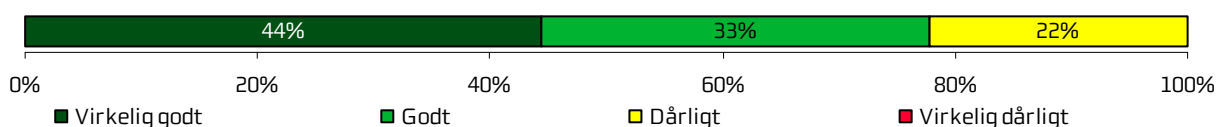
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=110)



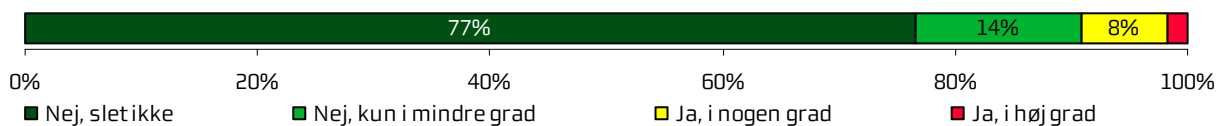
Fejl i forbindelse med besøg (n=130)



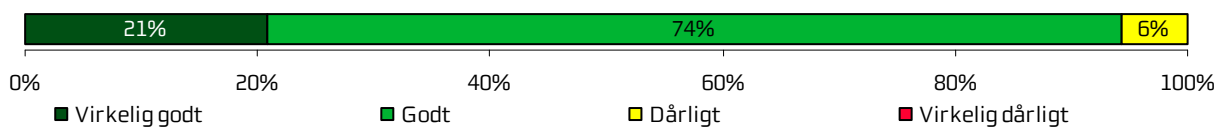
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=120)



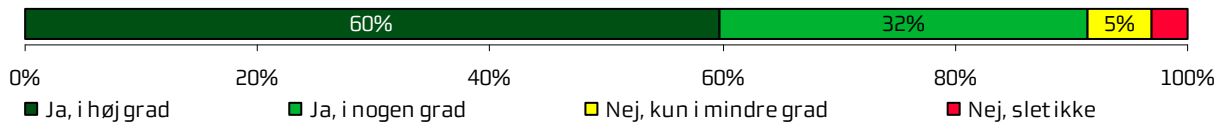
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=53)



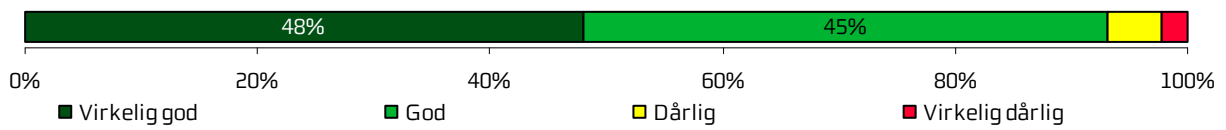
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	-	-	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	-	-	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	100 %	73 % *	92 % *

Information

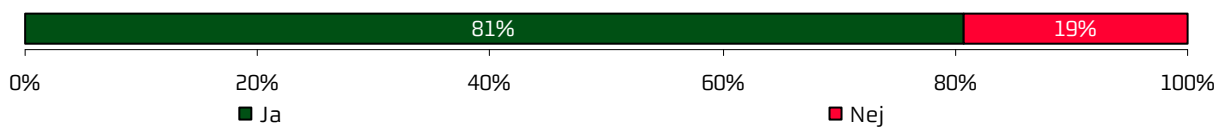
Personalet givet den information, du havde brug for (n=129)



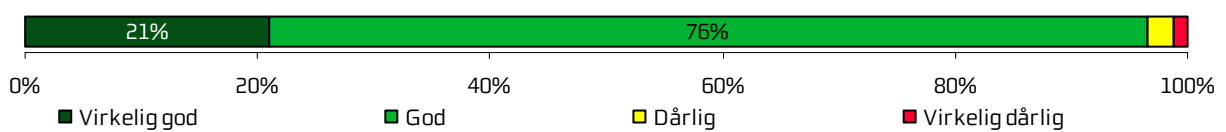
Vurdering af mundtlig information (n=131)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=109)



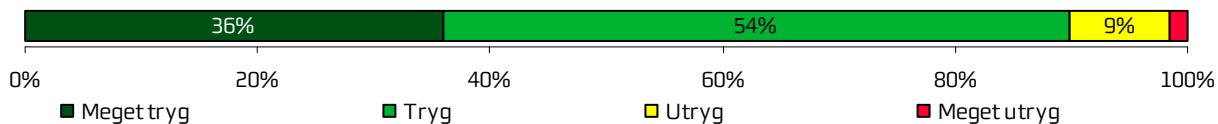
Vurdering af informationsmateriale (n=86)



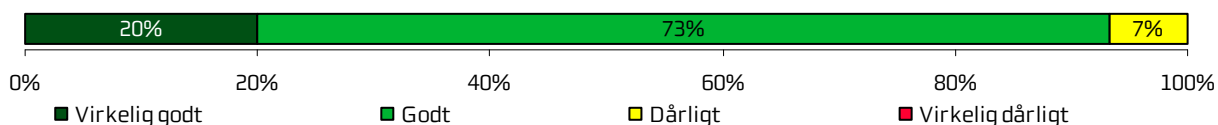
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	100 %	77 % *	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

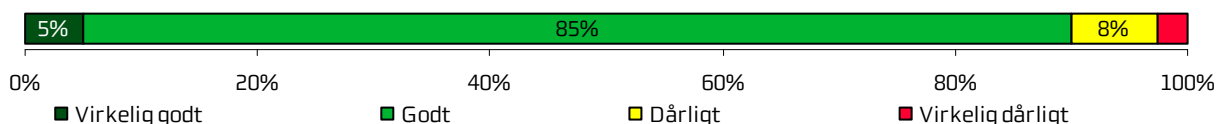
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=128)



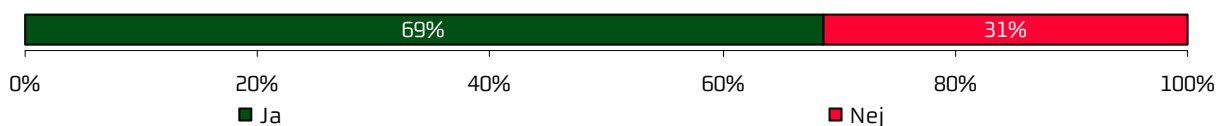
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



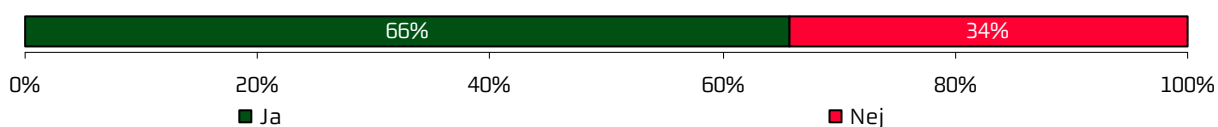
Orientering af praktiserende læge (n=40)



Information om kostens betydning for helbredet (n=32)



Information om motions betydning for helbredet (n=38)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=31)



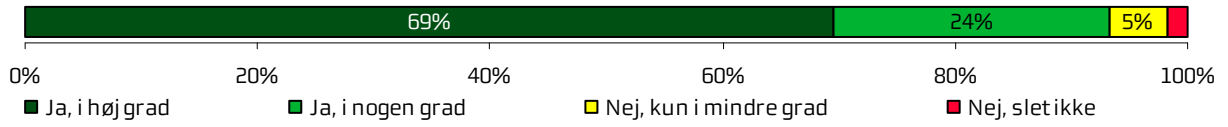
Information om rygningens betydning for helbredet (n=29)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	100 % *	84 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	-	-	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	69 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	66 %	-	-	98 % *	34 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	58 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	62 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=118)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	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		6
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		3
Kvalitet i behandling		9
Pleje		2
Relationer til personale		4
Ventetid		2

Kvindeambulatoriet Viborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Modtagelsen
5	De to gange jeg var der, var man mere end 20 minutter forsinket.	God
8	Det ville være dejligt, om der straks kom en sygeplejerske eller sekretær i dagligstuen. Man er lidt nervøs og usikker. Ventetid bør meddeles straks.	God
9	Da mit mødetidspunkt kom, kom en sygeplejerske ud og kaldte mig ind, sagde velkommen og kom med mig, venligt.	God
12	I må godt være lidt bedre til at informere om ventetiden. Jeg prøvede hver gang at sidde i mere end en time, før jeg blev kaldt ind.	God
16	Kan ikke være bedre.	Virkelig god
20	Ikke særligt personligt, da man skulle scanne sygesikringsbevis, men effektiv.	God
21	Blev to gange informeret om lang ventetid.	God
23	Min datter (syv måneder) var lidt træt, så jeg spurgte receptionisten, hvor længe vi skulle vente, for hvis det var mindre end ti minutter, ville jeg ikke tage min datter ud af hendes bilsele. Hun gik venligt ud og spurgte sygeplejersken/lægen om ventetiden.	Virkelig god
26	Venligt personale. Følte hele tiden, at jeg var "i gode hænder".	Virkelig god
27	Det hele var godt.	Virkelig god
30	Grundet byggerod var det lidt svært at finde ambulatoriet.	God
32	Der var slet ingen decideret modtagelse den dag jeg var der. Kan måske skyldes, jeg havde en tid lige efter frokost. Den første jeg mødte var lægen, da han kaldte mig ind.	Dårlig
35	Jeg kan ikke sige, den var dårlig, der var ikke rigtig en modtagelse, før jeg kom ind. En halv time forsinket, men okay.	God
37	Stor hjælpsomhed og forståelse i forbindelse med, at jeg var forsinket.	Virkelig god
42	Der var ingen modtagelse.	Dårlig
45	Kun godt.	Virkelig god
46	I var meget søde og forstående, da vi havde dødsfald i familien på den tid.	Virkelig god
51	At mødes med en stander til at skanne mit sygesikringsbevis er en fin idé for mig. Det der støder mig lidt, er at der lige ved siden af skærmen, sidder en sekretær bag et lukket glasskydevindue. Hun signalerer ikke imødekommenhed, og det er ikke patientvenligt. Hvis hendes funktion ikke er at have patientkontakt så flyt hende, ellers åbn glasvinduet, smil og sig velkommen. Jeg er helt med på, at vi skal spare tid, og være effektive, men når man kommer som patient, er medmenneskelighed grundlæggende for, at man føler sig godt behandlet.	God
52	Kom direkte til undersøgelseslokalet med Falcks liggende transport.	Virkelig god
53	Jeg kom i god tid, men blev taget VIRKELIG godt imod, og jeg fik hele tiden at vide, at nu var der snart en sygeplejerske undervejs.	Virkelig god
56	Jeg havde været på rundtur før fødslen, så jeg var på forhånd tryk ved stedet. Modtagelsen var professionel og varm, hvilket øgede min tryghed	Virkelig god
57	Der er kun én scanner til sygesikringskortet. Men det virkede ok. Bare man ikke skal spørge om noget.	Uoplyst

- | | | |
|--|-------------------------------------|--------------|
|  58 | Dejligt at blive modtaget med smil. | Virkelig god |
|  64 | Venligt personale. | Virkelig god |
|  65 | Meget venlig og imødekommende. | Virkelig god |

Kvindeambulatoriet Viborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Fejlhåndtering
2	Blev glemt i systemet op til flere gange, lovede at [jeg ville blive] ringet op, men blev det ikke.	Uoplyst
3	Ingen, da jeg var på sygehuset i [nogle] timer.	Uoplyst
4	Det eneste, jeg vil klage over, er, at I sender folk hjem med det samme, og at der er en lang periode mellem undersøgelserne.	Uoplyst
7	Jeg blev sat i gang med behandling [], og tre uger senere ved kontrol på en afdeling ved Aarhus universitetshospital, fik jeg at vide, at der var [sket en yderligere skade], dvs. fejlbehandling med forværring af problemet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Manglende informationsmateriale.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	En af undersøgelserne kunne være undgået. Der var sket en kommunikationsfejl mellem de to sygehuse.	Godt
28	Mødende læge NN havde IKKE læst min journal inden samtale og diagnose og behandling. Inkompetent læge NN.	Dårligt
38	Bare, at lægen ikke kunne ordne det, han skulle, efter [flere] forsøg. Av, av. Så kom der en anden og alt ok.	Virkelig godt
46	Fejl ved abort-/fosterundersøgelse.	Virkelig godt
47	Jeg havde fået at vide til forundersøgelsen, at jeg skulle lokalbedøves, men da jeg kom den dag, det skulle ske, fik jeg at vide, at jeg skulle helbedøves. Det fik jeg ingen forklaring på.	Dårligt
48	Manglende styr på oplysninger angående "mig" i forbindelse med, at jeg havde barn, hvilket I ikke troede. Og fik derfor ikke tilbudt operation i forløbet, hvor det ses nødvendigt.	Godt
54	Jeg vågnede under narkosen.	Godt
60	Jeg fik en bedøvende indsprøjtning i skridtet og har stadig ondt herefter.	Uoplyst
62	Ingen.	Uoplyst
63	Lægen gik hjem uden at tale med mig. [Jeg gennemgik stor operation]. MEN jeg ventede MEGET længe efter operationen for at tale med lægen, der havde opereret mig. []. Endte med at blive sendt hjem []. Jeg havde ventet forgæves og fik ikke svar på mine spørgsmål []. Var skuffet og ret vred over det. Ringede til en ansat sygeplejerske [på et senere tidspunkt], men hun var meget kort for hovedet og virkede, som om hun synes, jeg var til besvær.	Uoplyst
64	De troede, at jeg var gravid med tvillinger, så det havde de sat tid af til. Jeg er ikke gravid med tvillinger :-).	Virkelig godt
66	Lægen, der opererede mig. Hans notat fik jeg ikke med, inden jeg tog hjem. Han var der for at tale med mig tidligere, men da var jeg stadig meget omtåget pga. narkosen. Notatet sørger personalet for, at jeg får tilsendt.	Virkelig godt

Kvindeambulatoriet Viborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Samlet indtryk
1	Fik ved kontrolbesøg [sidste år] at vide, at jeg ville blive indkaldt om et år. Måtte kontakte afdelingenssekretæren [flere] gange telefonisk, inden indkaldelsen kom kort tid før kontrol. Vigtigt med indkaldelse i god tid, så usikkerhed undgås. Ny læge ved sidste besøg!!	Godt
5	Dejlige og positive medarbejdere, der får en til at føle sig tryk og velkommen.	Godt
6	Så positivt, at det var den samme læge, der så mig alle de [] gange, jeg var i ambulatoriet. Og det var endda også den samme læge NN, der kom og gav sit besyv med de gange, det var nødvendigt.	Virkelig godt
7	Fik at vide, at de kun kunne undersøge et af mine problemer [].	Dårligt
9	Jeg er gået i venteposition, da jeg ikke er færdigbehandlet.	Godt
10	Svært at slappe af i de stole, som man kommer over i efter opvågning. Især når man har smerter.	Godt
11	Jeg var meget tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
21	Ualmindelig ubehagelig oplevelse med den mest modbydelige [] læge, der både var ufor-skammet, kort for hovedet og nærmest hev tøjet af mig. Lå med tårer i øjnene på undersøgelsesbriksen.	Dårligt
23	Alle jeg mødte var rare og venlige.	Virkelig godt
37	Gik glat og uproblematisk.	Virkelig godt
41	Jeg manglede nogle informationer om, hvordan jeg skulle forholde mig fysisk, og hvad en spontan abort ville medføre. Fik ikke at vide, om jeg kunne møde på arbejde dagen efter, eller at jeg risikerede en pludselig forværring af smerter og en styrtblødning. Sygeplejersken og lægen med scanneren var rigtig grundige og fortalte også, hvor meget jeg kunne bløde over tid. Bare ikke at det kunne komme så voldsomt, og at jeg ikke ville kunne arbejde lige mens aborten stod på. Jeg synes, det er så forkert, at lægen fortæller, at jeg er ung (30) med hensyn til at få børn. Alle eksperter råber op om, at vi bliver for gamle, før vi får børn, og når så jeg gerne vil have i min alder, får jeg af vide, jeg er ung. Hvis 35-40 er for gammel, så er 30 vel passende, og endnu mere, så er ønsket om børn vel af større betydning end alderen.	Godt
42	Jeg synes rigtig godt om sygeplejerskerne på ambulatoriet og på []afdelingen samt læge NN. Men jeg havde dårlige oplevelser med hensyn til anden læge NN på ambulatoriet [et par] gange.	Uoplyst
47	Jeg var meget skuffet over, at de ikke havde vurderet, at det, de skulle lave, kunne de ikke gøre alligevel, inden jeg blev bedøvet, da jeg har meget kvalme når, jeg vågner.	Godt
53	Udelukkende positiv hele vejen igennem forløbet. Alle var utrolig søde, venlige og meget forklarende. Man blev mødt med smil overalt :-).	Virkelig godt
67	Jeg fik først svar på undersøgelsen efter gentagne rykkere, selvom jeg efter undersøgelsen fik besked på, at jeg ville få en indkaldelse til samtale i løbet af 14 dage.	Godt

Kvindeambulatoriet Viborg

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

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Samlet indtryk
7	Hun var meget svær at forstå og forstod ofte ikke mine spørgsmål.	Dårligt
9	Jeg har fået udleveret brochurer og en CD med øvelser til det, jeg har behov for.	Godt
10	I pjecen stod, at der var smerter et par dage, men jeg var sygemeldt en uge. I forhold til planlægning af sit arbejde kunne det være rart at vide, at det for nogle er længere tid.	Godt
14	Fik ikke informationsmateriale.	Godt
21	Har ingen fået (anden gang).	Dårligt
22	Lidt forvirring om hvad sød saft er. Ringede ind og fik af vide, at det var saft, der indeholdt sukker. Altså ikke kunstig sødt.	Godt
29	Under samme undersøgelse fik jeg rigtigt afklaring om forløbet. Indtil da var det uklart, hvad jeg fejlede.	Godt
32	Blev sat i behandling med medicin, uden at der blev spurgt til kræftforekomst i familien, hvilket fremgik af indlægssedlen, samt gener ved indtagelse af medicinen.	Godt
35	Fik ikke noget informationsmateriale.	Godt
37	Udmærket og oplysende. Til gengæld har min egen læge skjult oplysninger og altid sagt, at den eneste mulighed var operation!	Virkelig godt
40	Ellers kom der mere informationsmateriale per brev.	Godt
42	Det kan godt være, jeg ikke er som flertallet efter min behandling. Men jeg syntes, der skulle stå i informationsmaterialet, at der godt kunne forekomme at være flere sygedage forbundet med indgrebet.	Uoplyst
46	Synes, at I skulle informere om, at 20% af aborter ikke virker.	Uoplyst
48	Har ikke modtaget materiale angående celledforandringer.	Godt
53	Fint materiale og uddybende, så der ikke var tvivl om noget, og ellers havde jeg modtaget et kontaktkort om, hvor jeg kunne henvende mig ved yderligere spørgsmål.	Virkelig godt
54	Jeg ville gerne have vidst, at jeg skulle have barberet mig, hvorfor det ikke var nødvendigt med blodprøve og måling af blodtryk, inden jeg skulle i narkose.	Dårligt
56	Efter fødslen har jeg været ked af, at jeg ikke blev bedre informeret om bristninger og helingsprocessen. Mit indtryk til fødselsforberedelsen var, at man ikke turde informere om det af hensyn til kvinder, der frygtede det. Jeg var forberedt på, at jeg kunne briste, men ikke på hvor længe det ville tage at hele.	Virkelig godt
60	Jeg fik en udmærket information om, hvad jeg selv kunne gøre for at afhjælpe mit problem.	Virkelig godt
63	Fik kun information fra en læge, inden jeg blev indlagt til operation. Han informerede mig om, at jeg skulle have fjernet en cyste på den ene æggeleder. På selve operationsdagen fik jeg fjernet begge æggeledere af en anden læge.	Dårligt
67	Ikke hurtigt nok svar på undersøgelsen.	Godt
68	[Jeg har] ikke fået besked på at blodprøve skulle tages før besøget.	Virkelig godt

Kvindeambulatoriet Viborg

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

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Samlet indtryk
6	Jeg har været på min e-journal på nettet ca. 14 dage efter mit sidste ambulatoriebesøg, og kan fortsat ikke se nogle notater fra mine besøg i ambulatoriet. Det undrer mig!	Virkelig godt
9	Jeg har fulgt vejledninger, jeg har fået, men det har ingen synlig effekt haft på mig.	Godt
10	Har endnu ikke modtaget tid til opfølgning. Dog svært at vide, om læge NNs plan blot ikke er rullet ud efter nytår endnu.	Godt
16	Jeg siger mange tak for hjælpen.	Godt
18	Er blevet overflyttet til andet sygehus midt i forløbet, da der her var kortere ventetid. God service fra sygehusets side. Flyttet fra [et hospital] til [andet hospital] og bor selv midt i mellem. Dog er det ikke samme læge, men det er uden betydning.	Virkelig godt
21	Første besøg var en særdeles positiv oplevelse. I stærk kontrast til andet besøg!	Dårligt
35	Ikke tilfredsstillende, da jeg [flere gange med nogle dages mellemrum] måtte rykke for den undersøgelse, jeg skulle have efterfølgende. Jeg havde fået at vide, at der kun var to-tre ugers ventetid. [Ved en opringning nogle uger efter besøget] kunne man ikke forstå, hvorfor jeg intet havde hørt, men de skulle nok finde ud af det, ellers ville læge NN ringe til mig. Ved [næste] opringning kunne man ikke forstå, at undersøgelsen ikke var booket. Det blev den så med det samme.	Godt
42	Jeg havde følelsen af at have været udsat for overgreb i forbindelse med en biopsiprøve.	Uoplyst
52	Havde ej forventet lægens iværksættelse.	Godt
53	Især fra læge NN og sygeplejerske NN fik jeg rigtig god information og kunne spørge ind til eventuelle tvivlsspørgsmål. Virkelig positiv.	Virkelig godt
56	Min praktiserende læge var ikke bekendt med, at jeg skulle kontrolleres efter otte uger, og ville ikke lave den gynækologiske undersøgelse. Jeg skiftede læge.	Virkelig godt
59	Første læge ved første besøg virkede ikke kompetent til samtalen.	Virkelig godt
63	Det var en dårlig og ikke tilstrækkeligt uddybende oplevelse efterfølgende. Blev bare sendt hjem uden samtale om forløbet. Mødte som sagt ikke lægen, eftersom han var kørt hjem! Sygeplejersken, der tog sig af mig nede på sengeafsnittet, efter jeg blev flyttet fra opvågningsafdelingen, var sød. Hun kunne jo ikke vide/gøre for, lægen tog hjem.	Dårligt

Kvindeambulatoriet Viborg

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

ID	Kommentarer - Kvindeambulatoriet Viborg	Samlet indtryk
1	1. Sørge for samme læge. Evt. SMS vedrørende udsættelse/ændring af kontrolltidspunkt. 2. Sætte kulører på venterum. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Godt
7	Ikke behandle mod hæmorider, når lægen i ambulatoriet ikke kunne se nogen, da det i mit tilfælde forværrede min tilstand!!! [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Sygeplejerske og læge var i høj grad venlige, empatiske og informative. Kun godt at sige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Mere ungdommelige blade/læsestof i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
15	I mit tilfælde blev operationen aflyst en dag i forvejen, og jeg ville hellere gerne havde det at vide før. Fordi min mand allerede har taget tre dage fri fra arbejdet.	Godt
19	Takker for god behandling :-). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Den første læge jeg talte med, virkede meget uerfaren og kunne ikke forklare, hvad man så på scanningsbilledet. Han tilkaldte en mere erfaren læge, hvor jeg så fik god besked om det hele. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
31	De tog imod mig med kyshånd, selv om jeg havde en henvisning fra [en anden by], men kørte til Viborg, hvor vi plejer at køre hen, når der er noget. Jeg tog, som en selvfølge, at det var Viborg. Man kører til det sted, man er tryk ved. Der har jeg også født mine [] børn. En stor tak til Viborg Sygehus. Roser fra mig til jer.	Virkelig godt
33	Når man som [ung] bliver indlagt, synes jeg ikke, det er i okay, at ens forældre ikke bliver tilbudt at overnatte. Da jeg ikke er myndig, synes jeg, det er underligt, at jeg skulle give samtykke til, at mine forældre måtte informeres om min indlæggelse og forløb! Jeg blev indlagt [om aftenen] og skulle være fastende, men de sagde, at jeg godt måtte få noget mad inden midnat, da undersøgelserne først gik i gang næste dag, men jeg fik intet og endte med at være fastende i et døgn :-). Derfor er det vigtigt, at ens forældre er tilstede. [Pleje]	Godt
34	Jeg synes ikke, at de kontaktpersonkort, jeg fik udleveret, virkede. Jeg kontaktede ambulatoriet angående spørgsmål og kunne ikke komme til at tale med kontaktpersonen. Blev stillet om til en sygeplejerske, der kunne svare kvalificeret. [Kontaktperson]	Godt
35	Selve ambulatoriebesøgene har været rigtig gode gennem hele forløbet (fra først på året). Men de forglemmelser, hvor jeg skulle henvises til anden undersøgelse, synes jeg ikke, er i orden. Det skal her nævnes, at min henvisning til træning hos en fysioterapeut i foråret også var glemt. [Kvalitet i behandling]	Godt
36	Værelset må gerne blive hyggelige og "hjemligt". [Fysiske rammer]	Godt
37	Pleje af personalet, flere hænder, så de ikke skal være fortravlede. Med hensyn til skriftlig materiale er det altid godt, når der er instruktive tegninger, det savner jeg. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
39	Samarbejdet mellem læge, sygeplejerske og [andre medarbejdere] var rigtig godt. De havde hver deres opgave og udfyldte den godt. Godt informationsniveau. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

- 40 Venteværelset er ikke specielt hyggeligt, men man skal jo heller ikke opholde sig der særligt længe. Hele personalet snakkede pænt og ligeværdigt til mig. Skønt.
[Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid] Godt
- 43 Jeg syntes, at information og behandlingen var utrolig god og meget kvalificeret. God oplevelse.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 44 Jeg ville gerne have været indkaldt i ambulatorium til undersøgelse efter operationen. Måtte selv henvende mig.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 49 Mit problem er ikke helt udredt. [] De fysiske rammer kunne godt gøres lidt friskere, men er ikke dårlige. Vigtigt er selve behandlingen fra personalets side, og de har været rigtig søde og imødekommende. Man føler sig velkommen og individuelt behandlet, i klar modsætning til det accelererede patientforløb, som var en dårlig oplevelse.
[Fysiske rammer, Kontaktperson, Relationer til personale] Virkelig godt
- 50 Mit første besøg på sygehuset var meget dårligt med meget lang ventetid, hvor jeg efterfølgende manglede en del informationer. Det var her lægen bookede mig i ambulatoriet, som har været rigtig godt. Men havde jeg fået flere informationer omkring cysten og at denne kunne springe, ville mit forløb muligvis ikke være endt med en akut henvendelse hos lægevagt og efterfølgende en tur på akut svangerafdelingen. Men det sidste besøg på Gynækologisk Ambulatorium var rigtig godt. De gjorde meget ud af at sikre, at jeg var sikker og tryk ved min situation.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] Dårligt
- 53 Alt i alt: Jeg er fuld af beundring over for Viborg Sygehus (Kvindeafdeling), hvor jeg fik fjernet min livmoder samt et fibrom [i efteråret 2013], og jeg fortæller det gerne vidt og bredt :-)
- 54 Det er ikke i orde, at man efterfølgende prøver at kontakte mig flere gange pr. telefon, uden at efterlade en besked på telefonsvarer, og når jeg ringer tilbage til det nummer, som der er ringet fra, kender ingen på afdelingen noget til opkaldet. Jeg går ikke med mobil på mit arbejde, så jeg havde opgivet min fastnettelefonnummer. Jeg havde fået en tid til samtale en uge efter operationen, men den var aflyst uden at give mig klart besked.
[Kommunikation og information] Dårligt
- 55 De var søde og venlige, alle som jeg havde forbindelse med både i Silkeborg og Viborg. Godt
- 56 Meget stor professionalitet, følte mig meget tryk.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 59 Kedeligt inventar. Scanningsbilleder af graviditet burde fjernes. Kunstmalerier med noget med børn, maver.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 60 Jeg synes, at der er en god og afslappet stemning. Virkelig godt
- 61 Fuld ud tilfreds. Der lyttes, spørges og reageres. Virkelig godt
- 68 Oplevede stor fleksibilitet ved besøgene. Virkelig godt

