

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Gynækologisk Ambulatorium - HEV
Gynækologisk / Obstetrisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

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

©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	343
Besvarelser fra patienter:	236
afsnittets svarprocent:	69%

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/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Gynækologisk Ambulatorium HEV

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.

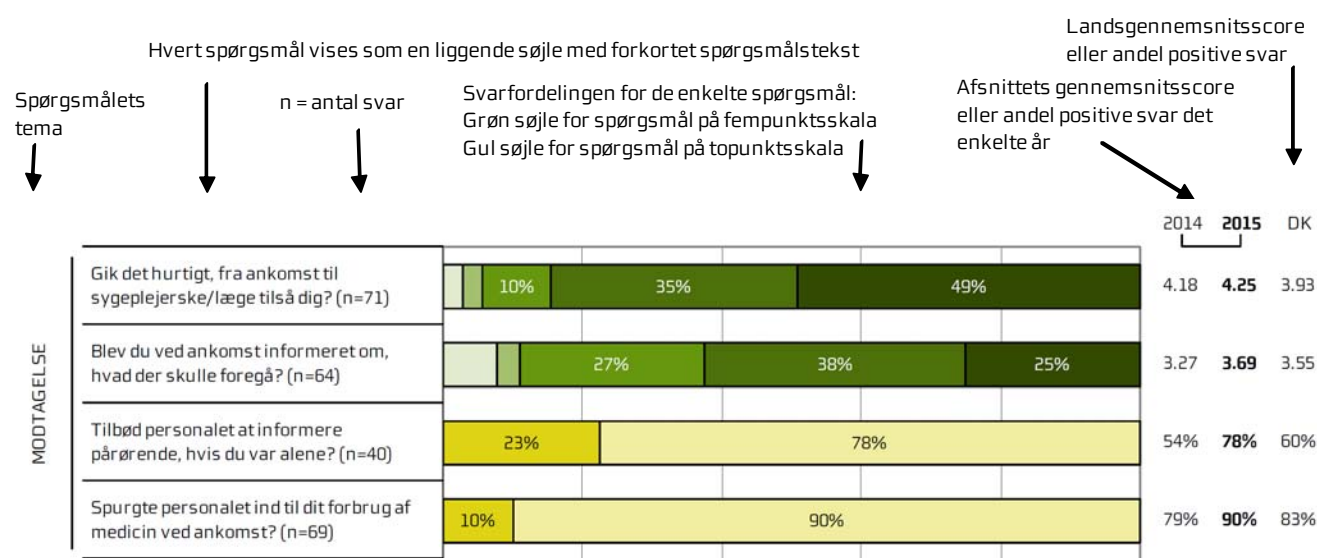
Skala og gennemsnitsscore

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

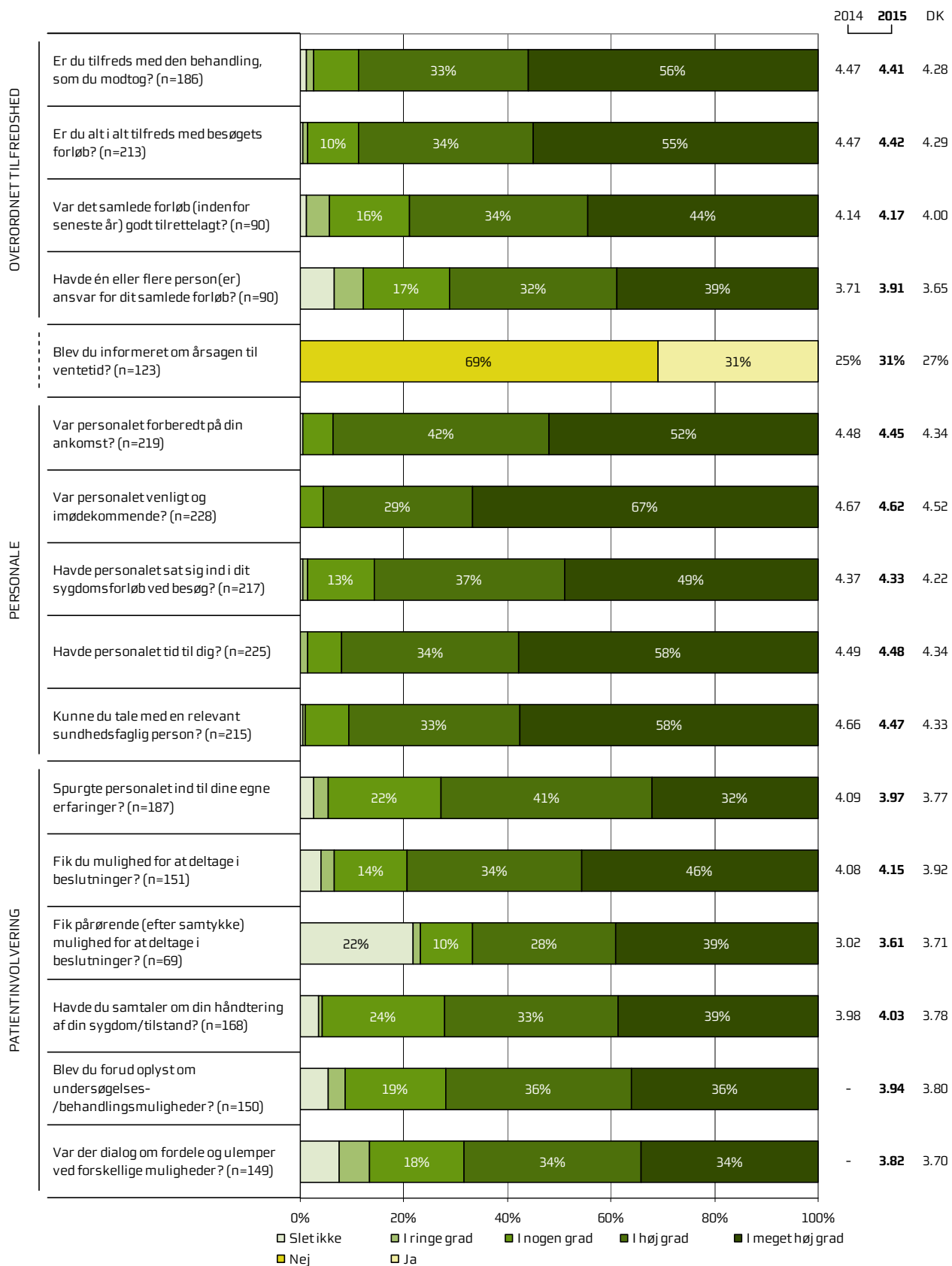
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

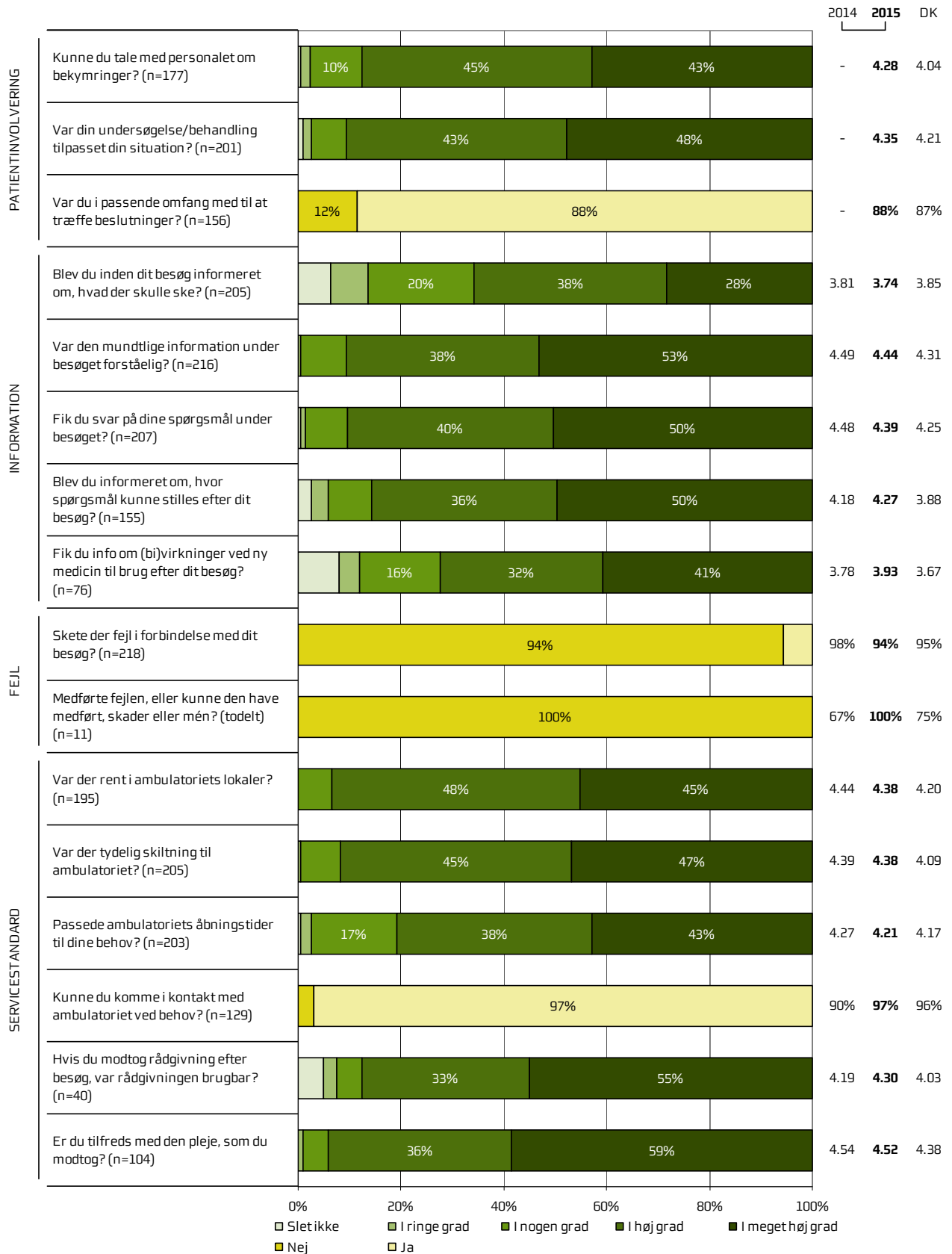
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

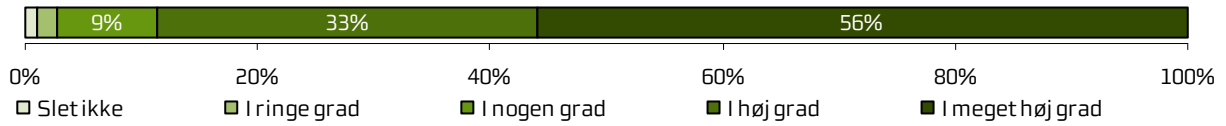
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

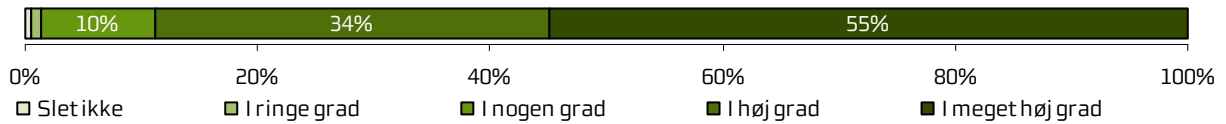
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

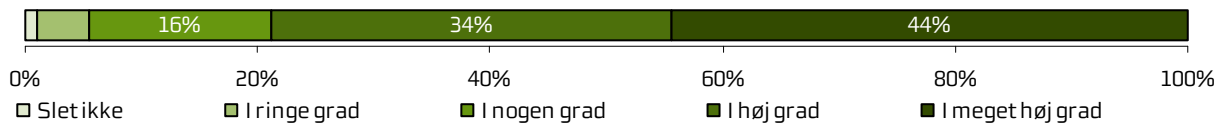
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=186)



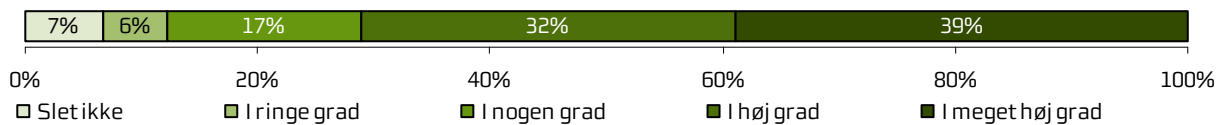
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=213)







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



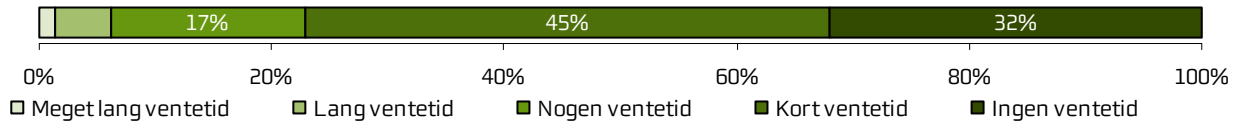
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=90)



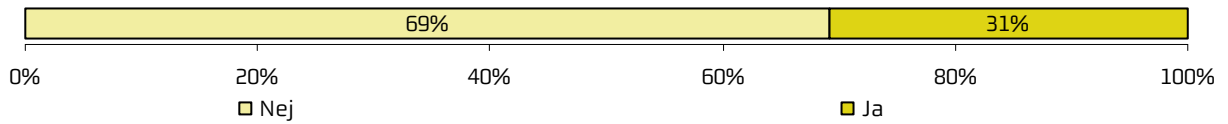
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,42		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,17		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,91		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=228)



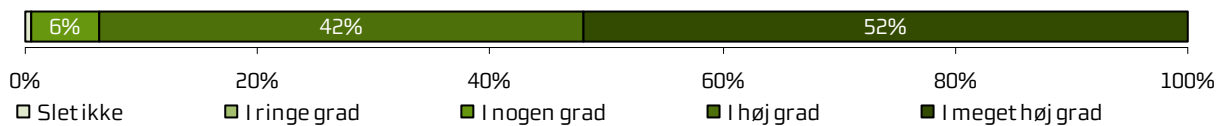
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=123)



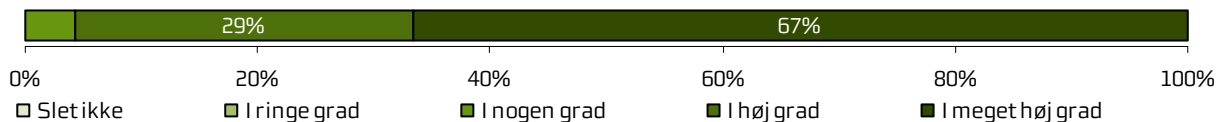
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,02		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		31 %	27 %	

Personale

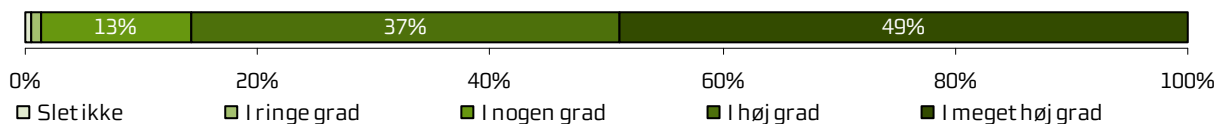
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=219)



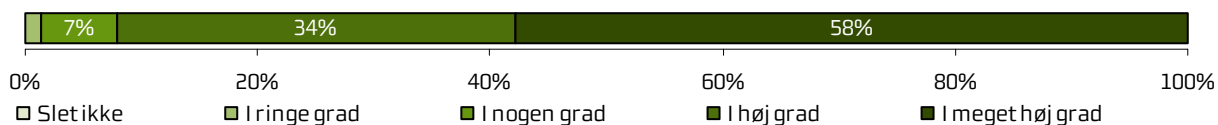
Var personalet venligt og imødekommende? (n=228)



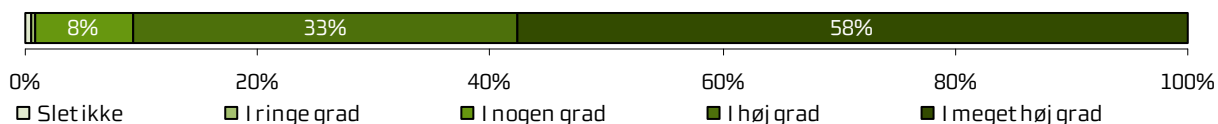
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=217)



Havde personalet tid til dig? (n=225)



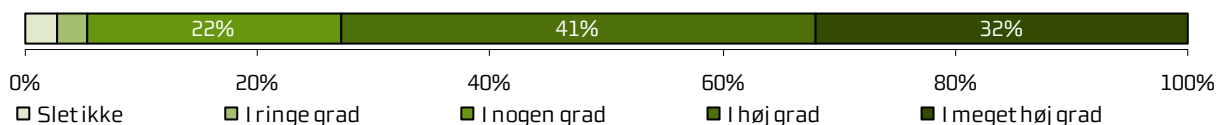
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=215)



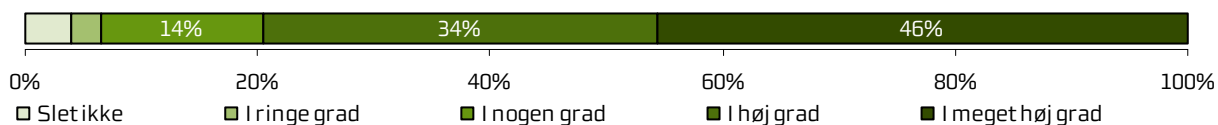
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,45		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,62		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,33		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,48		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,47		4,33	

Patientinvolvering

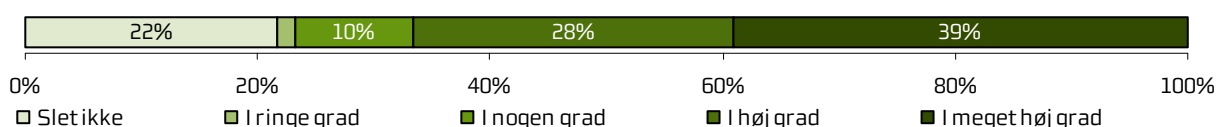
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=187)



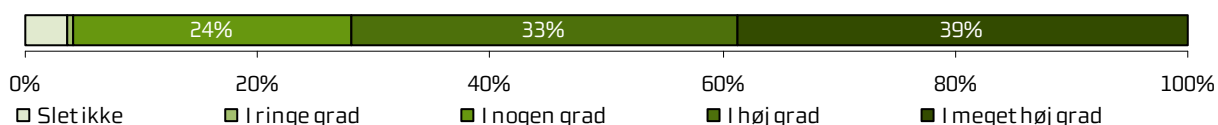
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=151)



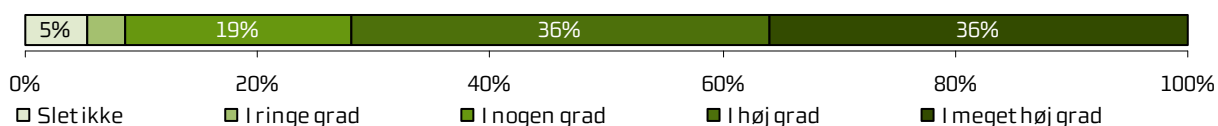
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=69)



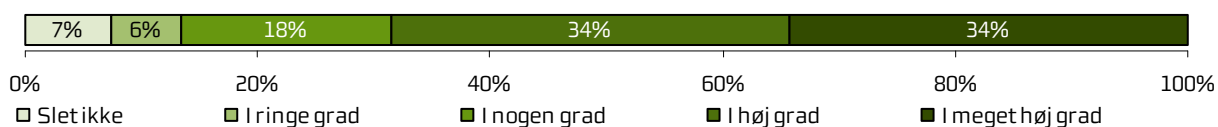
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=168)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=150)



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



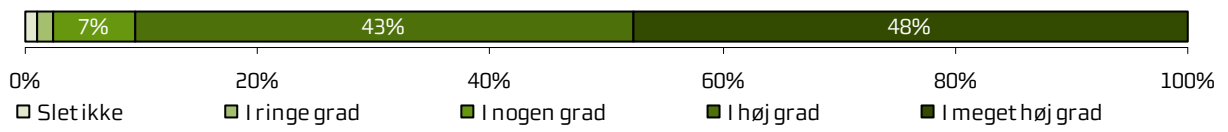
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=177)



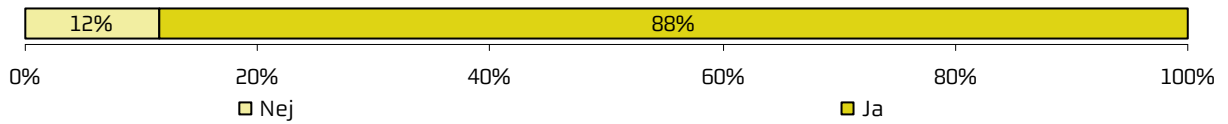
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,97		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,15		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,61		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,03		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,94		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,82		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,28		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=201)



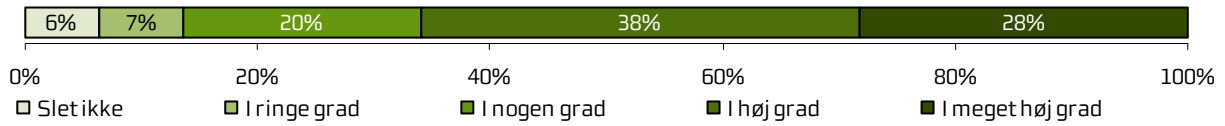
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=156)



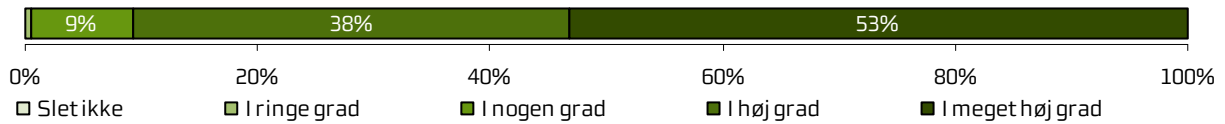
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,35		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		88 %	87 %	

Information

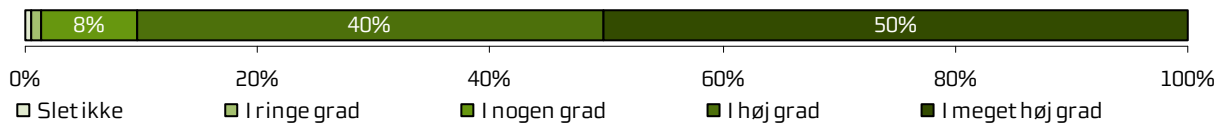
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=205)



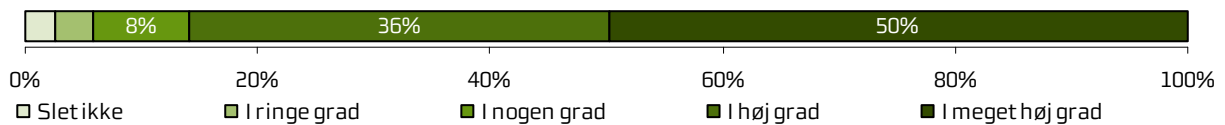
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=216)



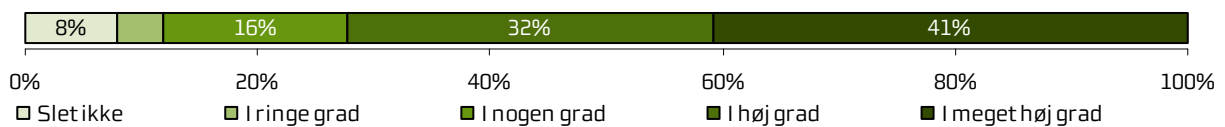
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=207)




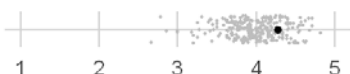



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=155)



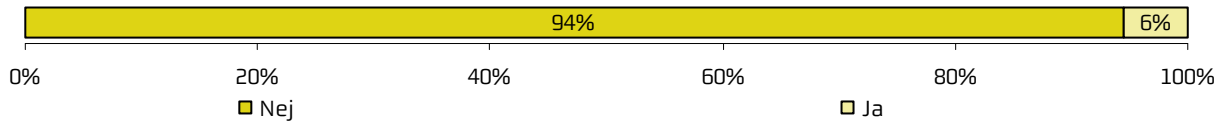
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=76)



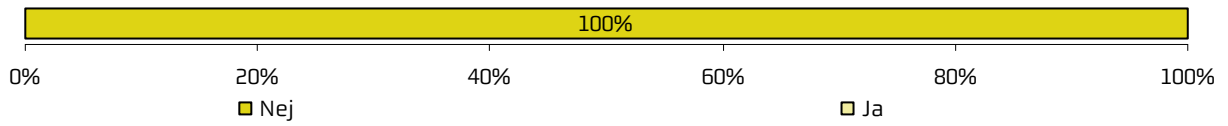
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,74		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,44		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,39		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,27		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,93		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=218)



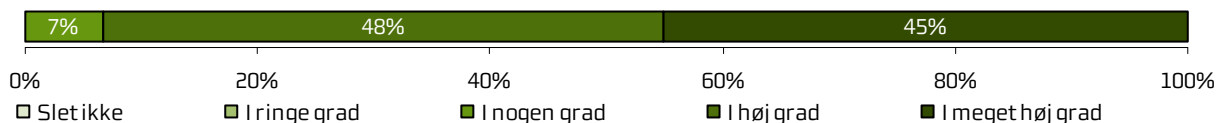
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=11)



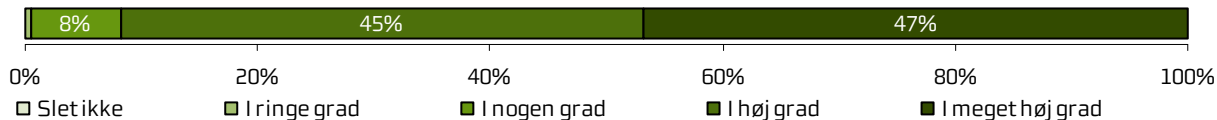
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

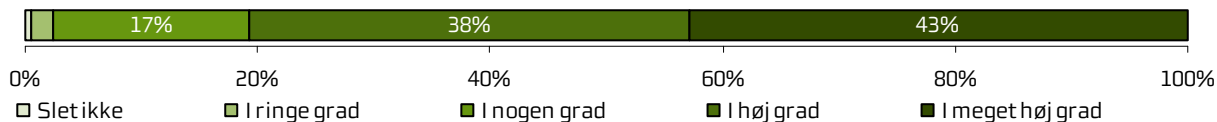
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=195)



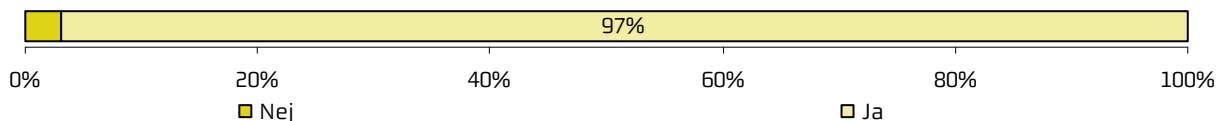
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=205)



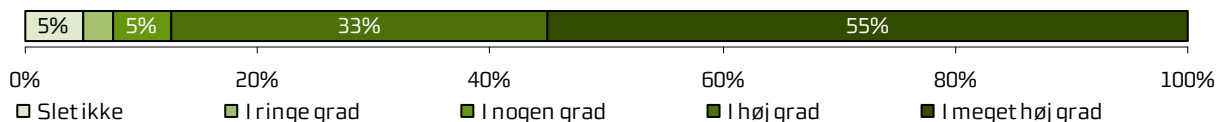
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=203)



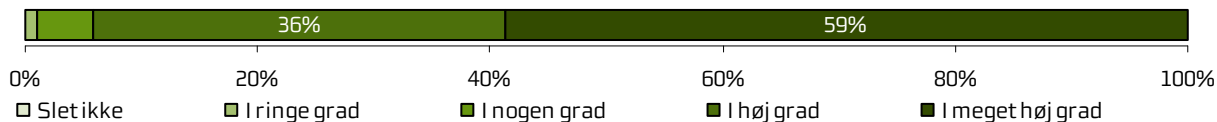
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=129)




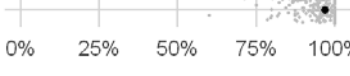

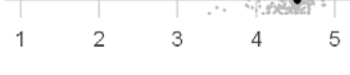


Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=40)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=104)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,38		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,38		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,21		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,3		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,52		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 [].

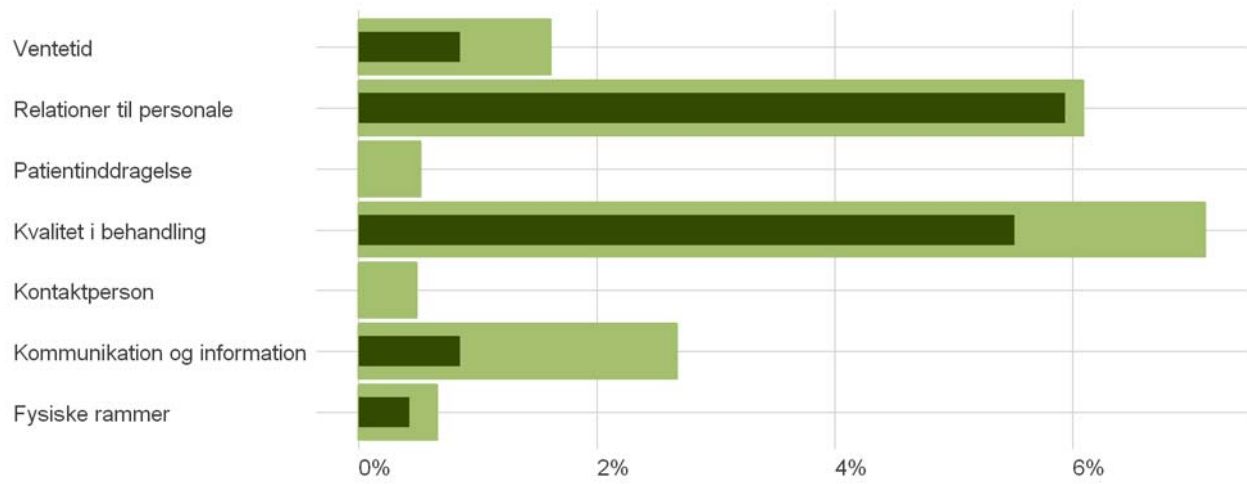
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 - 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?
22	I det store hele synes jeg, at mine besøg på ambulatoriet har været gode, på nær én gang, hvor jeg faktisk følte mig nedgjort og blev talt til i en nedgørende tone. Dette reagerede jeg på skriftligt, og oplevede at den ansvarshavende læge senere ringede mig op. Vi talte sagen igennem. De pågældende [] blev irrettesat, hvilket jeg følte var på sin plads. Ingen kvinder synes, det er sjovt at komme til gynækologiske undersøgelser! Har ingen dårlige oplevelser haft efter dette. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
54	De var meget venlige, og jeg følte, at personalet var forberedt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Gav mulighed for flere uventede undersøgelser på samme dag og indstilling (henvisning) til hurtig behandling. Sørgede for samtale, angående prøveresultatet, og videre forløb med den, der havde foretaget og givet foreløbig vurdering af undersøgelsen. Smidighed trods travlhed på stedet og dermed stor tryghed. God og fyldestgørende oplysning til min datter angående genetisk arv. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Det var tre helt fantastiske kvindelige læger ([[]]), der var med til min undersøgelse. De var meget imødekommende og venlige. Det var en stor fornøjelse :-) [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
47	Havde et meget positivt forløb med [flere] besøg i ambulatoriet, og jeg følte mig godt behandlet på et højt fagligt niveau. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
58	De var meget professionelle. God oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
29	Jeg synes, at den tid jeg har haft blødning pga. livmoderen har været LANG og træls, (mere end to år), og at jeg har været til undersøgelse for mange gange uden, at der skete noget. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
48	1. Jeg fik at vide, at jeg ville blive kaldt til kontrol efter 6 mdr. , men der gik [noget længere tid]. 2. Jeg fik at vide, at hvis blødningen efter mit keglesnit blev forværret, skulle jeg kontakte afdelingen. Min tilstand blev forværret efter [nogle] uger, og jeg kontaktede afdelingen, og fik at vide, at jeg skulle se tiden an i to uger og ringe igen, hvis det blev værre. Det blev værre, og jeg kontaktede igen afdelingen, men fik at vide, at jeg skulle kontakte egen læge og få en ny henvisning. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
57	Jeg synes, de var meget venlige og hjælpsomme. Jeg har haft en del problemer med min egen læge i starten af forløbet, men det har jo som sådan ikke noget med sygehuset at gøre. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	Modtagelse og ventetid er HELT OK. Jeg har før ventet en til halvanden time, men er blevet informeret, og har kunnet gå en tur eller lignende. Kommunikation med læger er "indforstået". Jeg kunne kun selv være med i beslutningen efter at have snakket med en veninde, som er sygeplejerske og derfor havde ringet til lægen med nogle spørgsmål. Jeg forstår simpelthen ikke, hvad de siger! (Dertil skal tilføjes, at jeg har en lang videregående uddannelse). [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
64	Der er ventetider, og tiderne bliver flyttet. Det er som om, de har glemt mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad

✎ 1	Havde lidt bange anelser omkring læge NN. Havde smerter, og det gør ondt. Føler mig ikke helt tryk, men sygeplejersken var sød og tryghedsgivende, ser ud til, at hun ved, hvad hun laver i forhold til lægerne [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
✎ 27	Personalet var villige til at hjælpe én op på undersøgelsesbænken. [] [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
✎ 5	Både lægen og sygeplejersken virkede til at have tid til mig og mine spørgsmål. God afslappet stemning imellem lægen og sygeplejersken. God oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 9	Jeg synes alt i alt at have modtaget fin "pleje" og vejledning. Desværre er problemet, at man ikke ved, hvad problemet er i forhold til mine gener. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 14	Personalet var meget venligt, og dette bevirkede, at man bedre kunne slappe af.	Uoplyst
✎ 18	Søde, venlige, imødekommende. Tog sig god tid før undersøgelsen og bagefter. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 20	Personalet var meget opmærksomme på at forklare, berolige og tale med mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 24	Lægen var ikke særlig empatisk. Sygeplejersken var rigtig sød og venlig og gav sig tid til at tale med mig bagefter. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 28	Blev behandlet både venligt og meget hensynsfuldt.	Uoplyst
✎ 34	Godt tilfreds med, at man ved ultralydsscanning fandt ud af, at jeg havde en cyste på æggestokken, som jeg ikke vidste, jeg havde. Da det jo var noget andet, jeg var til undersøgelse for. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 40	De forstod at gøre det så behageligt som muligt, så jeg kunne slappe af. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 42	Jeg er i høj grad tilfreds med undersøgelsen og efterfølgende besøg hos fysioterapeut :-).	Uoplyst
✎ 46	Det var imødekommende personale, med meget erfaring, der tog sig tid til at informere én, så man følte sig tryk bagefter. Både læge og sygeplejersken var rolige og vidste, hvad der skulle til for, at jeg følte mig tryk. Stor ros til dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 50	En meget god oplevelse/behandling af en kvindelig læge. Det eneste, jeg kan "sætte en finger på" er, at hun selv kom ud i venterummet og spurgte mig ud om "intime" forhold i forbindelse med min lidelse [gynækologisk art] i mange medpatienters påhør. Lidt ubehageligt for mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 52	Jeg blev undersøgt af læge NN. Aldrig har jeg før mødt så sød og tiltalende en læge. Hun foretog undersøgelse så venligt og dygtigt. Hun havde også tid, og min mand og jeg var meget glade for den forklarende samtale bagefter. Da der var fundet noget, "som ikke var godt", forklarede hun det på en rigtig god måde uden at gøre mig bange, og da jeg blev sendt til blodprøvetagning, ringede hun om eftermiddagen og fortalte, at denne prøve heldigvis var god. Det var en lettelse, som gjorde mig rolig. Allerede ved samtalen ringede hun til et andet sygehus, og jeg fik en tid næste dag. På det andet sygehus læste de slet ikke alt det, som jeg havde udfyldt, for de sad og læste alt det, som NN havde skrevet til dem, og det dækkede alt, og selv den nye læge var imponeret over NNs forklaring, og alle ville nu være så flinke og dygtige som NN. (Det blev en hel joke). Jeg har nu været til [flere] undersøgelser på andet sygehus, og i går blev jeg erklæret rask. Og det var, som Maria sagde: "Du skal undersøges, for det kan være noget, som der skal gøres noget ved, men det kan også bare være en storm i et glas vand". Jeg ville ønske, at I kunne fortælle NN, at hun er en gevinst for sygehuset. Hendes lige har jeg ikke mødt før. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 53	Fortalte ærligt om mit sygdomstilfælde.	Uoplyst
✎ 55	Skiltning på Herning Sygehus indgang N2 er ringe. Stort set alle ambulatorier går under katego-	Uoplyst

rien "Øvrige Afdelinger", hvilket er yderst forvirrende, hvis man ikke er kendt på sygehuset.
 [Fysiske rammer]

- | | | | |
|---|----|----------------------------------|---------|
| ✎ | 56 | Alt var godt. | Uoplyst |
| ✎ | 63 | De gjorde det så godt, de kunne. | Uoplyst |

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?
3	Blev positivt modtaget og fik god information :-).	I høj grad
6	I indkaldelsesbrevet stod der, at jeg skulle møde [til middag], men da jeg skannede mit sundhedskort ved ankomst stod der, at jeg [have mødt lidt tidligere]. Det undrede mig. Jeg kom ind til lægen [kort efter].	I høj grad
7	Det var umuligt at finde parkering. Jeg måtte til sidst parkere helt nede i byen og så løbe op på hospitalet for at nå min tid (var kommet 20 min før).	I høj grad
21	Jeg sad i den forkerte afdeling, så der var ventetid, men det var min egen skyld.	I høj grad
22	Generelt synes jeg, at personalet i Gynækologisk Ambulatorium er meget imødekommende og venlige. Jeg tror, ventetiden blev forklaret med ekstra travlhed grundet andre patienter.	I høj grad
29	Efter lang ventetid kom jeg ind, og følte at lægen var lidt stresset. Troede faktisk at jeg skulle til forberedelse af operation [], men nej, skulle bare undersøges en gang til, og kunne først få en tid i januar.	I høj grad
32	Jeg savnede information om ventetid og en bekræftelse af, at jeg var ventet. Andre blev informeret, men det viste sig at være til andre stuer. Blev i tvivl om, hvorvidt jeg var glemt. Ventetid er meget nemmere at acceptere, når man informeres.	I høj grad
38	Er godt tilfreds og blev informeret om, hvorfor der var ventetid.	I høj grad
57	Der stod ret mange brugte kaffekrus på bordene i venteværelset. Ellers var modtagelsen okay.	I høj grad
60	Ventede i [et pat] timer. Kom ind til en læge, som konstaterede, at hun ikke vidste nok. Tilkaldte en læge mere. Endte med en ny tid [mange uger] senere, da man ville have en anden læge til at undersøge mig. Så er ikke kommet videre.	I høj grad
63	Jeg blev behandlet godt.	I høj grad
5	Fint venteværelse/hjørne. Tændt fjernsyn gør det lidt hyggeligere, hvoraf man bliver mere afslappet.	I meget høj grad
8	Det var OK.	I meget høj grad
17	Var en rigtig god modtagelse og alle var hjælpsomme.	I meget høj grad
25	Dejligt at komme på afdelingen. Hver gang får jeg en rigtig god modtagelse ved lægesekretærerne. Når jeg bliver kaldt ind, er der altid smil på læben af sygeplejersken, og nervøsiteten er ikke så stor mere. Man bliver allerede beroliget. Lægen NN har altid været 100 procent professionel og forberedt. En fornøjelse at komme i gynækologisk ambulatorium.	I meget høj grad
26	Jeg oplevede et velforberedt team.	I meget høj grad
27	Opgive ventetid ved ankomst, hvis det er mere end en halv time.	I meget høj grad
37	Det er rigtig god behandling og god service. Smil på læben altid og altid hjælpsom. Jeg har fået svar [på alle] mine spørgsmål. Mange tak for alt.	I meget høj grad
39	Der var god modtagelse.	I meget høj grad

✎ 40	Glade, smilende og imødekomende personale.	I meget høj grad
✎ 42	Det var helt ok.	I meget høj grad
✎ 43	Jeg var forinden blevet informeret om, hvilken læge jeg skulle ind til, men på dagen var lægeplanen blevet lavet om, og jeg skulle ind til en anden læge. Dette uden hensyn til, at jeg havde en særlig aftale med den første læge, og at det var noteret i bookingen, at jeg SKULLE se ham. Det førte til, at jeg endnu engang skulle forsvare mine valg. Heldigvis arbejder jeg selv indenfor samme system, så jeg var i stand til at forsvare mig verbalt.	I meget høj grad
✎ 44	Jeg var der i god tid, og jeg tjekkede ind. Jeg kom ind en halv time før, jeg skulle. Det er noget, der betyder, at man kommer i god tid. Super god behandling af personalet.	I meget høj grad
✎ 47	Man bliver modtaget af en scanner, hvor sygesikringen scannes ind, der er ikke personlig kontakt, før man bliver kaldt ind til undersøgelse. Har ikke haft længere ventetid, så kan ikke svare på om personale kommer ud og informerer, hvis dette skulle ske.	I meget høj grad
✎ 51	Patienten før mig var udeblevet, så jeg blev kaldt ind ti minutter før tid. Alt var klart!	I meget høj grad
✎ 52	Jeg ventede i meget kort tid, så kort, at det ikke var nødvendigt at forklare mig hvorfor. Jeg kan ikke se, at noget kan forbedres, da jeg bare sad i lokalet. Der var tv, og jeg havde selv læsestof med.	I meget høj grad
✎ 61	Lægen, der tilser mig, har ikke sat sig ind i min journal og spørger, hvorfor jeg kommer til dem og ikke egen læge.	I nogen grad
✎ 62	Informere patienten når der er ventetid, så man ikke føler sig glemt.	I nogen grad
✎ 19	Er på Regionshospitalet Herning [med jævne mellemrum]. Godt modtaget, jævn god behandling. Er godt tilfreds.	Ikke relevant for mig
✎ 23	Fint Personale. Jeg følte mig godt tilpas.	Ikke relevant for mig
✎ 41	Jeg har aldrig haft en tid i ambulatoriet. Jeg blev tilset af en gynækolog på Afdeling NN []. Men personalet var utrolig søde og kompetente, og jeg følte mig super godt behandlet.	Ikke relevant for mig
✎ 45	Hej. Jeg ved ikke lige, hvor jeg skal give jer besked om, at min mor er dement og har ingen erindring om konsultationen. Derfor har hun ikke mulighed for at udfylde spørgeskemaet. Jeg klikker mig nu bare igennem, så i får denne besked. Håber på jeres forståelse.	Uoplyst
✎ 16	Skulle slet ikke have været indkaldt. Kun telefonisk samtale.	Ved ikke
✎ 49	Det var fint. Jeg snakkede ikke med nogen, registrerede bare mit sygeskringsbevis, og så blev jeg kaldt ind kort tid efter.	Ved ikke

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?
18	Ville gerne have vidst noget om hysteroskopien. Måtte søge viden på nettet. Ville gerne have været informeret om, at den var temmelig smertefuld. Ville gerne, hvis der havde været mulighed for at få en lettere bedøvelse!	I høj grad
22	Ingen manglende information, idet min sygdom pt. er "rimelig rolig". Fremadrettet skal jeg gå til egen læge, hvilket jeg er ked af, fordi jeg har følt mig meget tryk ved at komme i ambulatoriet, fordi her er kompetencen og den store viden. Dette sagde jeg under mødet, men fik at vide, at de praktiserende læger efterhånden er blevet så gode til at håndtere min sygdom ([]), at jeg fremover skal gå hos egen læge. Her ville jeg gerne selv kunne vælge, og hvis jeg fik muligheden ville jeg gerne køre til Herning. Og dette må gerne bringes videre!	I høj grad
49	Det er et helt fint forløb.	I høj grad
64	Jeg fik at vide, hvad jeg skulle med medicin, men ikke information om mulige bivirkninger.	I høj grad
26	Jeg er godt tilfreds.	I meget høj grad
44	Jeg var ved egen læge. Dagen efter kom der allerede indkaldelse.	I meget høj grad
52	Jeg manglede ingen information. Det var et positivt møde.	I meget høj grad
59	Lægerne skal være bedre til at snakke sammen, så man ikke får den samme undersøgelse to gange. Slet ikke, når man har rigtig ondt ved første besøg!	I meget høj grad
29	Jamen efter jeg kom hjem, blev jeg egentlig lidt nervøs, for jeg kan ikke forstå, man skal til undersøgelse så mange gange inden en operation.	I nogen grad

Gynækologisk Ambulatorium - HEV

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium - HEV	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
10	Jeg var ikke på forhånd informeret om, at den vante læge ikke længere var ansat. Vikaren var en pensioneret læge, som jeg ikke kendte. Efterfølgende fik jeg elektronisk svar på resultatet. Her fik jeg blot at vide, at jeg om et år igen skal til kontrol. I svaret savnede jeg helt information om, om der var ændringer siden sidste undersøgelse.	Ja
11	Min spiral blev ikke sat rigtig op første gang.	Ja
12	Det medicin, jeg skulle hente, kom ikke på apoteket, så jeg måtte ringe til ambulatoriet dagen efter.	Ja
15	Instrument til at brænde med virkede ikke/dårligt, så hun skulle have fat i en ny.	Ja
16	Jeg skulle ikke have været inde, men de var søde og ordnede det, så jeg fik en samtale.	Ja
30	Det store syvsiders spørgeskema, jeg havde udfyldt digitalt og sendt digitalt, var ikke på lægens skærm. Dvs. vedkommende havde ikke kigget på det. Lægen fik mit eksemplar, som jeg havde udskrevet inden.	Ja
31	Jeg modtog ikke indkaldelsen til samtalen/behandlingen i min e-boks. Fik to dage før besøget en SMS, og fik på den måde besked om samtalen/behandlingen.	Ja
35	De tog fejl af, hvem min forlovede var.	Ja
36	Jeg var booket til en anden undersøgelse. Dagen efter fik jeg tid til undersøgelsen.	Ja
59	At jeg fik den samme undersøgelse to gange, fordi lægerne ikke snakkede sammen eller havde misforstået hinanden.	Ja
13	Personalet, jeg kom ind til, lagde sådan frem, at jeg selv skulle vælge operation eller ikke. De gav god information om for/imod. Lægen, de kaldte ind, var klar: Det skulle jeg have gjort noget ved. Det var godt for mig.	Nej

