

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Gynækologisk Ambulatorium HEV  
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto: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	353
Besvarelser fra patienter:	192
Afsnittets svarprocent:	54%

### 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/](http://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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/blue-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

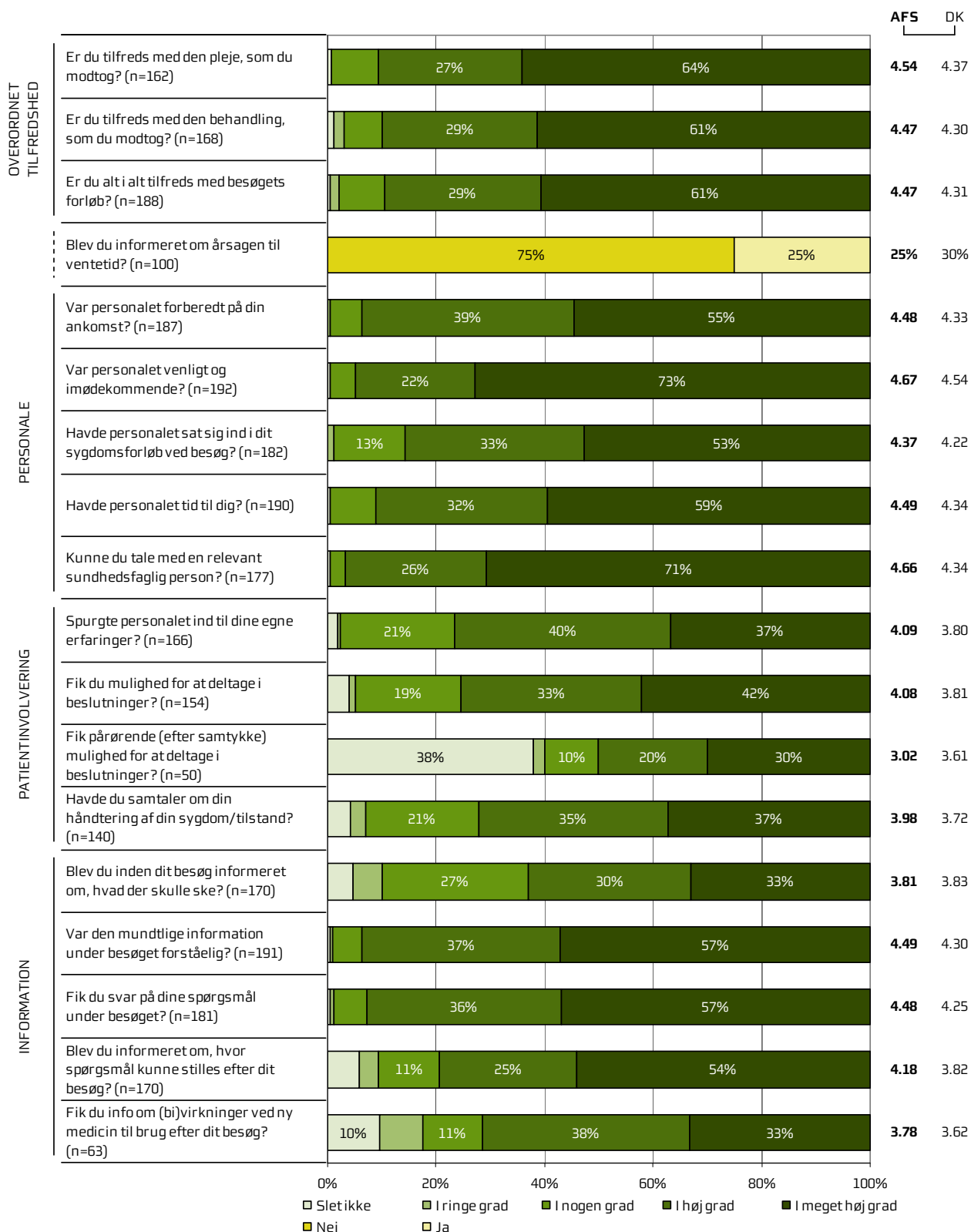
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

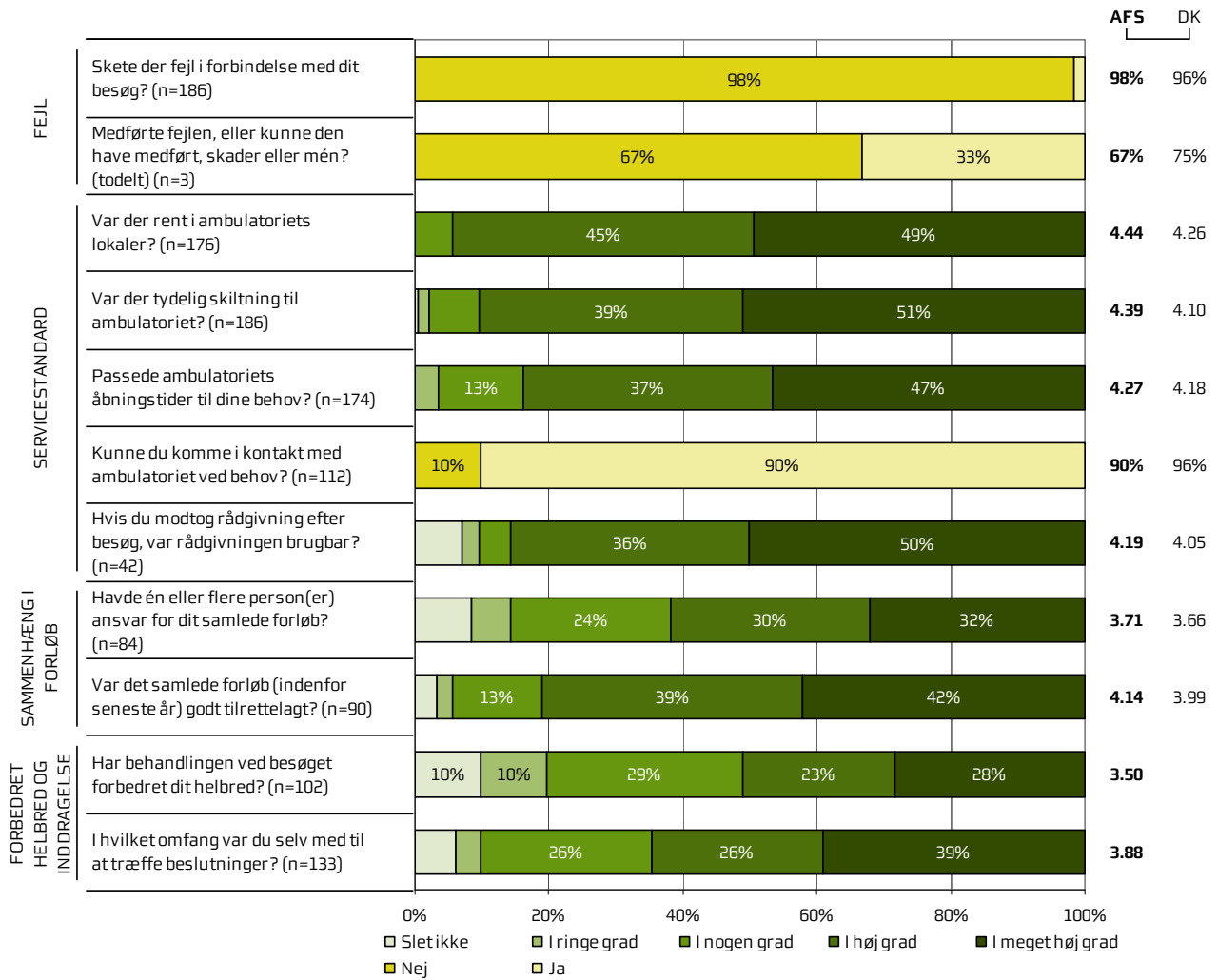
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

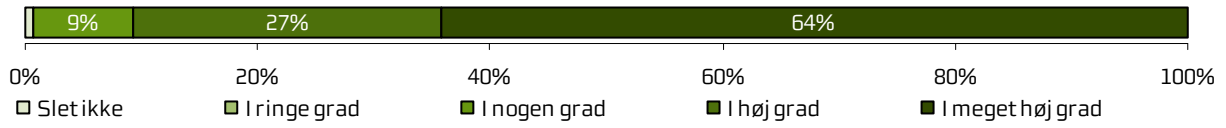
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

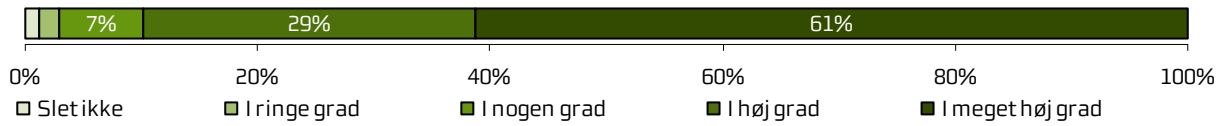
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

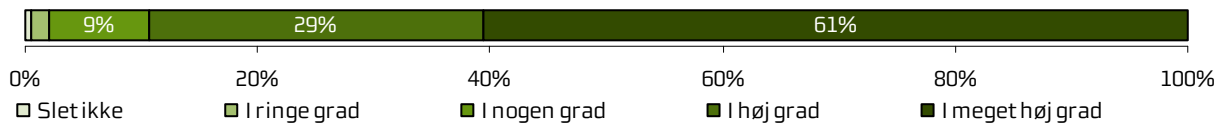
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=162)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=168)



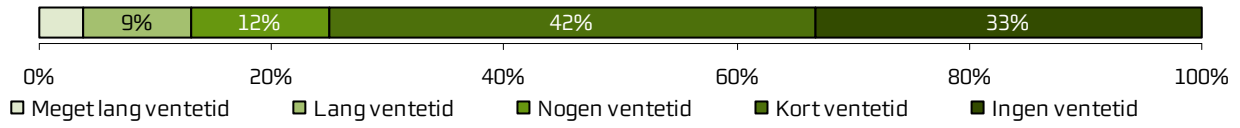
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=188)



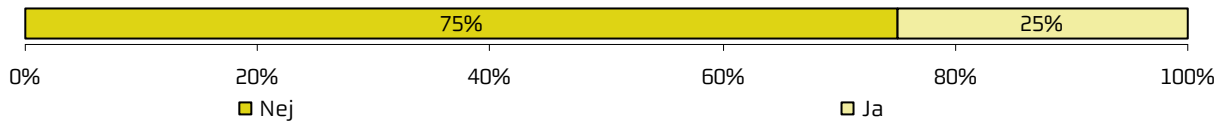
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,54		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,47		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,47		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=184)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=100)

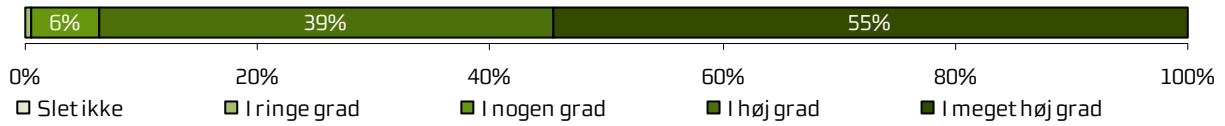




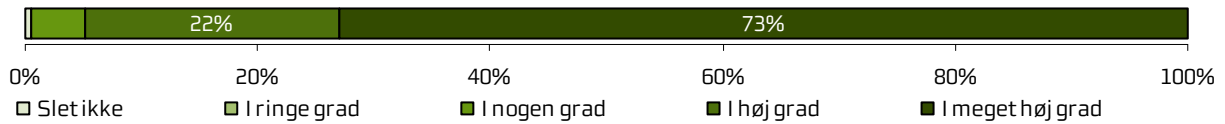
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,91		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		25 %	30 %	

## Personale

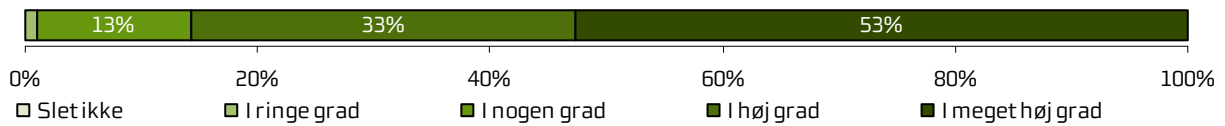
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=187)



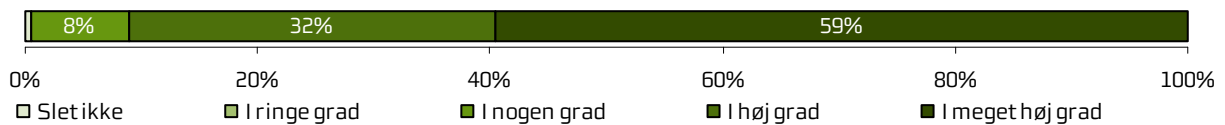
Var personalet venligt og imødekommende? (n=192)



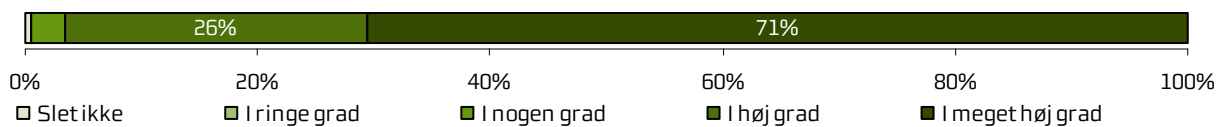
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=182)



Havde personalet tid til dig? (n=190)



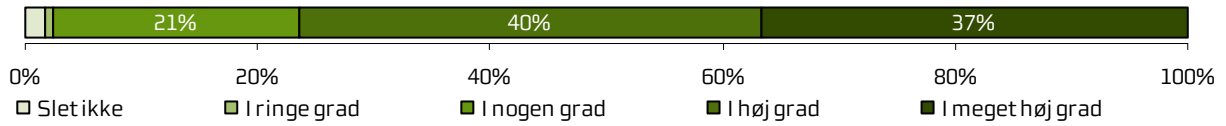
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=177)



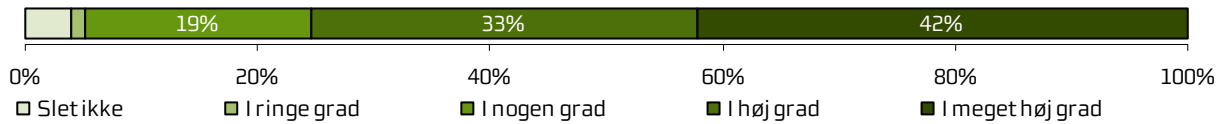
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,48		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,67		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,37		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,49		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,66		4,34	

## Patientinvolvering

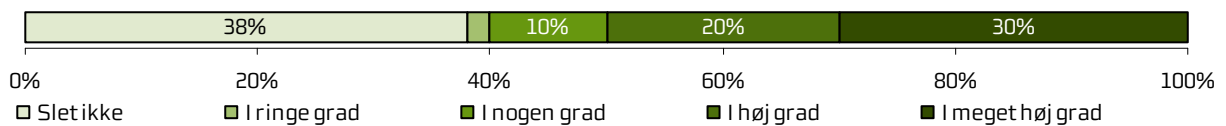
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=166)



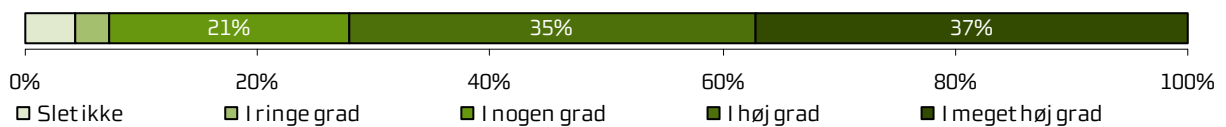
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=154)



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



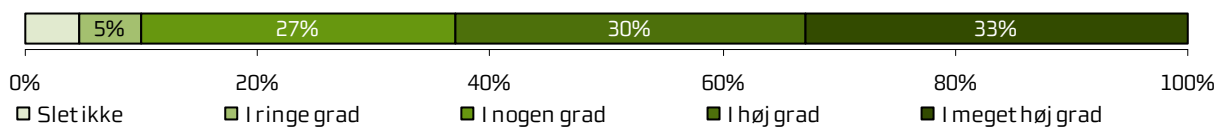
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=140)



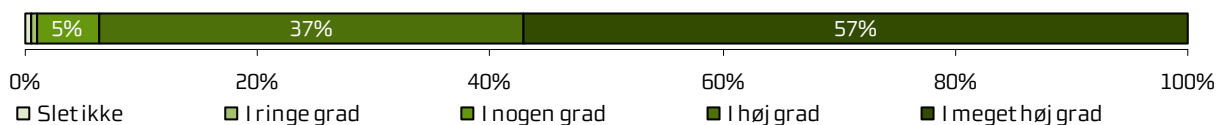
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,09		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,08		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,02		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,98		3,72	

## Information

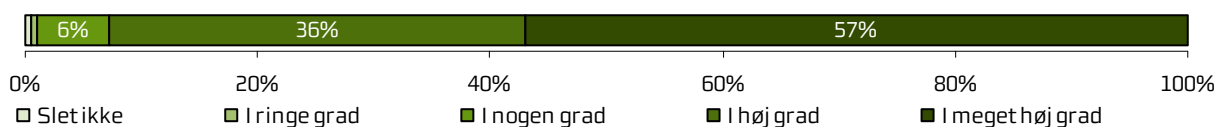
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=170)



Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=191)



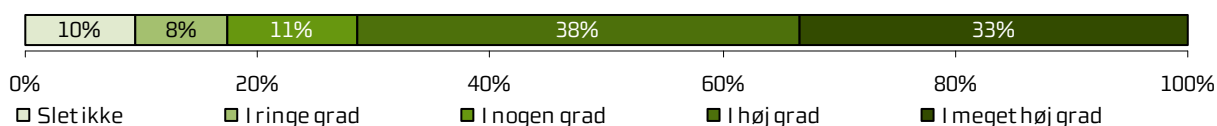
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=181)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=170)



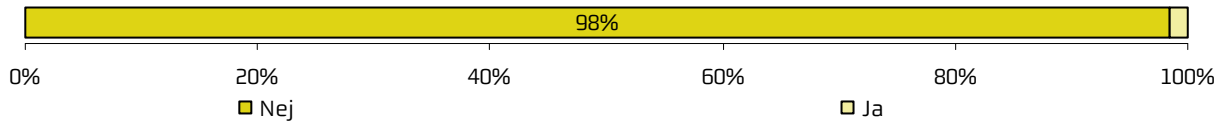
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=63)



	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?	3,81		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,49		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,48		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,18		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,78		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=186)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)

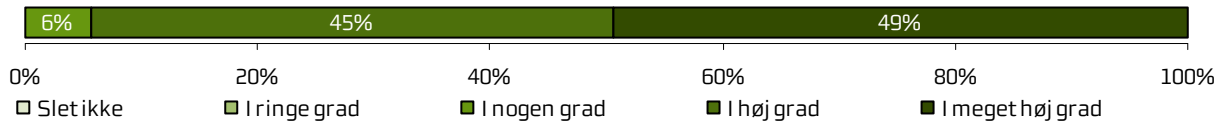




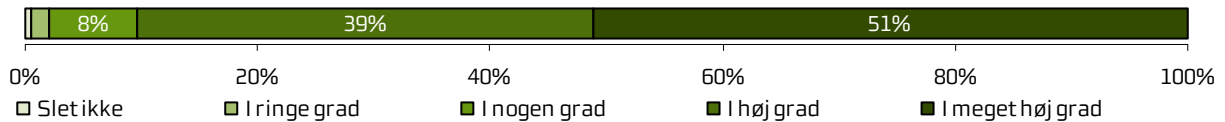
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	

## Servicestandard

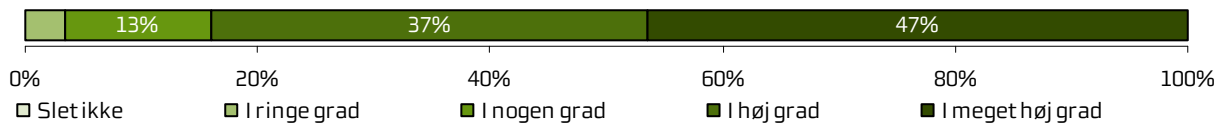
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=176)



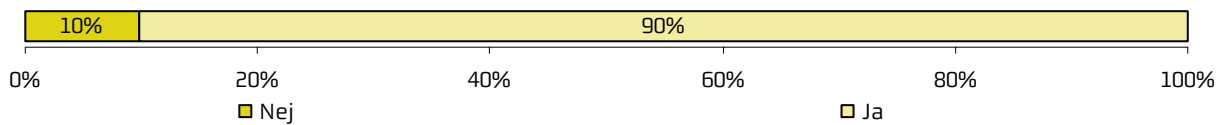
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=186)



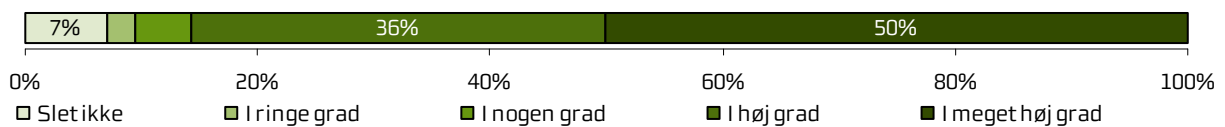
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=174)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=112)



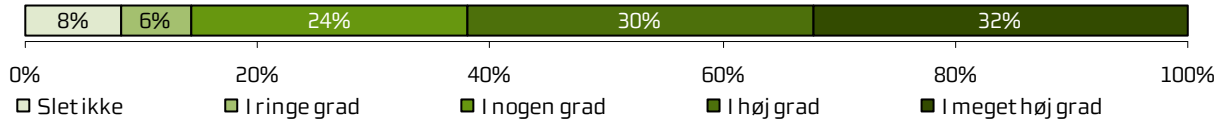
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=42)



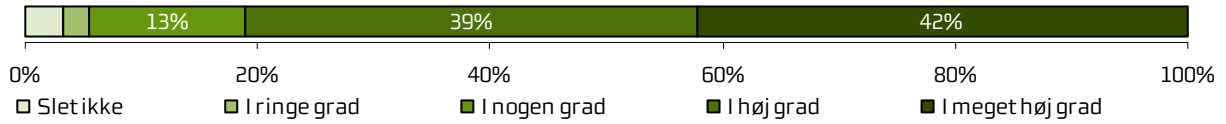
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,44		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,39		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,27		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		90 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,19		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=84)



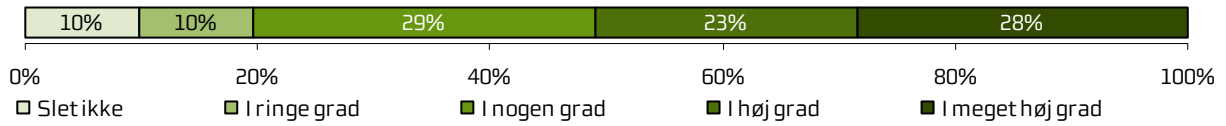
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=90)



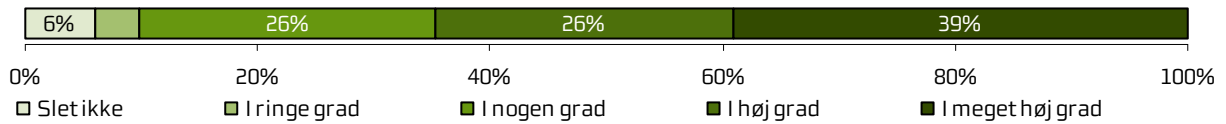
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,71		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,14		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=102)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=133)



	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?	3,5			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,88			





## 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.

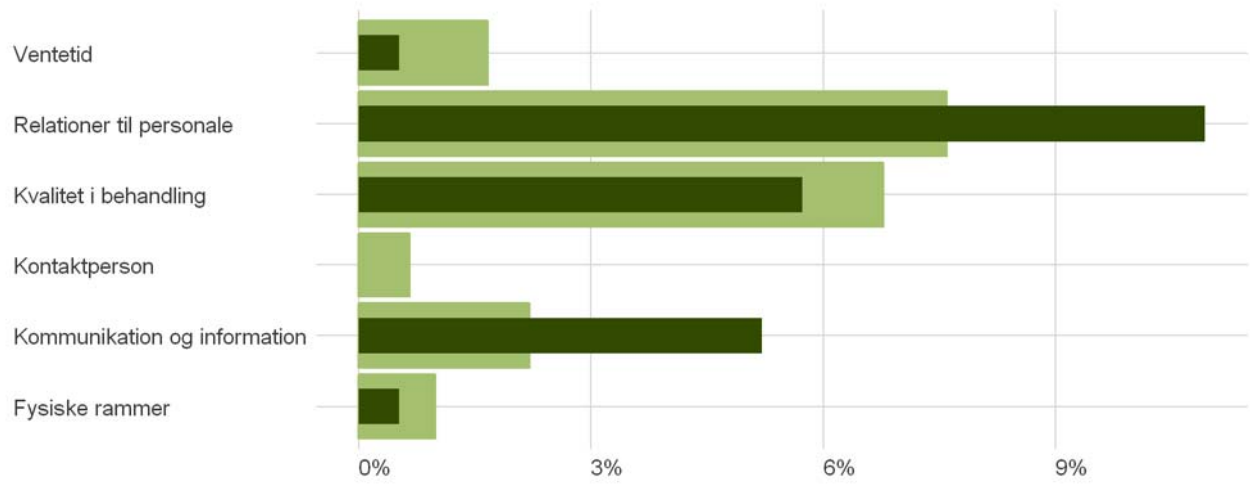
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/](http://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.



## Gynækologisk Ambulatorium HEV

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
17	De, der arbejder på Herning Sygehus vil jeg bare sige, at I alle er elsket og holdt af, og at I alle har været fantastisk søde ved mig, og at jeg ønsker alt går jer og jeres patienter godt, og at jeg ønsker jer alt lykke og held i fremtiden. I er i mine tanker og i hjertet. Glæder mig til at se jer i den nærmeste fremtid. Al min kærlighed er hos jer :-). Jeg vil takke af hele mit hjerte for en fantastisk hjælp jeg fik af jer alle, og at jeg generelt er glad for den kæmpe hjælp I alle giver, og at I gør en kæmpe forskel for verden. Jeg ved, at I alle gør et fantastisk arbejde, og at jeg er så stolt af jer alle. Forsat godt arbejde og må alt gå jer fantastisk godt. Venner pas godt på jer selv og hinanden. Jeg elsker hver og en af jer. Husk altid det, for det er vigtigt for mig at I alle husker det.	I høj grad
28	Der er altid lidt ventetid ved lægebesøg. IKKE alle er lige krævende (tidsmæssigt).	I høj grad
32	Jeg synes, at ventetiden var ok.	I høj grad
44	:-) God!	I høj grad
56	Efter ca. 30 minutters forsinkelse fik jeg melding om yderligere 30 minutters forsinkelse. Denne melding ville jeg gerne have haft før. Ventetiden kunne have været brugt på f.eks. frokost.	I høj grad
57	Jeg kom ind før tid, så det var så fint.	I høj grad
10	Jeg blev glædeligt overrasket, da andre blev informeret om ventetid og ca. tid for, hvornår det ville blive deres tur.	I meget høj grad
16	Meget imødekommende.	I meget høj grad
18	Den modtagelse, jeg fik, var rar og venlig.	I meget høj grad
22	En god og venlig modtagelse, både i reception og af sygeplejerske og læge.	I meget høj grad
23	De var søde til at komme ud og fortælle, hvorfor der var opstået en længere ventetid.	I meget høj grad
25	Jeg kom lidt før tid, og de var klar, da jeg kom. Var meget venlige og forklarende.	I meget høj grad
29	Jeg kom fem minutter for sent og var meldt udeblevet. Men fik lov at komme til alligevel, og med det samme.	I meget høj grad
35	To besøg.	I meget høj grad
46	Der var ingen grund til information, da ventetiden var så kort.	I meget høj grad
51	Meget venlig modtagelse af sygeplejersken der kaldte mig ind.	I meget høj grad
58	Det var forventet, at der var lidt ventetid!	I meget høj grad
59	Der blev informeret om, at der var noget ventetid og om ca. hvor lang tid og undskyldt meget.	I meget høj grad







- |  |   |              |
|--|---|--------------|
|  40 | Da min årsag til kontakt til Gynækologisk Ambulatorium ændrede sig, og jeg storblødte. Personalet var ikke klar til at sadle om og lave en ny prioritet, da jeg blev dårlig inden min ambulante tid var. I stedet fik jeg at vide, at jeg kunne komme til om 10 minutter, da det jo var et akut ambulatorium, og jeg ikke bare kunne komme foran (til trods for blod ud over hele venteværelset). | I nogen grad |
|  42 | Kom ind som akutpatient efter henvendelse til egen læge.  | I nogen grad |
|  43 | Jeg kom 30 minutter før tid, og de havde tid til at tage mig ind med det samme :-)  | I nogen grad |
|  33 | Fik det først at vide, da jeg kom ind, at det var pga. sygdom.  | I ringe grad |

## Gynækologisk Ambulatorium HEV

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium HEV	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
41	Første konsultation med NN var perfekt. Fik dog en ny tid til snak med anden NN, som skulle fortælle om robotoperation. Da jeg mødte op til denne snak, kom jeg ind til en helt anden person, som ikke vidste noget omkring robotoperation. Utilfredsstillende.	I høj grad
17	Glæder mig altid til at besøge jeres vidunderlige sygehus, og at jeg slet ikke forestille mig et liv uden Herning Sygehus.	I meget høj grad
33	Det fik jeg først ordentligt at vide ved sidste besøg.	I meget høj grad
46	Super godt forløb.	I meget høj grad
51	Har bestemt ikke manglet information.	I meget høj grad
53	Jeg modtog ikke det sendte brev inden undersøgelsen. Blev kun informeret, angående tid, via sms. Det vil sige en påmindelse to dage før undersøgelsen.	I meget høj grad
44	Hvad forskellen er på de p-piller, jeg tog og tager nu.	I nogen grad

**Gynækologisk Ambulatorium HEV****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium HEV</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 33	Sygeplejersken, jeg har klaget over på et andet tidspunkt (ikke kun hende), var med til snakken. IKKE FEDT.	Ja
 52	Skulle have medicin som lægen indberettede til apoteket, men efter tre besøg på apoteket tog jeg kontakt til ambulatoriet, som så fik gjort det igen og denne gang uden fejl.	Ja
 60	Måtte selv minde lægen om de blodprøver, der var taget. Han havde modtaget dem.	Ja
 17	Alle har været helt fantastisk søde ved mig, og jeg er evigt taknemlig for hjælpen, I gav mig.	Nej
 53	Man kan vel næppe kalde det jeres fejl, at posten fejler!	Nej
 30	Jeg skulle have været til celleprøve for år siden, men er en af de glemte, så hvis jeg ikke selv havde kontaktet lægen, ved jeg ikke, hvornår der var kommet bud. Der er åbenbart celleforandringer hos mig, og det kan jeg undre mig over, og er meget spændt på kommende samtale.	Uoplyst

## Gynækologisk Ambulatorium HEV

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium HEV	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Skønne kvinder, der får en til at føle sig godt tilpas. Tryghed. Dygtighed. Menneskelig. Hørt. Forstået. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Længere telefontid. [Kommunikation og information]	I høj grad
7	Det kunne være rart at møde den samme læge ved de ambulante besøg, når de er planlagt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Glad for, at de gav en grundig forklaring på mine spørgsmål/bekymringer.	I høj grad
32	Besøget var ok. Der var venlighed overalt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Nye læger og nye sygeplejersker. Men helt OK. Alle var dygtige og fine. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Mit første besøg i foråret 2014 var meget bedre end her i sommeren. Det virkede meget, som om jeg bare hurtigt skulle ekspederes ud af døren igen. De var slet ikke nærværende, ligesom dem jeg talte med i foråret. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
57	Jeg har haft den samme læge to gange. Og jeg fik så en ny denne gang. Det syntes jeg var fint, da jeg så fik en andens syn på forløbet. Er endnu ikke færdig med behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Venligt og kompetent personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	Efter at have fået en spiral fik jeg ondt i højre side. Var ved lægen, der straks kontaktede ambulatoriet for en undersøgelse. Lægen, der undersøgte mig, måtte tilkalde en anden læge. Den tilkaldte læge var meget hård og kold. Følte, at jeg var til besvær. Sygeplejersken fulgte med mig ud og gav mig et kort, så jeg kunne kontakte hende, hvis jeg fik flere smerter. En god oplevelse med sygeplejersken. Hun var i hvert fald menneskelig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Jeg blev modtaget af en meget venlig og empatisk sygeplejerske, som var meget professionel og forstående for, at det er en grænseoverskridende undersøgelse. Den læge som foretog undersøgelsen virkede yderst kompetent og sikker på diagnosen. Meget professionel. Og gav sig tid til at forklare, hvad undersøgelsen viste med et sprog enhver udenfor lægeverdenen kunne forstå. Jeg var tryk ved hendes svar af undersøgelsen, da jeg gik derfra. En god følelse. Tak for god behandling af dem begge. Dette håber jeg de får at vide. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	Det eneste negative er, at der altid er forsinkelse på afdelingen. Der burde måske sættes lidt mere tid af per patient. [Ventetid]	I meget høj grad
5	Lægen informerede mig hele tiden om, hvad han foretog sig, og jeg kan se det på skærmen. En utrolig venlig og imødekommende læge. Følte han rigtig gav sig tid til mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

8	Jeg synes, jeg blev sendt lidt frem og tilbage inden sommerferien, og jeg har talt med en del forskellige læger. Den sidste læge var utrolig, utrolig sød og imødekommende. Det har de alle været, men hende jeg er koblet sammen med nu er helt fantastisk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
21	1. Jeg synes ikke, at sekretærer skal ringe ud med svar på undersøgelser, prøver osv. Det synes jeg, at læge eller sygeplejerske skal, fordi de kan besvare evt. spørgsmål.  2. Der blev først taget stilling til min behandling/forløb efter jeg selv ringede og spurgte, hvad planen var. Min henvisning lå i en bunke, som lægen ikke havde kigget i!  3. Jeg er blevet taget godt imod hver gang jeg har været i ambulatorium.  4. Hvis jeg har haft spørgsmål eller gerne ville kontrolleres, har jeg fået muligheden HVER GANG :-). Der har altid været tid til spørgsmål, og jeg har fået hurtige tider, hvis jeg skulle ind/eller gerne ville ind, TAK! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
37	Det ville være dejligt, hvis det var den samme læge, der tilså mig hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
44	Var forvirret over alle de mennesker, der skulle involveres (mere information). [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
45	Lægen var omhyggelig og tog ingen chancer. Så jeg fik taget prøver, EKG, for at udelukke risici ved narkose. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
2	Samme læge til undersøgelse og svar ville klart være at foretrække :-) [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Fantastisk venlige og imødekommende. Gode rollemodeller for mange andre. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Der er ikke noget i vejen med kontakten til sygehuset. Vores DÅRLIGE NETVÆRKSFORBINDELSE har været skyld i kontakt[]. Det er ikke sygehusets skyld, at vi ikke kan komme igennem.	Uoplyst
10	Jeg har et meget fint indtryk af ambulatoriet. Håber, at det kompetente personale fortsætter de gode rutiner og fortsat kan møde os patienter, hvor vi er. Tak for god behandling og kaffe. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	Da jeg efter tre uger ringede til Ambulatoriet for at høre, om det var igennem dem, jeg fik svar på mine prøve, svarede personen i skranken, at hun nok måtte til at skrive og sende mine svar. Et andet svar havde været knap så tilfældigt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
14	De var gode til at berolige mig :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Der var ikke noget at gøre bedre. Det var så godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Alle har gjort et fantastisk stykke arbejde, I er elsket. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Det [kunne være] rart, hvis telefontiden var lidt længere. Det er fordi, der ikke er nok tid mellem kl. 9.00 til 12.00 til at ringe til ambulatoriet. Jeg vil foreslå kl. 8.00 til 14.00. [Kommunikation og information]	Uoplyst
25	Instrumentet de skulle undersøge mig med var ikke helt rent. Men det opdagede de selv og gjorde det rent før undersøgelsen. [Fysiske rammer]	Uoplyst
26	Lægen havde læst min journal, hvilket gjorde det hele meget nemmere.	Uoplyst
27	Jeg mangler skriftligt svar på [prøver]?? Kan se på sundhed.dk, at alt er ok, men jeg blev lovet et brev. Jeg har aldrig fået det brev.	Uoplyst



	[Kommunikation og information]	
29	Grundig information og inddragelse. Professionelt og behageligt møde. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
30	Synes, det var nogle dejlige mennesker, og de gav sig god tid. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
38	Jeg synes, at det var rigtig godt og professionelt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
46	Alt personalet var imødekommende, og jeg følte, der var tid til mig. SUPER GOD OPLEVELSE. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
50	Jeg oplevede en rigtig god, NÆRVÆRENDE og interesseret læge, der tydeligvis havde læst min journal og var ... ja, netop nærværende :-). Faktisk var både lægen og sygeplejersken utrolig behagelige og kompetente. Alt i alt en rigtig god oplevelse! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
53	1. Det ville være mere trygt, hvis I havde ringet og givet mundtlig besked om tidspunktet for undersøgelsen i stedet for at sende et brev, som jeg først modtog efter undersøgelsen. Min læge havde fortalt mig, at I nok ville ringe angående tidspunktet.  2. Det var virkeligt rart at lægen, der undersøgte mig, ringede om aftenen og fortalte, at blodprøven også så fin ud.  3. Jeg havde været meget nervøs både for selve undersøgelsen, og for at få at vide at det var nødvendigt at operere. Næste gang vil jeg kun være nervøs for det sidste! [Kommunikation og information]	Uoplyst
54	Den behandling jeg fik på ambulatoriet kunne ikke være bedre. Mange tak. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
59	Alle var utroligt venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Være bedre til at besvare telefonen! [Kommunikation og information]	Ved ikke

## Gynækologisk Ambulatorium HEV

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium HEV	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
48	Hvis der var tale om alvorlig fare for sygdom, var svaret på prøven for langsomt. Jeg var ikke bange for svaret, da lægerne ikke mente, at det så bekymrende ud ved undersøgelserne. [].	I meget høj grad
20	Har på nuværende tidspunkt ikke gennemgået operationen.	I nogen grad
44	Synes min mening burde være mere relevant/hørt.	Ikke relevant for mig
60	Svingende lægelig vurdering vedrørende eventuel operation.	Slet ikke
6	Jeg var til tjek og spiral... Har sidenhen været til efterfølgende undersøgelse/behandling. Og håber herefter at mit problem er løst.	Uoplyst
11	Jeg var indkaldt til en nærmere undersøgelse pga. blødning i forbindelse med hormonbehandling mod hedestigninger. Undersøgelsen viste ingen tegn på sygdom, så det var jo bare dejligt, og jeg gik glad hjem igen.	Uoplyst
12	Er ikke færdigbehandlet. Skal til ny undersøgelse [i efteråret].	Uoplyst
16	De var gode til at inddrage mig.	Uoplyst
17	Lykke og en lys fremtid for Herning Sygehus. I er elskede :-).	Uoplyst
25	Det var ikke en behandling, men kun en undersøgelse. Men det gav tryghed at vide, at lægen ikke kunne se noget unormalt, og de efterfølgende svar viste også, at der ikke var noget galt, og det fjerner uvisheden og giver ro.	Uoplyst
31	Jeg har haft besvær med vandet, har brugt kateter. Skulle så have en ring op sat op, men pludselig var det hele i orden. Jeg tog ringen ud, den sank ned hver gang, jeg var på toilet. Det var ikke rart, så jeg brugte den ikke. Nu går det fint. Smører med [creme] en gang i ugen.	Uoplyst
34	Ventetiden var lang fra første besøg i [sommers] til [i efteråret]. Min helbredstilstand er forbedret. Eftersom der ikke blev konstateret noget ondartet.	Uoplyst
36	Det var kun en undersøgelse, jeg fejler ikke noget. Lægen og sygeplejersken, der undersøgte mig, var fantastiske, det må gerne siges videre til dem.	Uoplyst
39	En kontrolundersøgelse for cancer i underlivet. Fint at have tilbuddet om årlig kontrol.	Uoplyst
42	Efterfølgende oplevede jeg forværring, som endte med indlæggelse, da diagnosen viste sig at være mere alvorlig og kompliceret end forventet.	Uoplyst
55	Jeg var til undersøgelse for eventuelle celleforandringer efter henvisning fra praktiserende læge. Svar: Alt normalt.	Uoplyst





