

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Gynækologisk Ambulatorium - HEH  
Gynækologisk Afsnit Og Ambulatorium  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## 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
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Information .....	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard .....	26
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	29

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	326
Besvarelser fra patienter:	204
afsnittets svarprocent:	63%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Gynækologisk afsnit og ambulatorium

**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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### 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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### 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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

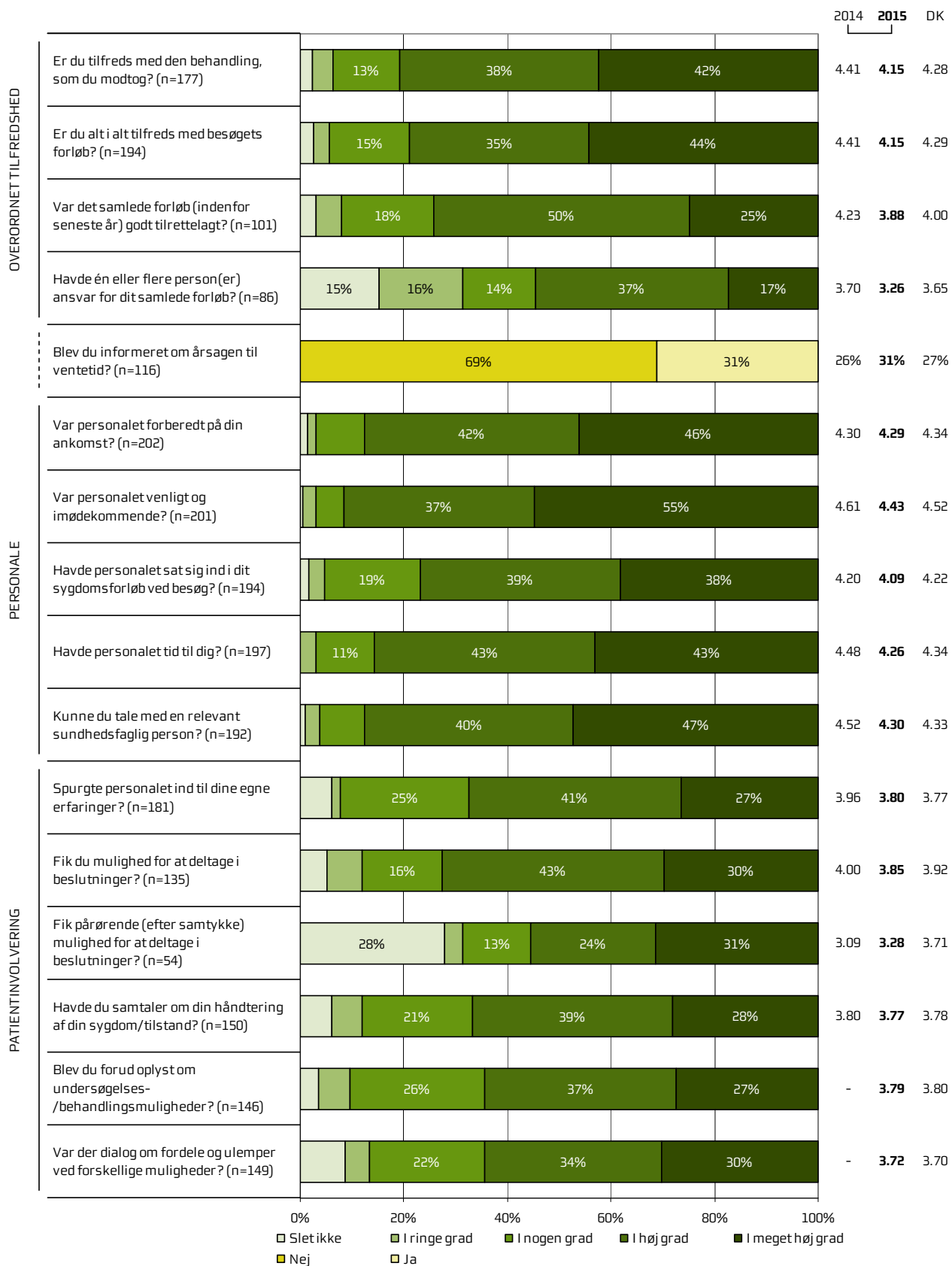
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

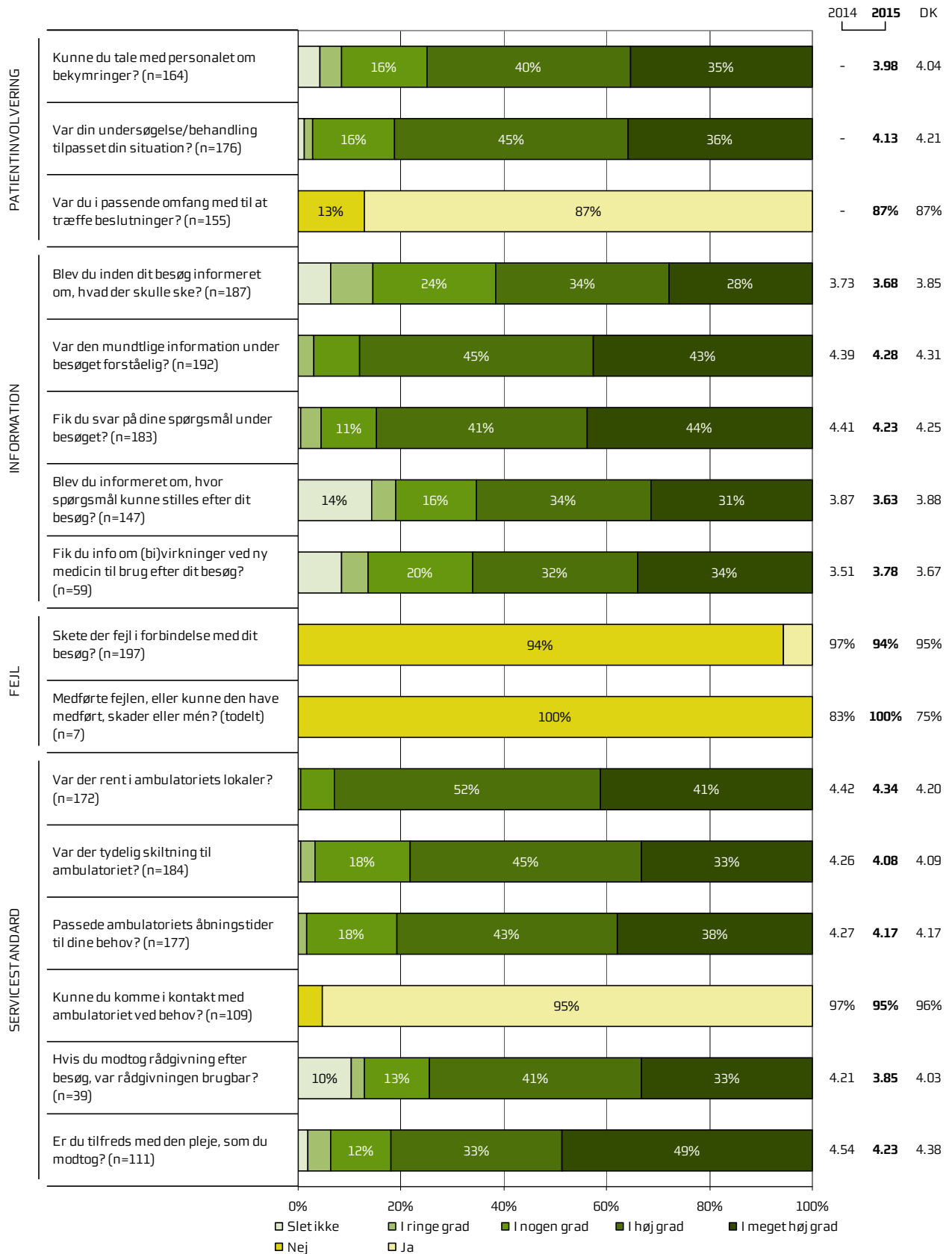
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### 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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

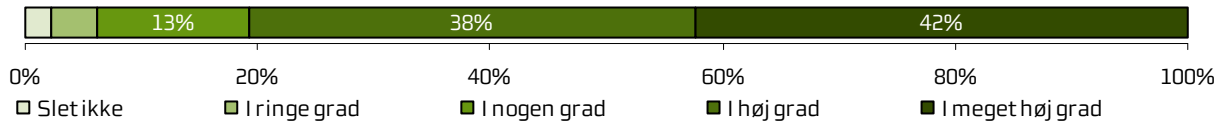
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

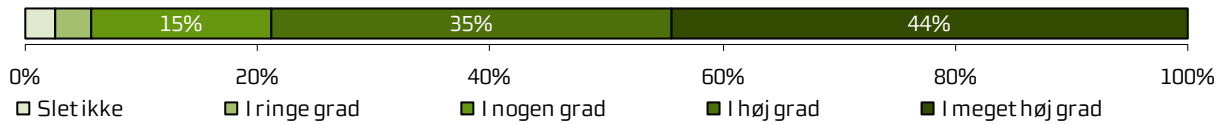
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

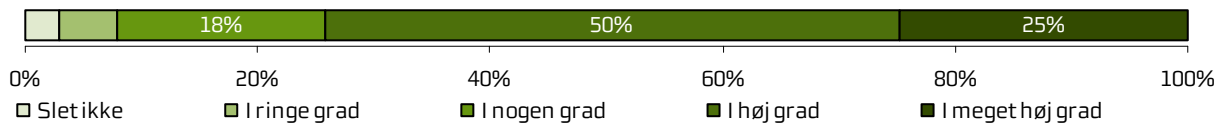
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=177)



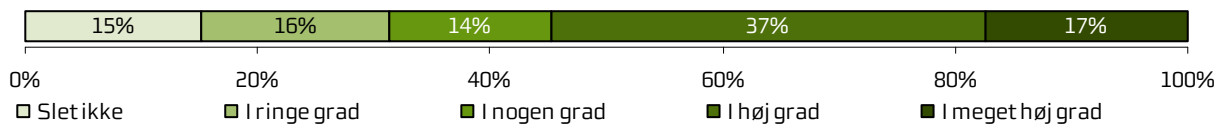
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=194)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=101)



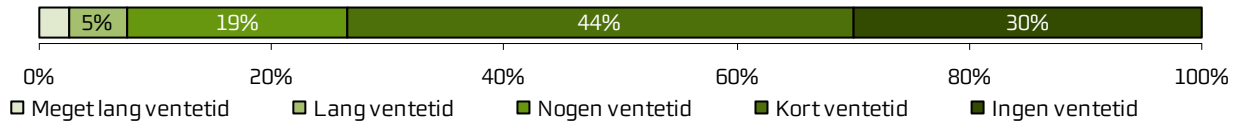
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=86)



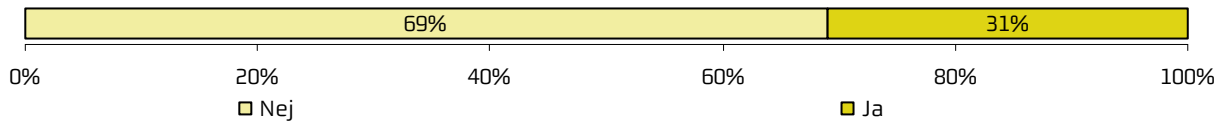
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,15		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,15		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,88		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,26		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=200)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=116)

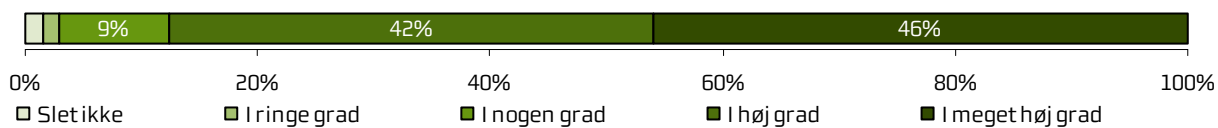




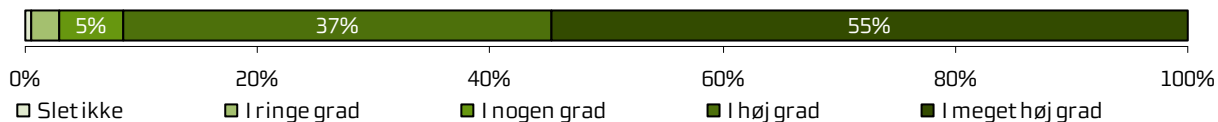
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,94		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		31 %	27 %	

## Personale

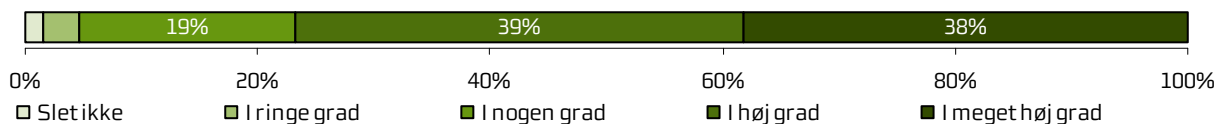
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=202)



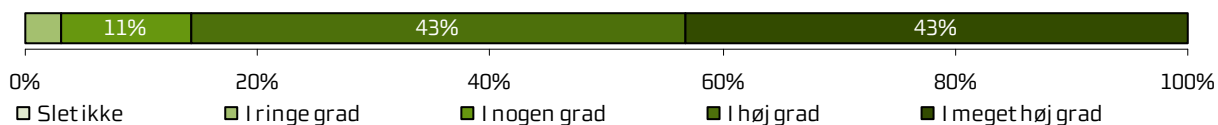
Var personalet venligt og imødekommende? (n=201)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=194)



Havde personalet tid til dig? (n=197)



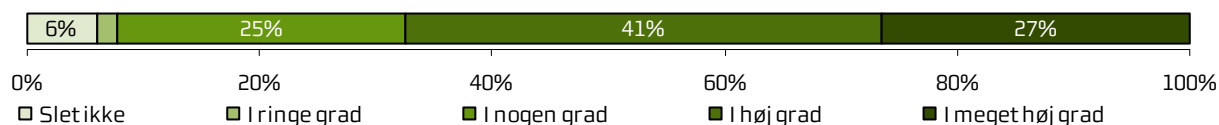
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=192)



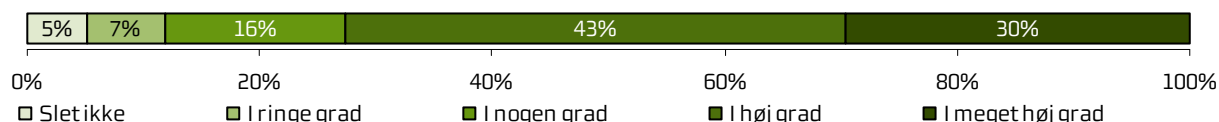
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,29		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,43		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,09		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,26		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,3		4,33	

## Patientinvolvering

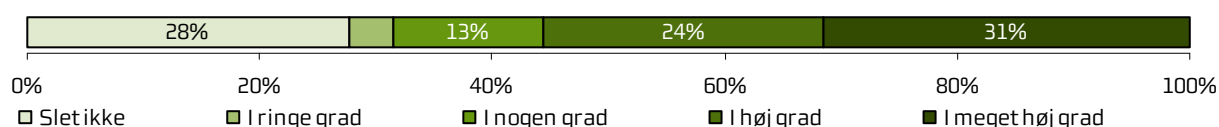
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=181)



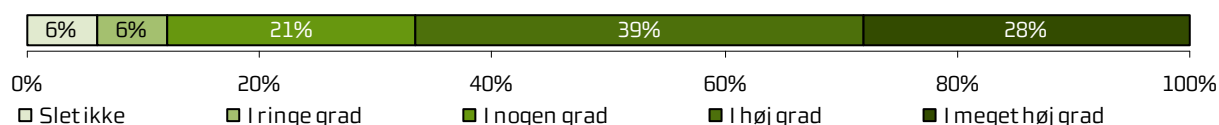
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=135)



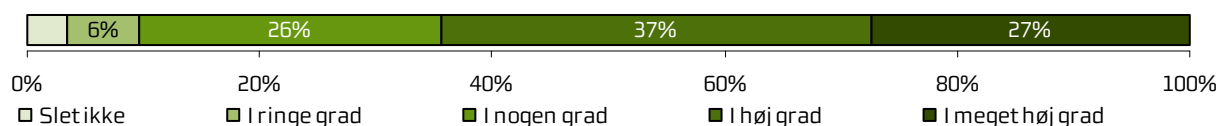
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=54)



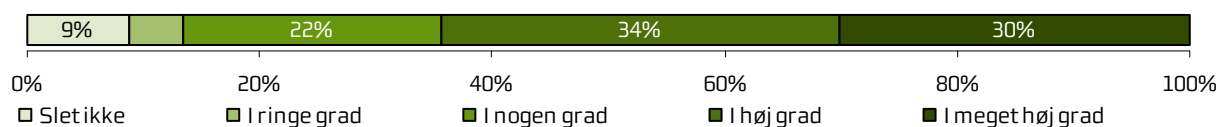
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=150)



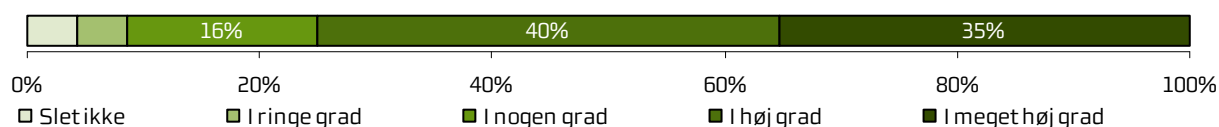
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=146)



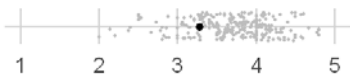
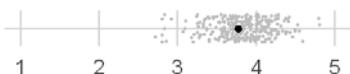
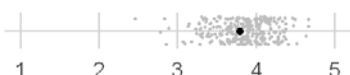
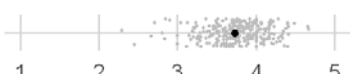



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=149)



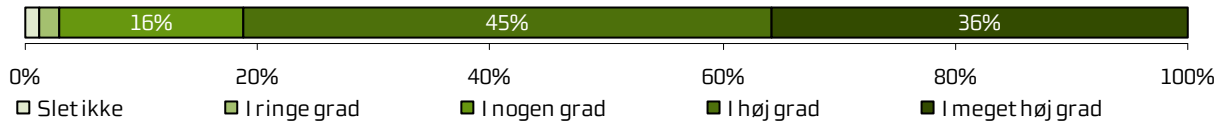
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=164)



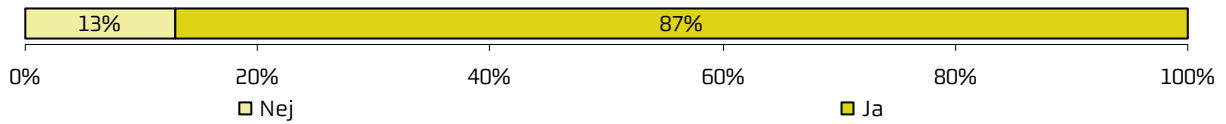
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,8		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,85		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,28		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,77		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,79		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,72		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,98		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=176)



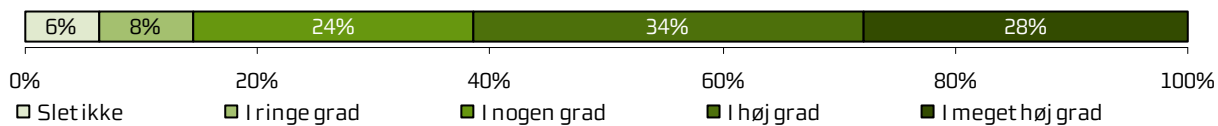
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=155)



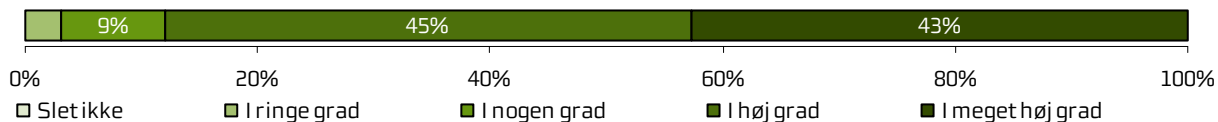
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,13		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		87 %	87 %	

## Information

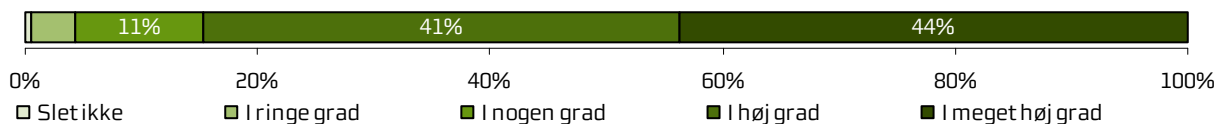
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=187)



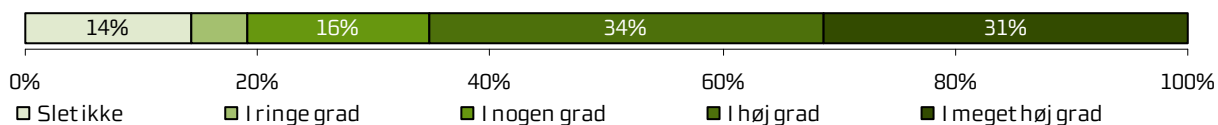
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=192)



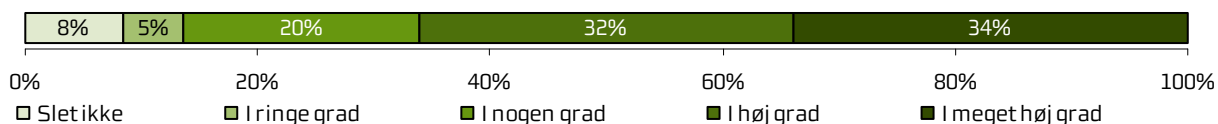
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=183)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=147)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=59)

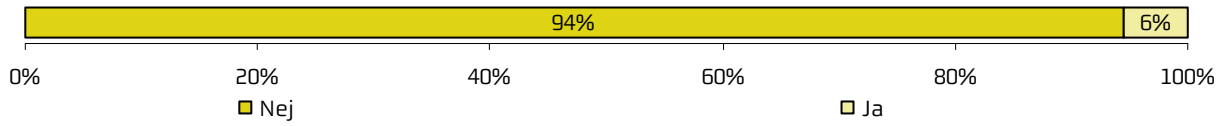




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,68		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,28		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,23		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,63		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,78		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=197)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=7)



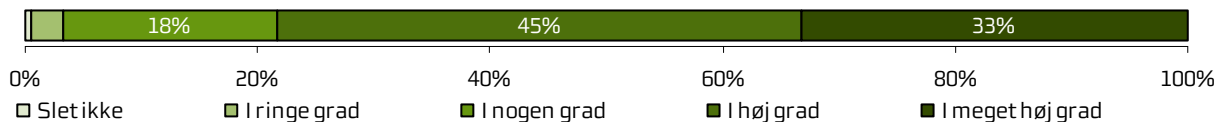
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

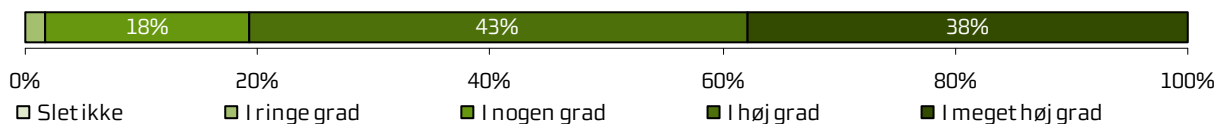
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=172)



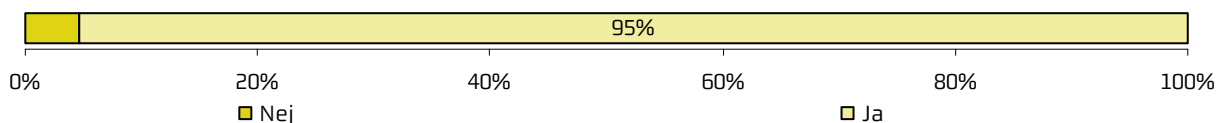
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=184)



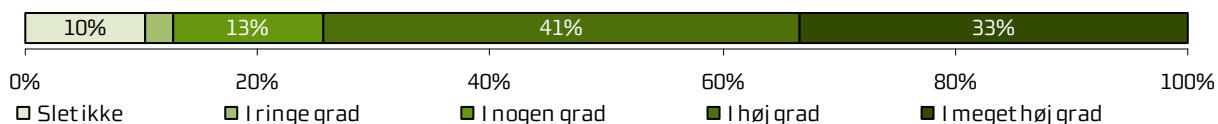
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=177)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=109)




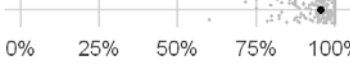

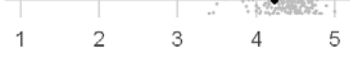


Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=39)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=111)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,34		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,08		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,17		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,85		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,23		4,38	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

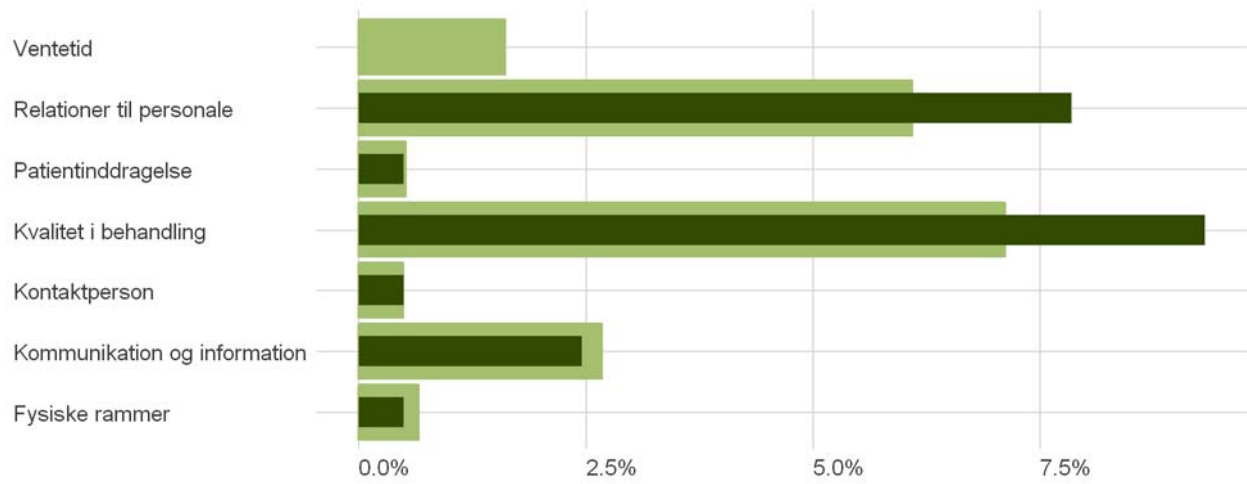
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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 - HEH

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Jeg synes, at sygeplejerske NN og andet personale tog sig rigtig godt af mig, og jeg følte mig helt tryk [hele] dagen. Ros til alle og især til sygeplejerske NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	[Kort tid] før kikkertundersøgelse, blev jeg spurgt, om jeg ville have fjernet min/mine [], hvis noget var galt. Hvis man fandt noget ved undersøgelsen. Det kunne være meget relevant at stille spørgsmålet ved en forundersøgelse, så man er bedre forberedt.	I høj grad
16	Jeg har haft en rigtig god oplevelse omkring undersøgelsen. Følte at der blev taget hånd om min situation, og at jeg fik omsorg under forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Jeg synes, at jeg er blevet behandlet rigtig godt af meget søde, imødekommende og kompetente folk hele vejen rundt. Så mange tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Jeg følte mig godt modtaget og meget tryk. Personalet var lyttende og forstående og handlede derefter. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
38	Måske være mere OBS på patologisvar som lovet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
47	Hende, som havde hovedansvaret for mit forløb, har virkelig gjort en forskel for mig. []. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Rigtig dejligt at være tilknyttet en bestemt læge NN. Det giver stor tryghed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Blev taget godt imod og fik en faglig snak med det personale, der undersøgte mig. Så en god og tilfredsstillende behandling jeg fik. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
39	Desværre kunne man godt mærke, at der var rygende travlt. Skulle vente i, synes jeg, lang tid på at sygeplejersken kom med de piller, jeg havde bedt om. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Jeg synes, mit forløb har været yderst tilfredsstillende. Jeg har VIRKELIG fået behandling, som har hjulpet mig til et ordentligt liv igen. En meget kompetent, kvindelig læge, der udredte mig og var yderst MENNESKELIG og nærværende/meget dygtig. Blomster til hende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Rigtig fint og hurtigt forløb i Horsens.	I nogen grad
56	Personalet kunne udvise mere forståelse og mindre ligegyldighed. Dette gælder kun det sidste besøg, jeg havde, ikke hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
59	Mødte meget vidende læger på Gynækologisk ambulatorium. Dog kunne jeg ønske [at have talt med lægen] ved en kikkertundersøgelse på Kirurgisk ambulatorium, hvor jeg fik meget smertestillende og ikke fik talt med lægen bagefter om, hvad han havde set. Det har jeg et stort behov for, da praktiserende læge ikke har det specielle kendskab. Der føler jeg er en stor mangel. Jeg fornemmede, at der skulle produceres undersøgelser.	I nogen grad

[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]		
66	Jeg var først i kontakt med andet ambulatorium, og kom senere i Kvindeambulatoriet, []. Der var lidt uoverensstemmelse med den information, jeg fik på andet ambulatorium, og den [information] jeg fik i Kvindeambulatoriet i forhold til det indgreb, jeg skulle igennem []. Men da jeg først var i Kvindeambulatoriet, havde de styr på det, og jeg fik god behandling. Jeg fik også god behandling, men der var bare lidt uoverensstemmelser med information fra det ene ambulatorium til det andet. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
69	Den behandling jeg var til var en spiral anlægning. Jeg synes, at det ville være bedre, hvis lægen fortalte undervejs, hvad det var, hun gjorde. For eksempel "Nu desinficerer jeg livmodershalsen med antibakteriel løsning" osv. Det ville jeg sætte pris på. [Kommunikation og information]	I nogen grad
21	Det var ikke i Horsens, men i [en anden by].	I ringe grad
71	Der var lang ventetid mellem lægebesøg og undersøgelse. Og jeg fik [gjort noget bestemt mod smerte], som ikke hjalp. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
8	Har valgt Horsens Sygehus, fordi jeg er opereret der tidligere og synes, at det er et rigtig godt sygehus med god behandling og minimal ventetid.	Ikke relevant for mig
18	Se hele min journal fra andre sygehuse. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
27	Ved første besøg fik jeg biopsi. Lægen sendte mig efterfølgende et brev med beskrivelse og diagnose og behandling. 1. Fejl: Jeg fik oplyst i brevet, at jeg først skulle påbegynde min behandling tre uger før næste besøg, så jeg skulle altså gå med en skedekatar i næsten et halvt år. 2. Fejl: I brevet stod der, at jeg skulle tage piller vaginalt, fire piller tre dage i træk (denne dosis er til oral indtagelse). I brevet stod der ligeledes, at der var blevet lagt en recept ud til mig. 3. Fejl: Der var ikke lagt nogen recept ud. Jeg kontaktede min læge, der sagde, jeg skulle kontakte gynækologisk afsnit for at afklare det med tidspunkt for behandling, manglende recept og dosering. Jeg kontaktede dem, og efter flere forsøg, fik jeg kontakt til en, der sagde, at pågældende læge ville tage kontakt til mig. Da der intet skete på denne front, kontaktede jeg min læge igen, og hun kontaktede så gynækologisk afsnit. Og så fik jeg et nyt brev om, at nu var der lagt recept til mig. 4. Fejl: Denne gang skal jeg så tage fire piller rektalt, tre dage i træk, mod skedekatar (igen en dosering, der passer hvis det havde været oral indtagelse). Medarbejderne på apoteket syntes, det var så underligt, at de prøvede at kontakte gynækologisk afsnit, men uden held. Så hjem igen og kontakte egen læge, der dog ikke var på arbejde, så en vikar udskrev nogle stikpiller til vaginal brug. ØV ØV. Endte med at skifte gynækolog. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
4	Lytte mere til patienten. Ikke låse sig fast på egen læges diagnose. [Patientinddragelse]	Uoplyst
10	Sygeplejersken var særdeles godt forberedt. Lægen var sur/indelukket/irriteret og ikke særlig godt forberedt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
26	Havde fået at vide, at jeg ville få svar på en prøve per brev efter 14 dage. Måtte dog selv ringe for at få svaret. [Kommunikation og information]	Uoplyst
29	Da læge NN kom ind under undersøgelsen var hun tydelig irriteret over, at min praktiserende læge ikke havde foretaget nogle af undersøgelserne. Dette diskuterede hun med anden læge NN. Dette synes jeg var upassende. Første læge NN havde ikke sat sig ind i sagen og lagde, som sagt, ud med at kritisere. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
30	Synes det var superdygtigt og professionelt personale, jeg blev mødt af, som gjorde, at jeg følte mig tryk og godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
34	Alt fungerede som planlagt.	Uoplyst

40	Jeg følte mig meget tryk, og at jeg var i gode hænder. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
46	Det ville være rart at kunne se personale, når man kommer på ambulatoriet. Et kontor ved siden af ankomstterminalen og venteværelset ville være dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
50	Supervenligt personale, både lægerne og sygeplejerskerne. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
52	Lægen hentede en anden læge, som skulle kigge med, da hun ikke selv havde set noget lignende, og det, synes jeg, var godt.	Uoplyst
55	Jeg har altid fået en yderst venlig og meget forstående behandling. Jeg føler mig i meget høj grad godt behandlet igennem årene, hvor jeg er kommet på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
58	Venteværelser var lige over for undersøgelseslokalet, hvor min mand ventede under min undersøgelse sammen med andre patienter og pårørende. Han fortæller, at han kunne høre det meste, der blev sagt samt, at jeg ømmede mig under undersøgelsen. Jeg mener, at det er krænkende, at folk kan sidde i venteværelser og følge med i, hvad der foregår under undersøgelsen. Jeg foreslår, at der straks bliver taget hånd om dette, så andre patienter ikke skal føle sig krænket på samme måde, som jeg gjorde med noget, der er så privat som ens underliv. [Fysiske rammer]	Uoplyst
61	Dygtigt og flinkt personale. kun tak herfra. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
62	At man føler sig velkommen, og den første bemærkning ikke er: "Du kunne have gået til din læge". [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
65	Fantastisk behandling fra alle sider. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
72	Meget venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
77	Det var fint.	Uoplyst
15	Jeg er yderst godt tilfreds. Jeg har ikke noget at klage over.	Ved ikke
42	Jeg har haft både dårlige og gode oplevelser. Jeg ønsker virkelig ikke, at andre skal få den samme dårlige oplevelse, som jeg har haft. Mit andet besøg [] var en god oplevelse. Jeg er stadig utryk, og jeg er spændt på mit næste kontrolbesøg [], men heldigvis er jeg blevet lovet, at det er den samme læge som sidst, jeg skal til kontrol ved. Der skal ikke ske ret meget mere, som gør mig utryk, før jeg vil gøre alt for at komme til et andet sygehus og blive behandlet der. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
60	Ambulatoriet respekterer, at der er en bestemt medarbejder, som jeg under ingen omstændigheder vil ind til. Pga. en særdeles ubehagelig og umenneskelig behandling fra hende, ved et tidligere besøg. Dog er det ikke mit indtryk, at det er noteret, hvilket betyder, at jeg ved indkaldelse er nødt til at ringe og sikre mig, at jeg ikke kommer ind til hende. Jeg kunne godt tænke mig, at der i indkaldelsesbrevet stod, hvilken læge, der skal foretage min behandling ved det kommende besøg. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

## Gynækologisk Ambulatorium - HEH

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Det fungerede super godt. Jeg vidste dog ikke, at man skulle bruge sit sygesikringskort, og kendte ikke til de scanningsmaskiner, der stod, men jeg fandt ud af det :-)	I høj grad
9	Kom for tidligt og kom ind med det samme. Dejligt.	I høj grad
16	Jeg var med offentlig transport, og mødte en halv time før jeg skulle være der og blev kaldt ind ca. 20 minutter før mit mødetidspunkt. Fint :-).	I høj grad
17	Jeg har fået en fin behandling hos jer. Dog var der en smule modvillighed med hensyn til, hvad den tidligere behandler opfordrede til, da den seneste behandler havde en anden opfattelse af dette og lod det skinne meget tydeligt igennem. Måske man kunne drage fordel af en mere ens holdning til tingene, hvilket vil give en mindre forstyrrende opfattelse, uanset personlig holdning.	I høj grad
34	Alt var OK.	I høj grad
35	Det hele var ok.	I høj grad
36	Var der i god tid og jeg kom ind meget før tid, så det var dejligt.	I høj grad
37	Jeg følte mig tryk, og er rigtig glad for, at jeg blev undersøgt så grundigt.	I høj grad
41	Imødekommende modtagelse. Personlig og venlig.	I høj grad
57	Venlig atmosfære.	I høj grad
60	På Gynækologisk Afdeling på Horsens Sygehus mangler der i den grad en "reception"/et sted, hvor man tydeligvis kan se, at her henvender man sig i tilfælde af spørgsmål, hjælp til transportbestilling m.v.	I høj grad
63	Der var en sød sygeplejerske, der hjalp mig med sygesikringsbeviset. Den læge, som modtog mig [], var ham, som havde opereret mig for [mange] år siden. Jeg skulle ikke forklare en hel masse. Det var meget rart. Jeg var i trygge hænder.	I høj grad
64	Jeg har efterfølgende været inde for at læse min journal. Der er anført i den, at lægen havde glemt at orientere mig om, at der er større risiko for knogleskørhed.	I høj grad
69	Der var næsten ingen ventetid, da jeg kom. Jeg fik lidt vand at drikke, og kort efter blev jeg indkaldt.	I høj grad
70	God modtagelse, god orientering, godt tilfreds.	I høj grad
74	Savnede svar på, hvad det var for en blodprøve, jeg havde fået foretaget og forsøgte forinden min tid at få telefonisk kontakt. Ikke pga. resultatet, det var allerede fremsendt, men fordi jeg simpelthen ikke vidste, hvad det var for en blodprøve, der var foretaget. Jeg fik beskeden, at det kunne jeg få at vide, når jeg kom, hvilket var flere uger efter. Da resultatet jeg havde fået tilsendt ikke var 100 procent positivt, gjorde det mig ikke tryk og kostede unødige spekulationer.	I høj grad
77	Det var helt ok.	I høj grad
2	De var søde og venlige.	I meget høj grad
7	Super fin behandling.	I meget høj grad
12	Lidt mere venlighed hos lægen.	I meget høj

		grad
✎ 13	Yderst behageligt personale.	I meget høj grad
✎ 15	Jeg blev, som altid, modtaget meget godt og med et stort smil.	I meget høj grad
✎ 21	Jeg kom selv for sent pga. forsinkelse, men personalet var utrolig søde og hjælpsomme.	I meget høj grad
✎ 23	Jeg følte mig velkommen. Særdeles tilfredsstillende.	I meget høj grad
✎ 24	Jeg kan give kun ros til Horsens hospital. Både til personale og læge.	I meget høj grad
✎ 28	Man beklagede ventetiden, men jeg ved ikke, hvorfor der var ventetid på 30 min. Jeg havde taget en fridag, så det gjorde ikke noget for mig.	I meget høj grad
✎ 31	Super positiv oplevelse.	I meget høj grad
✎ 33	Fin og præcis modtagelse.	I meget høj grad
✎ 46	Det vil være så dejligt at se et menneske, når man kommer ind på afdelingen. Ikke nødvendigvis en til at "betjene" os nyankomne, men bare så man kan se, der er "nogen" på afdelingen. Det virkede meget koldt og upersonligt at komme til en "tom" afdeling.	I meget høj grad
✎ 49	Receptudskrivning mellem udsteder og apotek er ikke optimal, idet en udskrivning ikke blev gennemført.	I meget høj grad
✎ 50	Det var en meget positiv oplevelse, og jeg følte mig rigtig godt og kompetent behandlet.	I meget høj grad
✎ 51	Det føles besynderligt, at der ikke var personale til at tage imod. Ved min undersøgelse ville jeg fx gerne have lavet en u-stix inden undersøgelsen, og det var lidt svært at finde hjælp til.	I meget høj grad
✎ 71	Havde ikke meldt ankomst. Havde ellers prøvet to gange, men maskinen reagerer ved en biblyd og troede derfor, jeg var registreret, hvilket jeg ikke var.	I meget høj grad
✎ 68	At man skal melde ankomst eller køre sygesikring igennem maskine.	I nogen grad
✎ 27	Venteværelset ligger lige over for den stue, jeg skulle ind på, så kunne høre lægen sige til sygeplejersken og praktikanten, at hun ville gå ned for at skifte bukser, for der kom vel ikke flere lige nu, hvortil sygeplejersken svarer, at der da kommer en (og kan så høre mit navn blive nævnt), hvortil de kommer til at diskutere, om det ikke var hende, de lige havde haft inde. Det gik der et stykke tid med, inden de usikkert bevægede sig ud i venteværelset for at se, om jeg nu var der.	I ringe grad
✎ 43	Da parkeringen ikke er gratis, blev det en halvdyr fornøjelse at vente i 55 minutter før, det blev min tur!	Slet ikke
✎ 53	Det var svært at finde ud af, hvor man skulle gå hen og, hvad man lige skulle gøre.	Slet ikke
✎ 75	Fik en tid [om morgenen]. Kom fem minutter før, men sad og ventede i over en halv time. Fik at vide, at personalet holdte møde. Dette burde de have vidst på forhånd. Jeg er ansat på samme hospital og var selv gået fra mit arbejde, så ventetiden var ikke særlig velkommen.	Slet ikke

## Gynækologisk Ambulatorium - HEH

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Jeg følte ikke, der blev brugt tid nok på undersøgelsen. Jeg følte, at jeg skulle hurtigt igennem og ud af døren igen. Jeg følte, at lægen "låste sig fast" på den halve diagnose, min egen læge havde stillet, og da hun ikke kunne finde dette, mente hun, at der ikke var noget. Jeg tænker derfor, jeg er nødt til at starte forfra med ny henvisning fra egen læge.	I høj grad
15	Der har ikke været noget mangel. Jeg har altid været meget, meget tilfreds med både personalet og behandlingen. Det er til et stort UG.	I høj grad
35	Jeg synes, det er for dårligt, at jeg ikke bliver indkaldt mere på grund af, at jeg er for gammel. Der er jo stadigvæk chance for at få kræft i underlivet.	I høj grad
38	Har endnu ikke fået svar på resultaterne fra undersøgelsen.	I høj grad
52	Brevet, jeg fik, efter at hospitalet havde modtaget resultaterne, lød på, at jeg havde en irritation, som de ikke kunne gøre noget ved. Efterfølgende var jeg hos min egen læge, som fortalte, at det var en inflammation. En rigtig information fra hospitalets side kunne sikkert have sparet mig et par søvnløse nætter. Jeg fik hjælp af min egen læge.	I høj grad
54	Ingen mangler. Fik information og svar på mine spørgsmål.	I høj grad
69	Det første besøg var jeg hos én læge ([i efteråret]), og jeg forventede, at det vil blive den samme læge ved mit andet besøg i [efteråret], men der var en anden læge, og jeg blev lidt forvirret. Begge læger og personalet var hjælpsomme. Det føles bare [som om], at den første læge ([efteråret]) var lidt varmere i samtale.	I høj grad
41	Som man kan se på mine svar, har jeg kun mødt yderst dygtige/kompetente læger, sygeplejersker og fysioterapeuter i mit forløb på Gynækologisk ambulatorium. Kun ros til overs for mit forløb.	I meget høj grad
42	Jeg har været på ambulatoriet [et par gange indenfor en relativ kort periode]. Jeg har svaret på mit sidste besøg, som I beder mig om, derfor er alt her meget positivt. MEN mit første besøg var under al kritik. Jeg gik derfra og var rigtig meget urolig og utryg, da lægen, der tilså mig, var meget stresset og ikke vidste noget om min sygdom, det var meget tydeligt. Pågældende startede med at sige, at det var en behandling for et andet sygehus. Pågældende ringede derop og fik besked på at give mig noget at smøre med. Pågældende kunne ikke svare på mine spørgsmål, det var tydeligt for mig. Den anden person, der var til stede, forsøgte at læse sig til noget, for at svare på mine spørgsmål. Den lovede recept blev først udstedt efter flere telefoniske opkald fra mig og først dagen efter, hvor jeg udtrykte min utilfredshed. Der var fejl i recepten, så de på apoteket også blev utrygge. De syntes, jeg skulle ringe til andet sygehus og få de oplysninger om brugen af salven, som jeg overhovedet ikke var blevet informeret om (bivirkninger m.m.). Jeg var så utryg, at jeg efter et par dage kontaktede speciallægen, der havde henvist mig. Jeg fik en tid hos hende samme dag. Hun undersøgte mig og fik mig beroliget ved at give mig svar på mine spørgsmål, men hun konstaterede også, at jeg var blevet fejlinformeret i forhold til den behandling, jeg skulle have. Jeg ønskede at blive overflyttet til andet sygehus, men hun ville tage kontakt til Hospitalsenheden Horsens og bede om, at jeg fik en speciallæge til at se på mig, der vidste noget om sygdommen, og derfor lovede jeg at give Horsens endnu en chance ved mit efterfølgende kontrolbesøg, som altså er det jeg svarer på her i det fremsendte skema. Dette, altså mit sidste besøg, var hos en meget sagkyndig, venlig og hjælpsom læge, og det var tydeligt, at pågældende vidste noget om sygdommen. Så derfor mine positive svar i dette skema.	I meget høj grad
61	Besked om efterfølgende kvalme og opkast.	I meget høj grad
18	Mere tydeligt, hvem man skal kontakte ved behov.	I nogen grad

- |   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| ✎ | 32 Fik at vide, at hvis jeg ikke hørte noget inden en måned, var alt ok. Det sker jo, at man uvist af hvilken grund ikke får en besked, fordi man måske er "faldet ud" af systemet. Så med "ingen svar" ved jeg jo i virkeligheden ikke, om alt er ok.   | I nogen grad          |
| ✎ | 56 Jeg manglede meget en faglig person, der tog vores grund til besøg alvorligt. Og jeg savnede meget en person, der kunne give ordentlig feedback og en, der rent faktisk gad hjælpe.   | I nogen grad          |
| ✎ | 71 Fik ikke fastlagt, hvad min sygdom er.  | I nogen grad          |
| ✎ | 76 Jeg var inde hos en læge, men kan ikke huske hendes navn. Lægen var bestemt ikke rar at være inde hos. Hun var meget sur og talte hårdt og ubehageligt. []. Omstændighederne gjorde, at jeg kun havde lyst til at komme ud, så jeg fik ikke helt fat i mit problem og havde slet ikke lyst til at høre, hvad der videre skulle ske. Det eneste, jeg ved, er, at jeg har [en specifik diagnose]. Jeg har efterfølgende indsendt nogle papir og venter nu på svar. Jeg har det faktisk sådan, at hvis det er dén læge, der skal operere mig, så finder jeg et andet hospital, da jeg er ikke tryk ved denne læge. Det skal lige siges, at den første samtale, jeg var til med en sygeplejerske, var rigtig god, og hun var meget behagelig og dygtig. | I nogen grad          |
| ✎ | 48 Det var en rutineundersøgelse.  | Ikke relevant for mig |

## Gynækologisk Ambulatorium - HEH

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men jeg føler, at mit problem blev overset.	Ja
6	Læge NN havde glemt at give mig noget medicin gennem hånden. Jeg hørte dem tale om det på operationsbordet lige inden, jeg faldt i narkose. Lidt utrygt at høre dem tale om det.	Ja
9	Der blev taget et skrab, som af en eller anden årsag ikke kunne anvendes. Derfor må jeg afsted til egen læge men først efter otte uger.	Ja
14	Kontrol efter keglesnit. Første gang [var der] ikke nok celler med. Min egen læge informerede mig derom, og at der skulle gå tre måneder, inden det skulle tages om pga. heling osv. (svar fra sygehuset). En uge efter fik jeg via e-post en tid kort efter. Jeg ringede derfor til sygehuset og forklarede det, men fik at vide, jeg skulle komme, og at det intet havde på sig. Det gjorde jeg så. Bagefter fortalte jeg lægen, som tog et skrab, at jeg troede, der skulle gå tre måneder. Han sagde, at det sådan set var rigtigt, men nu var det jo gjort.	Ja
25	Der var ikke en tolk.	Ja
44	Jeg fik at vide, at [der ikke ville være problemer efter indgrebet]. Det [var der] dagene efter... Det var rigtig træls.	Ja
45	Jeg skulle have en rygmarvsbedøvelse. Det var en klar aftale, indtil jeg kom ned på operationsgangen, hvor en sygeplejerske ikke var enig og syntes, jeg skulle tjekkes igen, inden de gjorde noget. Jeg var glad for, at de andre kunne mærke, at det havde så stor betydning, da jeg var blevet undersøgt flere gange uden held. Jeg blev bedre [...].	Ja
52	Som jeg skrev tidligere i skemaet, fik jeg bagefter et brev med en forkert information.	Ja
59	At min undersøgelse var aflyst, på det tidspunkt jeg skulle til at køre af sted. Det viste sig, at det slet ikke var den undersøgelse, der oprindeligt var aftalt, jeg skulle have. Heldigvis fik sygehuset det hurtigt rettet, da de hørte om sagens måske alvorlige karakter.	Ja
67	Spiralen blev taget ud ved en fejl.	Ja
73	Skulle have tre undersøgelser, men måtte melde afbud ved andet besøg pga. [sygdom], men fik ikke tilsendt en ny tid.	Ja





