

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Ambulatoriet for Kvindesygdomme
Kvindeafdelingen
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	273
Besvarelser fra patienter:	159
Afsnittets svarprocent:	58%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

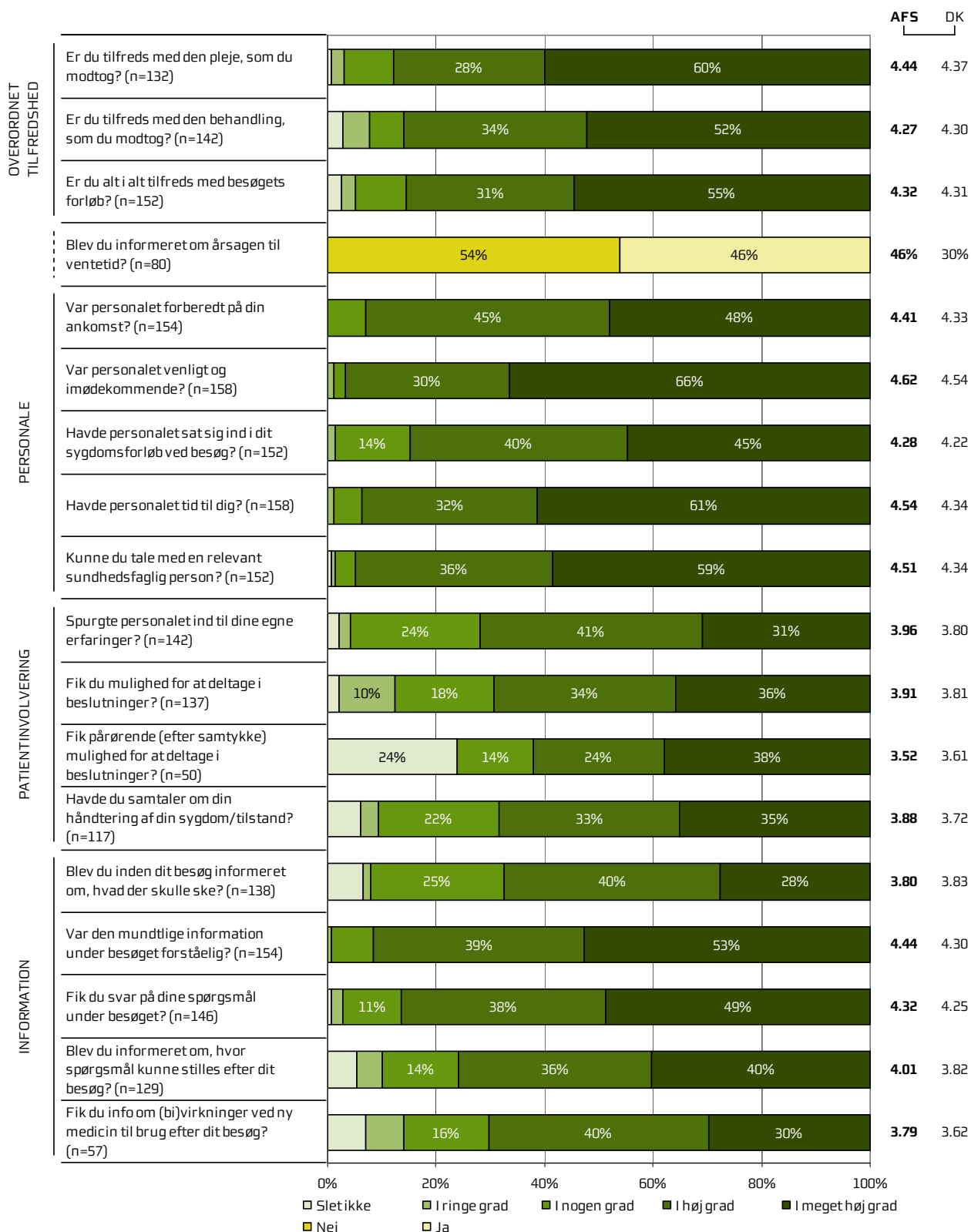
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

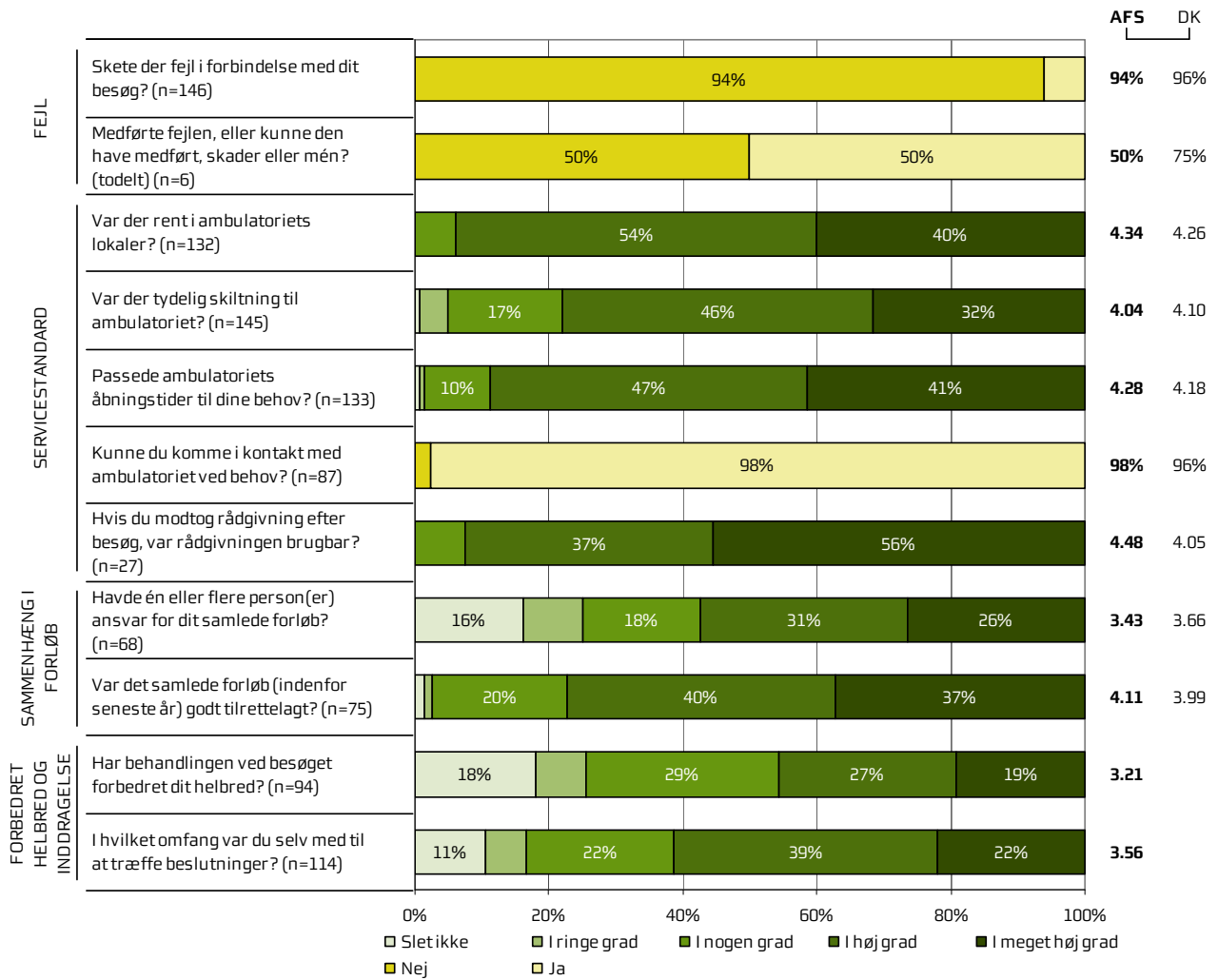
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

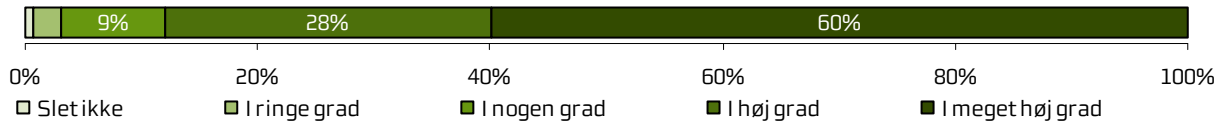
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

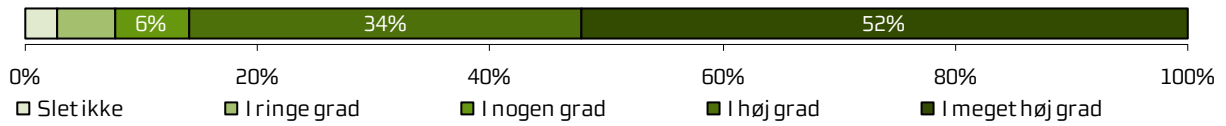
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

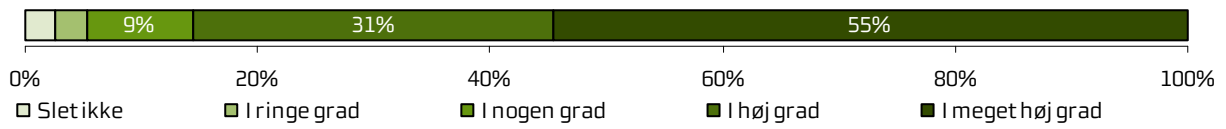
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=132)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=142)



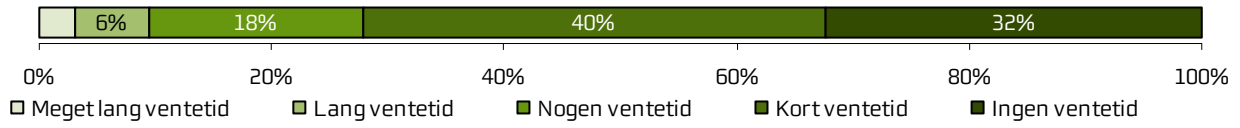
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=152)



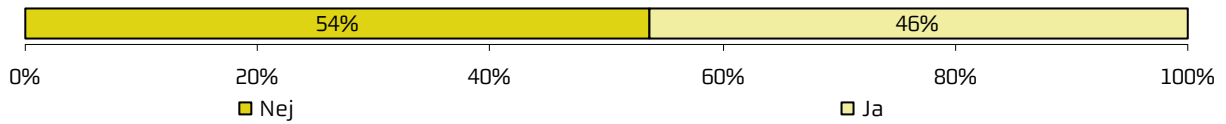
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,44		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,27		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,32		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=158)



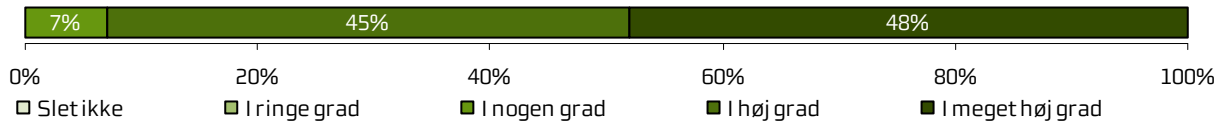
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=80)



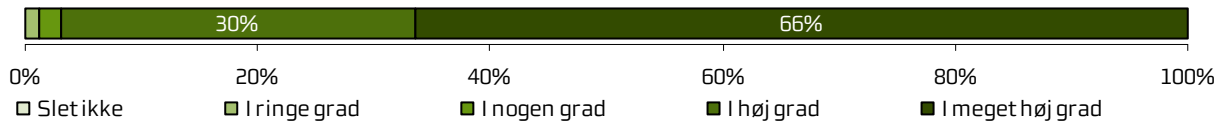
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,92		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		46 %	30 %	

Personale

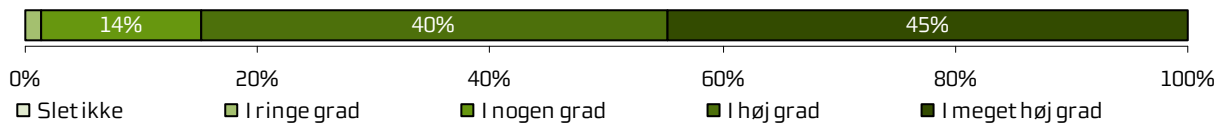
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=154)



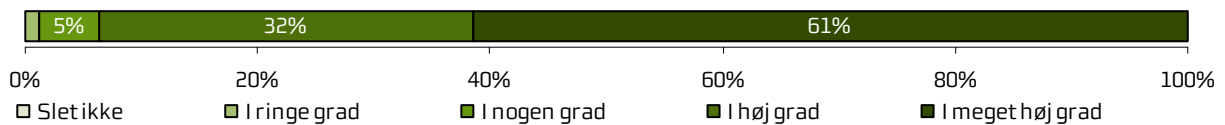
Var personalet venligt og imødekommende? (n=158)



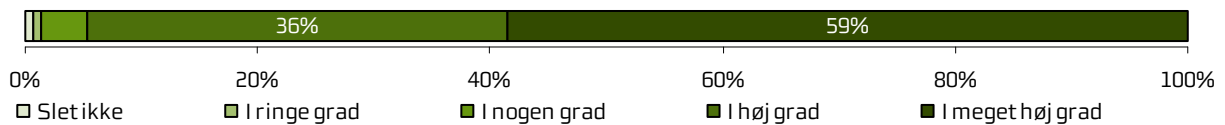
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=152)



Havde personalet tid til dig? (n=158)



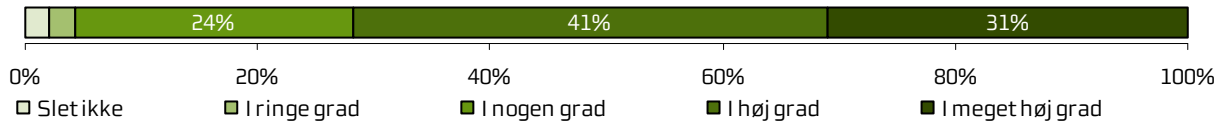
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=152)



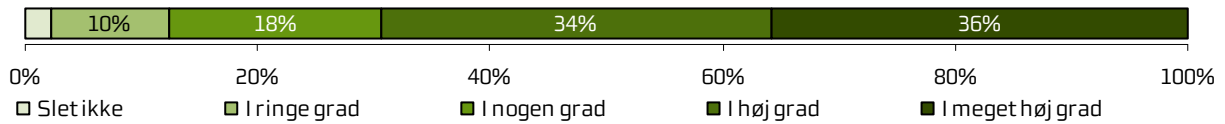
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,41		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,62		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,28		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,54		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,51		4,34	

Patientinvolvering

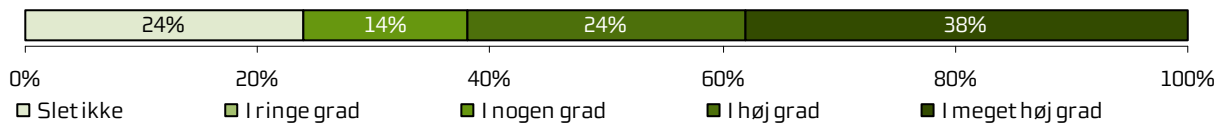
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=142)



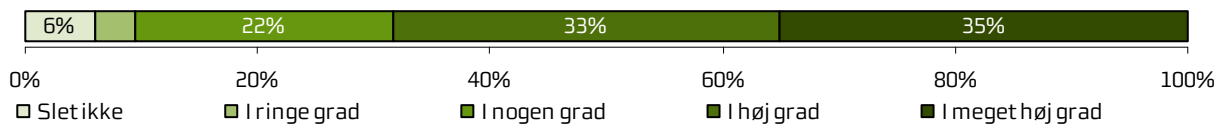
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=137)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=50)



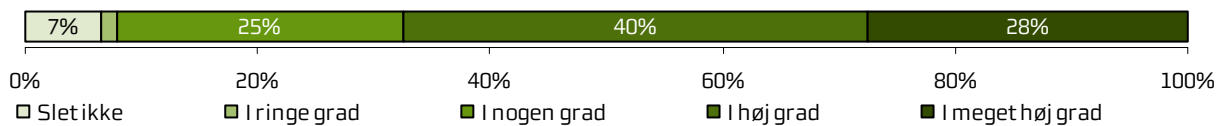
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=117)



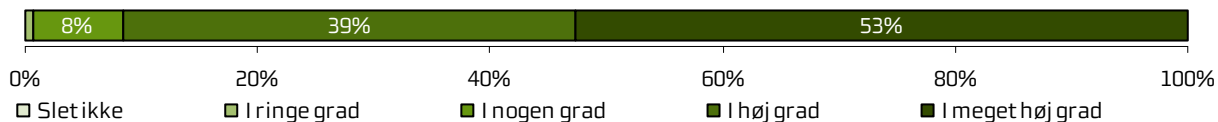
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,96		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,91		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,52		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,88		3,72	

Information

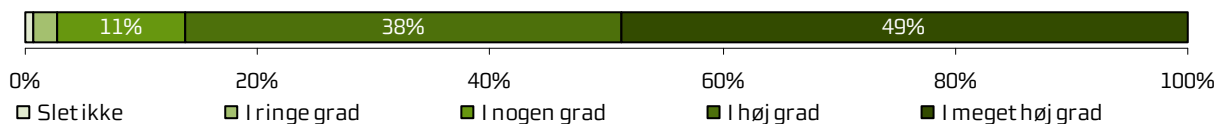
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=138)



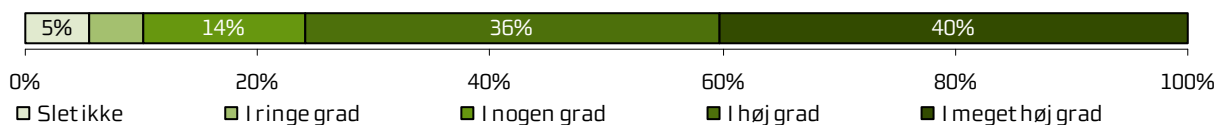
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=154)



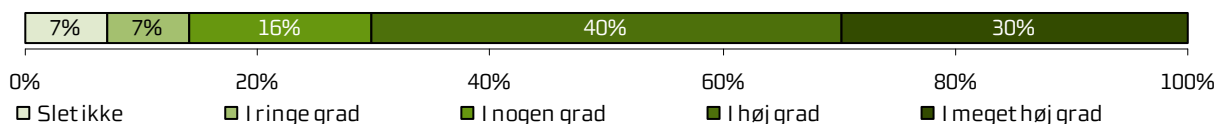
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=146)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=129)



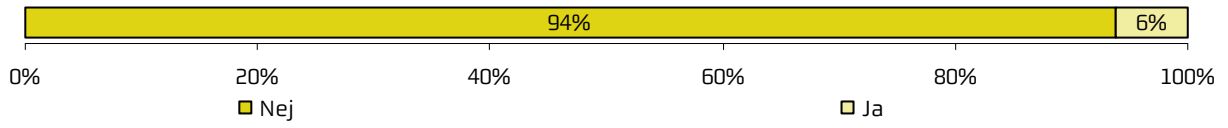
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=57)



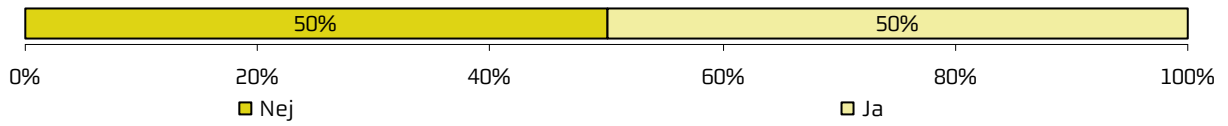
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,8		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,44		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,32		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,01		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,79		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=146)



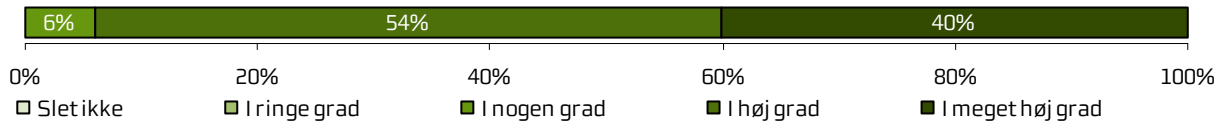
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



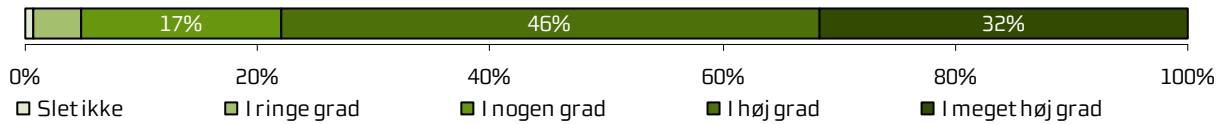
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

Servicestandard

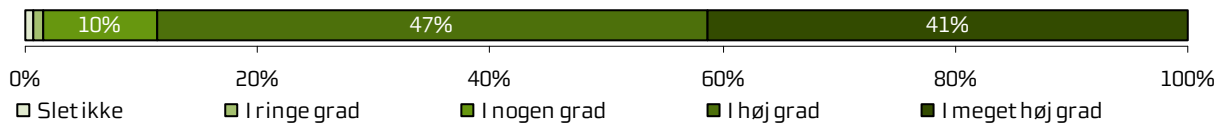
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=132)



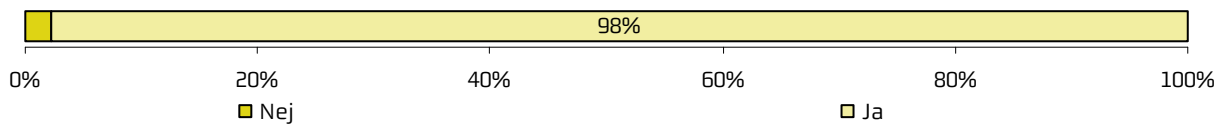
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=145)



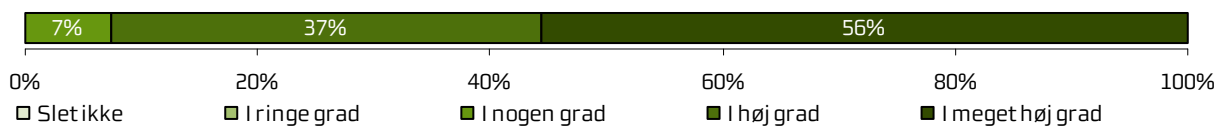
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=133)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=87)



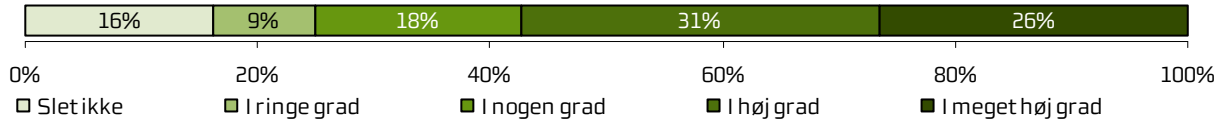
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=27)



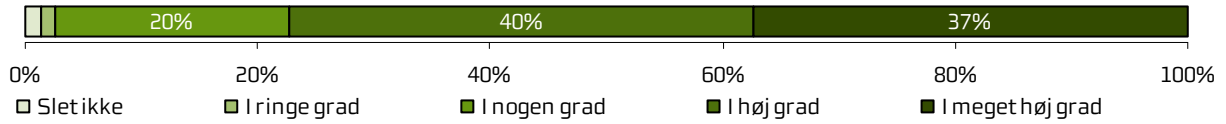
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,34		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,04		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,28		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,48		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=68)



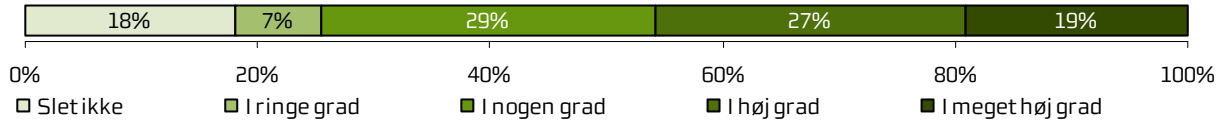
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=75)



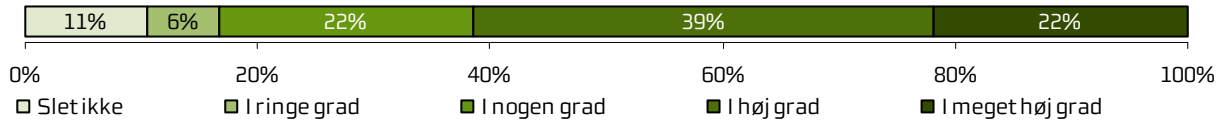
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,43		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,11		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=94)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=114)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,21			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,56			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

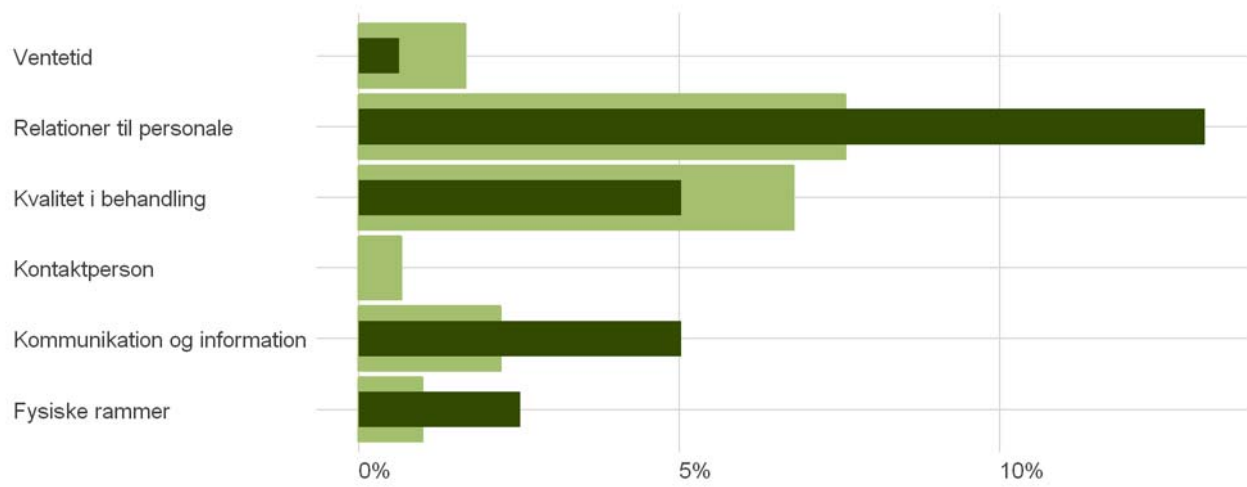
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Ambulatoriet for Kvindesygdomme

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Kvindesygdomme	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Der står jo, at man kan forvente ventetid i op til 30 minutter. Dog er der et problem med parkering, hvis det overskrider en time med undersøgelsen [i forhold til, hvad der er] beregnet.	I høj grad
21	Alt i modtagelsen fungerede perfekt.	I høj grad
50	Personalet havde ikke fået besked om, at jeg var kommet.	I høj grad
2	I de papirer, jeg modtog inden undersøgelsen, stod der, at der kunne forekomme ventetid. Endvidere stod der, at man kunne rette henvendelse i receptionen, hvis ventetiden var udover 30 minutter.	I meget høj grad
3	Meget venlig modtagelse af personalet. Jeg blev henvist akut til scanning samme dag og skulle møde efter en halv time. Dog var det umuligt at nå det pga. lang afstand her fra. Dette var der fuld forståelse for, og personalet gav mig god tid.	I meget høj grad
9	Dejlig modtagelse.	I meget høj grad
16	Ok modtagelse, venligt personale.	I meget høj grad
22	Gynækologisk Afdeling på Silkeborg Sygehus, rigtig fint.	I meget høj grad
27	[Den administrative medarbejder] var manipulerende i forhold til lægens anvisninger. Kunne ikke få en tid. Ville indkalde, men gjorde det ikke. Jeg kontaktede hende ugen før lægen havde bedt mig komme, og en tid [] uger senere. Min diagnose var enten betændelse eller kræft, fik taget prøver.	I meget høj grad
33	Vi blev orienteret om, at der var ventetid, men ikke hvor lang tid, vi kunne risikere at vente. Jeg ved godt, det kan være svært at sige, men en "cirka-tid" ville have været rart.	I meget høj grad
36	Kom ind fem minutter før tiden.	I meget høj grad
47	Ventetiden var kort, forståelig og helt igennem acceptabel.	I meget høj grad
49	Jeg undrede mig over, at der var ventetid eftersom, at jeg skulle til lige efter frokost, og da jeg var til den indledende undersøgelse skete der nøjagtigt det samme.	I meget høj grad
51	Jeg fik en meget hurtig udredning og oplevede hele forløbet meget positivt. Informativ, positiv og professionel behandling.	I meget høj grad
56	Ventetiden på 45 minutter gjorde intet, da damen, som var på arbejde, var så flink! (Hun burde virkelig få noget ros! []).	I meget høj grad
13	Kunne ønske besked på SMS ved forsinkelse. Denne dag var det ca. 40 minutter, og vidste jeg besked, ville jeg køre fra jobbet senere.	I nogen grad
57	Det er forventeligt med ventetid, men 45 minutters ventetid, uden at blive opdateret omkring dette er ikke ok. Især når der står i indkaldelsen, at jeg skal bestræbe mig på at være der til tiden.	I nogen grad

Ambulatoriet for Kvindesygdomme

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Kvindesygdomme	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Jeg vidste ikke, hvor jeg kunne henvende mig, hvis jeg ikke kunne tåle medicinen. Det var et problem, da jeg selv mente, jeg havde bivirkninger og først skulle komme igen om [nogle] måneder.	I høj grad
29	Jeg var IKKE informeret om, at lægerne havde besluttet at tage biopsi/lave udskrabning pga. min tidligere brystkræftdiagnose. De [] ville gøre det uden smertestillende medicin og/eller narkose, fordi smerterne ikke skulle være værre end ved stærke menstruationssmerter. Jeg fik ingen besked om bivirkninger.	I høj grad
52	Kunne ikke tåle medicinen, migræne.	I høj grad
2	Da jeg har en sundhedsforsikring, var jeg først på andet sygehus. Lægen henviste mig til Viborg Sygehus, da det blev vurderet, at dette ville være den bedste behandling for mig. Det har været den samme læge, der har fulgt mig til forundersøgelse og operationen, hvilket har givet mig tryghed og klarhed over mit behandlingsforløb. Jeg oplevede en meget kompetent og ansvarlig lægefaglig behandling, og jeg følte mig yderst godt behandlet.	I meget høj grad
18	Jeg blev indkaldt, fordi en CT-skanning havde set, at jeg havde en fortykkelse af min livmoderhals. Hvorfor har man det?	I meget høj grad
33	Min kæreste, som var med, forstod ikke meget af det, der blev sagt. Jeg er selv sygeplejerske, så jeg forstod det fint, og jeg kom måske selv til at bruge fagtermer, uden jeg tænkte over det.	I meget høj grad
49	Jeg troede, at jeg skulle have taget vævsprøver. Ikke, at jeg havde fået det at vide, men troede ikke, at jeg skulle på hospitalet for at få lavet celleskrab. Jeg ville ønske, at jeg havde fået at vide, at det kun var et celleskrab, for så havde jeg ikke behøvet være nervøs. Der stod intet i brevet om, hvad det var for en undersøgelse, andet end at det var kontrol.	I meget høj grad
54	På indkaldelsen blev der skrevet "undersøgelse". Jeg havde været til undersøgelse (udredning) tidligere, og dette var "behandling". Det forvirrede mig meget. Jeg synes ikke, det fremgik helt tydeligt, hvad det var, der skulle ske, men det blev så opklaret på dagen.	I meget høj grad
8	Lidt mindre fagligt sprog.	I nogen grad
23	Fik medicin med hjem, som jeg ikke mente var relevant for mig endnu. Ville gerne have set tiden an også med hensyn til ny kontrol.	I nogen grad
57	Måtte selv tage kontakt til afdelingen for at høre om begrundelsen for undersøgelsen, da jeg var undrende omkring, hvorfor det lige netop var den undersøgelse, jeg skulle have foretaget, da der i indkaldelsen stod "som aftalt". Endte heller ikke med at få foretaget undersøgelsen, da lægen under besøget bestemte sig for noget andet. Min egen læge havde skrevet til afdelingen angående tilstødende komplikationer inden undersøgelsen. [Han] forsøgte at uddybe før, under og efter undersøgelsen. Dette blev ikke hørt/ignoreret, og blev sendt hjem med den besked, at man troede at det gik i sig selv igen, selvom at man under undersøgelsen var lidt i tvivl om, hvad det var. Måtte selv konkludere over for lægen, at jeg jo så måtte tage kontakt til egen læge, hvis tilstanden ikke blev bedre.	I ringe grad

Ambulatoriet for Kvindesygdomme

Beskriv den eller de fejl du oplevede








ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Kvindesygdomme	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Jeg skulle have haft valget mellem medicinske kirurgiske indgreb som følge af spontan abort. Lægen havde truffet valget om det medicinske. Jeg blev ikke rådgivet tilstrækkeligt om mine rettigheder og muligheder!	Ja
7	Havde fået tid for operation. Blev ringet op af en sekretær [et par] dage senere, at jeg skulle til et andet sygehus. Havde overset, at jeg var opereret inden for de sidste fem år.	Ja
11	STOR FEJL! Var til hysteroskopi, som måtte afbrydes fordi man perforerede uterus. Så skal nu til et andet sygehus, og have gentaget fordi Viborg ikke kunne!	Ja
15	Læge NN og fagpersoner (læger) var ved forundersøgelsen blevet enige om, at hele æggestokken skulle fjernes. Anden læge NN ville dog ikke fjerne cysterne. Det diskuterede vi, anden læge NN og jeg, få minutter inden indgrebet. Dette synes, jeg er kritisabelt.	Ja
28	De overså rester af HCG-producerende graviditetsvæv i min livmoder. Det resulterede i en senere indlæggelse og en del gener op til og efter indlæggelsen. Det skete sandsynligvis, fordi der var en medicinstuderende med til scanningen, og opmærksomheden fra lægen var mere på den studerende end på mig.	Ja
29	Jeg fik først smertestillende medicin EFTER biopsien/udskrabningen, som påførte mig de værste smerter, jeg har oplevet. Den behandling bør ALDRIG foretages uden smertelindring eller narkose. Jeg var omtumlet og ør i hovedet af smerter, da jeg kørte hjem. Uforsvarligt.	Ja
48	[Udstyr virkede ikke]. Måtte herefter vente til udstyr blev skiftet ud.	Ja
50	Personalet havde ikke fået besked fra modtagelsen om, at jeg var kommet. Derfor ventetid.	Ja
57	Personalet var ikke forberedt til undersøgelsen, så mens jeg lå [blottet] på briksen med benene i vejret [], gik personalet ind og ud af rummet minimum fire gange for at finde diverse ting. [Det var] basale ting, der burde være tilstede i et undersøgelseslokale. Blev dog forsikret om, at der var ingen der kunne se mig, da der jo var en skærm for døren.	Ja
8	Efter mit besøg skulle jeg have ny tid til kontrol. [Sekretæren] gav mig tid i åben forum og spurgte om private ting i venteværelset. Meget ubehageligt/personligt.	Uoplyst
16	Nej, slet ikke.	Uoplyst
19	Ikke relevant for mig med de mange spørgsmål. Mit problem var kun at jeg led af nedsunken blære, hvilket jo var relativt ukompliceret. Blot undrede det mig meget at jeg blev indkaldt til fire samtaler hvor jeg hver gang fik det samme råd.	Uoplyst

Ambulatoriet for Kvindesygdomme

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Kvindesygdomme	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Jeg har gået til ambulans kontrol [i flere år] for en [lidelse] (kronisk tilstand). Der er blevet taget adskillige prøver for at sikre sig, at der ikke skjulte sig noget ondartet, som ikke kunne ses med det blotte øje. Dette har jeg været meget tryk ved og glad for! Ved sidste besøg blev det bestemt, at jeg fremover selv skulle holde øje med det og gå til egen læge, hvis der opstod noget. Jeg udtrykte stort ønske om at måtte fortsætte med at blive indkaldt en gang om året, men det kunne jeg ikke få lov til. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
16	Personalet var velinformeret om min "tilstand". [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Jeg blev undersøgt af læge NN. Super sød og behagelig dame. Hun fortalte ALT, hvad hun foretog sig. På et tidspunkt var hun lidt i tvivl, angående det hun så, og kunne mærke mit i underliv. Derfor kaldte hun på en anden læge. Meget ubehagelig oplevelse, da hun kom ind på stuen. Det første jeg hørte var, at hun ikke havde tid, da hun skulle til møde :-). Hun foretog en hurtig undersøgelse, der var meget ubehagelig. De to læger var ikke enige, derfor er jeg utryk. Jeg har kontaktet min egen læge for at blive henvist til en gynækolog. Følte ikke, at jeg fik ordentlige svar hos jer. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Det kunne være rart, så vidt muligt at kunne komme ind til de samme personer. I hvert fald i mit tilfælde med senabort. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
53	Generelt tilfreds. Meget venligt personale. Mødte dog ind en mandag morgen for at få et ventet prøvesvar og ventede en halv time, inden jeg kom ind og til den besked, at svaret ikke var kommet. 1. Var bekymret for svaret, og havde brugt det meste af weekenden på at forberede mig på svaret. 2. Min mand, der er tandlæge, havde aflyst patienter for at være med til mødet. 3. Havde ønsket at blive informeret, inden vi mødte op. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
55	Personalet var meget venligt og imødekommende. Og de førte en god og oplysende dialog. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
56	De var så venlige og imødekommende, og man følte virkelig, de tog sig tid til én. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
58	Man glemte at indkalde mig til operation, men da jeg ringede og spurgte efter en dato, blev jeg tilbudt en meget snarlig tid, som passede mig rigtig godt. [Kommunikation og information]	I høj grad
9	Utrolig fin og professionel oplevelse. Rare mennesker. Fik efterfølgende et tjek på et andet sygehus (udenfor Silkeborg afdelingens åbningstid). Skulle tjekke, at [] var røget ud af sig selv. Oplevede at vejledning af forholdsregler efter operation varierede på nogle punkter. Her blev jeg vejledt til at skylle hårdt direkte op i såret en enkelt gang om ugen, for at holde det åbent så længe som muligt. På Silkeborg fik jeg at vide at telefonbrusning efter toiletbesøg var vigtigt, men ikke noget om en hård stråle direkte i såret. Ligeledes i brochuren fik jeg en information, som afskiltte sig fra det, som jeg fik på hospitalet. Lidt forvirrende. Så ville nok anbefale, at man ensretter anbefalinger til perioden efter operation :-). Ellers alt SUPER :-).!! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Dejligt med den samme læge! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

44	Jeg fik til nakkefoldsscanning konstateret et dødt foster, hvilket naturligvis er en helt ubærlig oplevelse. Men både sygeplejerske og læge var rigtig søde, medfølelse og gode til at berolige, trøste og forklare det videre forløb. Og jeg følte, at der var god tid til mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
46	Alt plejepersonale var utrolig søde. Da jeg [er allergisk], var det meget svært at få mad. Jeg blev bedt om at vente med morgenmaden til frokost, da de ikke mente at have andet end havregryn og mælkeprodukter. Jeg fik til sidst et æg og kaffe. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	Personalet var gode til at give tryghed og rolighed omkring undersøgelsen og forklarede også forståeligt, hvad de gjorde. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Informer om ventetid ved ankomst! [Ventetid]	I nogen grad
29	Det var positivt, at lægen ringede til mig og fortalte, at skrabet var ok, straks efter det forelå, så jeg ikke skulle bekymre mig om resultatet i yderligere fire dage.	I nogen grad
45	Søde mennesker alle sammen, men svært forståelig læge ved slutsamtalen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
57	[Jeg har] indblik i den travle hverdag, [] og at man sender patienter hjem med en dårlig oplevelse og et ønske om ikke at ville behandles/undersøges på stedet igen. [] [Personalet] skal være forberedte, faglige, professionelle og søge hjælp, hvis [de] står i noget, der går udover [deres] viden eller faglige kompetencer. Så patienterne ikke går hjem med en følelse af ikke at blive hørt, [eller] være i tvivl, om man har modtaget den rette behandling/fået den rette diagnose. [Eller] ligesom jeg selv, overvejer at få en second opinion et andet sted. Jeg har indtil dette besøg været glad for mit forløb på Afdeling Y, og har mødt meget kompetente læger og sygeplejersker, men dette besøg gør, at jeg nok næste gang vil overveje, om jeg skal benytte mig af det frie sygehusvalg. []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
28	Rummet, undersøgelsen foregik i, var meget lille og dårligt indrettet. [Fysiske rammer]	Ikke relevant for mig
3	Læge NN, som undersøgte mig, var i tvivl om hun så rigtigt på scanningen og tilkaldte derfor en anden læge NN for at "dobbelttjekke". Det gav ekstra sikkerhed for mig, at der kom "et ekstra sæt øjne" på scanningsresultatet. Rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	Alt meget fint :-)	Uoplyst
12	Al kontakt og behandling (undersøgelse) var fuldt ud tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
15	Dejligt personale, jeg mødte, hele vejen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
17	Ambulatoriets personale var meget oplysende og venlige. Den eneste ting jeg bestemt ikke brød mig om, var ambulatoriets patienttoilet. Det er meget uhumsk. Så ud som om det ikke har været rengjort i meget, meget lang tid. Ikke særlig godt for et sygehus, hvor der gerne skal være rent, at toilettet er så uhumsk. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
34	Jeg synes ikke, jeg kan svare på alle de spørgsmål? Da det højst varede 30 minutter.	Uoplyst
36	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det rigtig godt. VENLIGT, imødekommende, konverserende. Fin information i forhold til en lægestuderende, der deltog i undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
37	Alt ok.	Uoplyst
38	Bedre venteværelse (indretning og møbler). [Fysiske rammer]	Uoplyst







-  39 Lægen og sygeplejersken gav sig tid til mig, hvilket skabte tryghed.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  40 Jeg fik god besked om selve undersøgelsen også [] under selve undersøgelsen og fik straks svar på den. Rigtig godt tilfreds med besøget.
[Kommunikation og information] Uoplyst
-  41 De var alle venlige og gode. Følte mig godt tilpas.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  42 De var rigtig søde. Man føler ro, og det var en fantastisk god oplevelse.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  43 Jeg havde en meget modbydelig og traumatisk oplevelse [for nogle år siden], hvor jeg ventede barn. Da jeg så kom op på afsnittet igen for nylig, fik jeg det dårligt og var bange. Også for at det skulle gøre ondt, og den gamle oplevelse sad i min krop. Så jeg begyndte at græde. NN var tilfældigvis den sygeplejerske, de sendte mig ind til. Jeg stod og fortalte dem om min "mærkelige" reaktion. De var SÅ SØDE, og jeg var tryk over at have sådan nogle søde damer omkring mig. Så tak for det :-).
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  51 Dejligt nærvær fra alle i lokalet og i modtagelsen.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  52 Mere information om erfaringer.
[Kommunikation og information] Uoplyst

Ambulatoriet for Kvindesygdomme

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Kvindesygdomme	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Jeg fik ved forrige besøg et kort med den læge, som undersøgte mig, samt kontaktperson og ligeledes sygeplejerskens navn. Det var jeg rigtig glad for, for så regnede jeg med, at det, for en gang skyld, var den samme læge, der undersøgte mig næste gang, men det var det ikke. Det ville være dejligt, hvis det var den samme læge, der fulgte en.	I høj grad
20	Efter mine to besøg på ambulatoriet blev jeg henvist til en ambulans operation, som gav mig den videre behandling, som vi aftalte på ambulatoriet. Jeg fik allerede på andet besøg en tid til "operationen".	I høj grad
58	Har fået lavet TOT-operation, som har forbedret min livskvalitet i MEGET høj grad. Har kun mødt meget søde og venlige læger og sygeplejersker. Vil anbefale jer meget.	I høj grad
2	Jeg er blevet opereret for cyste på æggestok og havde forinden ingen mærkbare gener. Efterfølgende har jeg dog oplevet mindre gener fra min bækkenbund.	I meget høj grad
26	Jeg skal først opereres senere, men svarer ja til nummer 35.	I meget høj grad
32	Er fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
44	Jeg oplevede, at lægen i høj grad respekterede mit ønske om at få foretaget en medicinsk abort frem for en kirurgisk.	I meget høj grad
46	Da jeg havde kræft, mente jeg, at lægerne var mere kompetente til at træffe beslutninger, end jeg selv er.	I meget høj grad
29	Jeg blev akut henvist til ambulatoriet, og er meget tilfreds med at blive hurtigt indkaldt.	I nogen grad
45	Ved egen læge og ved første undersøgelse på sygehuset [og efter] snak med læge NN havde jeg forstået/håbet på operation. Efter snak med svært forståelig læge blev jeg henvist til fysioterapi i [flere] måneder (oven i købet forkert fysioterapi [i en by i Jylland]). Efter et par dage ringer en fysioterapeut fra [et bestemt sundhedscenter], at jeg skal komme derop. Dejligt, men ikke hvad jeg fik besked på. Derudover håbede jeg på en operation, da jeg har haft problemet i [flere] år og har virkelig dårlig livskvalitet. Men fandt aldrig ud af, om det virkelig ikke ville have hjulpet, eller de "bare" ville undgå operation.	I nogen grad
48	Lægen, der henviste mig til Viborg, er ikke tilfreds med undersøgelsen, så jeg er herefter henvist til andet sygehus.	I nogen grad
57	Har endnu ikke modtaget svar på undersøgelsen. Dette på trods af jeg ville modtage svar inden for et par uger.	I ringe grad
1	PATIENTINDRAGELSE! Det skal de rent faktisk praktisere og ikke bare påstå, de gør!	Uoplyst
6	Det var kun et lille kontrolbesøg, og jeg var godt tilfreds.	Uoplyst
15	Fik voldsom infektion i/ved navlen efterfølgende.	Uoplyst
17	Jeg havde haft ondt i højre side over en lang periode. Egen læge kunne ikke sige, hvad der var galt. Blev sendt til gynækolog, der kunne konstatere en hævelse i højre side af maven. Mente vist også min æggestok kunne være snoet om sig selv, hvilket jeg blev sendt til Viborg sygehus for at få undersøgt. Her kunne man ikke konstatere der var noget galt med min æggedtok. 14	Uoplyst

dsgen senere blev jeg haste indlagt på [andet sygehus], hvor man konstaterede, at jeg havde en sprængt blindtarm, som jeg mener kunne have været undgået, hvis egen læge havde lyttet noget bedre til mig, de tre gange jeg havde fat i ham med smerter. Viborg sygehus klandres ikke, da jeg blev sendt hertil for at få undersøgt æggedtokken.

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|  | 24 | Jeg var jo til en undersøgelse inden, jeg skulle til operation [i efteråret]. Så på dette tidspunkt havde jeg jo ikke modtaget behandling. | Uoplyst |
|  | 27 | Jeg kender ikke svar på prøven, derfor har jeg ingen forudsætning for at vurdere min situation. Jeg fik en relevant og korrekt behandling af lægen og hendes mandlige hjælper. | Uoplyst |
|  | 30 | Skulle have svar på om der var kræftceller, så [jeg] var meget nervøs. Så [er det] ikke i orden man får at vide, lægen er sendt på operationsgangen, og man ikke ved hvor længe der vil gå, så man bare sidder og venter, og bliver mere nervøs. | Uoplyst |
|  | 35 | De skulle undersøge den rectocole mere grundigt og bruge andre midler eller undersøgelser for at finde ud af de smerter, svie og trykken mod endetarm og vagina, jeg har. Jeg kan ikke sætte den på plads ved at lave knibeøvelser. | Uoplyst |
|  | 36 | Jeg var til undersøgelse og ikke behandling. Behandling blev ikke relevant. | Uoplyst |
|  | 14 | Svært at svare, når problemet ikke er så stort. | Ved ikke |

