

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Gynækologisk Ambulatorium

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling

Hospitalsenheden Vest

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
9	Jeg blev modtaget med et smil og godt humør. Jeg følte mig tilpas og tryk.	I høj grad
24	Stor ros til personalet. Der var ventetid, da lægen var blevet kaldt til noget (akut, formoder jeg). Jeg blev opsøgt i venteværelset, og orienteret om ventetiden og beklagelse over det. Det kunne ikke have været gjort bedre, når det nu var, som det var.	I meget høj grad
36	Det var fint.	I høj grad
42	Kom en time tidligere, end jeg havde en tid og kom ind 20 minutter efter min tid. Angående forbedringer skulle jeg have et [præparat] gratis (dette vidste de ikke), da jeg havde betalt for [præparatet] hos lægen, som han ikke kunne lægge. I stedet ville de gerne lægge [et andet præparat], hvilket jeg sagde god for, men kunne ikke få differencen retur, hvilket vil sige, at jeg smed 300 kr. væk på det (lidt trøls).	I nogen grad
46	Det hele kørte på skinner, og alle var søde og venlige. Jeg var spændt og lidt nervøs, men det var helt uden grund.	I meget høj grad
53	Jeg har ikke noget at udsætte på personalet.	I meget høj grad
80	Alt var ok.	I høj grad
81	Er fuldt tilfreds med denne behandling. Vi er tilflyttere fra hovedstaden. Vi ser en meget stor forskel i den måde, vi bliver behandlet på i Midt frem for hovedstaden på den positive side. Her er styr på tingene!	I meget høj grad
99	Jeg var meget i tvivl om modtagelsen, da man skal køre sit kort igennem, og der står ikke, om den har taget kortet eller ej. Jeg kunne se, at andre havde samme dilemma. Måske et grønt flueben kunne vise, at sygesikringskortet var kørt korrekt igennem og et rundt rødt symbol for ikke godkendt. Jeg troede, jeg havde kørt kortet igennem, og det viste sig ikke at være tilfældet, og jeg gik ikke til skranken, når nu maskinen står der.	I nogen grad
104	Personalet gør deres bedste for at hjælpe. De er meget professionelle og besidder samtidig empati. Man føler sig i gode hænder; de er dygtige.	I meget høj grad
109	Jeg havde blindtarmsbetændelse, og skulle derfor også tjekkes på Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling inden. Mit besøg var derfor meget kort/svært at beskrive.	Slet ikke
123	Stor ros. Der er en rigtig god stemning, når man ankommer. Dejligt at man kan fornemme, at der er en god ånd blandt personalet.	I meget høj grad
164	Det ville have været dejligt, hvis jeg var forberedt på, at der var over to timers ventetid. Samtidig kunne ventetiden være blevet brugt på at fortælle mig mere om min operation. Derudover havde jeg min baby med, da jeg ammer ham, og der var ikke et reelt sted, jeg kunne sidde og amme. Hvis jeg vidste, hvor længe jeg skulle vente, kunne jeg nemt være gået med barnevognen, og de andre patienter behøvede ikke at blive forstyrret af min søns skrig. Ydermere blev personalet ved med at sige, lægen kommer lige om lidt.	I meget høj grad
186	Jeg kom ind på lidt en akut tid. Var indlagt i modtagelsen. Sad påvirket af [morfin] men stadig med smerter i en kørestol blandt [andre personer], som var indkaldte. Det synes jeg ikke er optimalt. Jeg burde have kunnet komme direkte ind på en stue. Andre sad og stirrede på en, for jeg havde tydeligvis smerter. Dette synes jeg ikke er i orden.	I høj grad
187	Jeg synes, at læge og sygeplejerske var rigtig gode og søde til at forklare, hvad der skulle ske og hvorfor. Alt i alt meget godt tilfreds.	I høj grad
188	Dejligt, at der er skrankepersonale, når man kommer.	I meget høj grad
207	Rigtig godt.	I meget høj grad
212	Personalet kom og meddelte, at der var ventetid, da de var kommet bagud.	I høj grad
217	Jeg synes godt, at det kunne være lavet pr. mail eller telefon.	I nogen grad
249	Efter undersøgelsen på ambulatoriet har jeg haft svært ved at holde på vandet, og har tit toilet trang, men når jeg går på toiletet, synes jeg ikke, jeg kommer af med meget urin. Ellers har jeg været meget tilfreds med personalet. De var meget imødekommende.	I meget høj grad

252	God behandling fra en sygeplejerske, der genkendte mig.	I høj grad
275	Der var ca. 15 [minutters] ventetid, men sygeplejersken kom ud i venteværelset og orienterede mig om ventetiden. Det syntes jeg var rigtig dejligt, og jeg følte mig "set".	I meget høj grad
281	Nåede kun at sidde i venteværelset i få minutter, inden jeg blev kaldt ind.	I meget høj grad
300	De var bare super søde, og jeg følte mig rigtig godt behandlet.	I meget høj grad
303	Mit tilfælde var anderledes, da jeg fik tid pga. af et afbud og havde to timer, til jeg skulle være der. Ved ankomsten skulle jeg udfylde de relevante papirer. Lægen NN, der undersøgte mig, var ikke klar over, at jeg havde været ved min egen læge tidlig om morgenen og havde fået en tid (grundet et afbud) senere på dagen.	I høj grad
319	Jeg blev meget godt modtaget.	I høj grad
340	Venlig modtagelse, kort ventetid og behandling, super.	I høj grad
345	Jeg blev modtaget af nogle helt fantastiske mennesker.	I meget høj grad
348	Det var super.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
42	At jeg helst skulle komme mens jeg havde det eller lige efter, ville have været ret relevant at vide.	I høj grad
46	Det har ikke været nødvendigt.	I meget høj grad
49	Manglede lidt information omkring, hvor meget man måtte bløde efter biopsi ved celleforandringer.	I meget høj grad
65	Det er min følelse, at hospitalet, og ofte også egen læge, nærer for meget mistillid til [patientens] egne meninger om sygdomsårsager.	I nogen grad
127	Forklaring/beskrivelse af hvad der sker/ses under undersøgelsen. Jeg fik egentlig ikke rigtig en løsning på mit problem.	I ringe grad
186	Jeg synes, at det er meget grænseoverskridende, at man kommer ind og sidder over for tre personer og efter en kort samtale, skal man tage benklæderne af. Og så gå hen og ligge sig på briksen. Synes faktisk ikke, at det er i orden. Personerne burde forlade lokalet, eller at undersøgelsen foregår i et andet lokale. Og at man kan ligge og være ordentlig tildækket. Også fordi jeg skulle vente, efter den ene læge havde undersøgt mig, så skulle en læge NN komme.	I nogen grad
200	Har stadig ondt i maven uden forklaring. Fik ikke ultralydsscanning af maven.	I ringe grad
212	Jeg havde forventet inden ankomst, hvad undersøgelsen skulle indeholde. Personalet havde en anden opfattelse. Vi kom frem til en god løsning.	I meget høj grad
217	Kun at det kunne være klaret pr. telefon.	Ikke relevant for mig
343	Det, jeg fik at vide, har jeg hørt i flere år, og min tilstand bliver bare værre.	Slet ikke

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
----	--	---

6	Der blev taget prøver i forbindelse med celleforandringer, som gik fint, men da svaret kom, var de indre prøver af slimhinden normale, men der var ikke blevet taget prøver af den ydre slimhinde. Så er blevet kaldt tilbage for at for taget undersøgelsen igen! Det, synes jeg, er træls - når man lige har været der, og man ikke synes, at det er den rareste undersøgelse.	I høj grad
106	Jeg skulle slet ikke have været der, da jeg var gravid.	I høj grad
176	Jeg ved ikke, om man helt kan kalde det en fejl. Jeg skulle have fjernet min spiral, men livmoderhalsen var så lukket, at man ikke kunne fjerne spiralen. Derfor skal jeg derind igen. Det er jeg træt af, men jeg ser det ikke som afdelingens skyld/fejl.	I nogen grad
234	Lægen informerede ikke læge NN korrekt om, hvilken operation jeg skulle have, hvilket medførte, at jeg ikke fik den operation, som de sagde til mig, at jeg skulle have. Det er ikke tilfredsstillende, der er nogen, som ikke gør deres job godt nok, og som skulle fyres.	I ringe grad
236	Den ring, jeg fik sat op, faldt ud dagen efter. Jeg havde selv fornemmelsen af, at den ikke blev sat helt på plads.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
3	Superfin behandling og meget kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	Jeg har været i et forløb over to et halvt år med en akut operation og efterfølgende kontroller, som fortsætter de næste par år. Jeg har fået en udsøgt behandling. Først operationen, hvor læge NN blev på arbejde og sørgede for, at narkoselæge osv. blev, så jeg ikke skulle vente med stærke smerter til dagen efter. Jeg oplevede stor indlevelse og omsorg fra hele personalet. Til kontrollerne ligeledes, hvor mødet med personalet er godt. De er velforbredte, jeg bliver godt modtaget, og de giver mig følelsen af, at de kører sig om mit helbred samtidig med, at det også går hurtigt uden at være forhastet. Til sidste kontrol blev jeg modtaget af sygeplejersken, der beklagede ventetid, fordi læge NN måtte deltage i en anden opgave. Senere kom sygeplejersken igen og sagde, at en anden læge ville tage mig ind, hvis jeg var okay med, at det ikke blev læge NN, da hendes opgave trak lidt ud. Mit indtryk er, at I har en meget god afdeling, dygtige, velforbredte og venlige, empatiske medarbejdere. Jeg kan ikke finde én eneste ting, jeg synes, I skal forbedre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Jeg var fuldt ud tilfreds med mit besøg hos gynækologen.	I meget høj grad
46	Det vil ikke være muligt.	I meget høj grad
49	Tog sig tid til den enkelte. Meget stor ros. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
79	Det var rart, at der var tid til at tale om sygdomsforløbet inden undersøgelsen. Jeg blev mødt med megen venlighed og forståelse og et personale, der ikke virkede stressede. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
102	Lægen der undersøgte mig, hentede en anden læge. Hvis lægen havde den mindste tvivl om symptomerne, så viser det faglig ansvarlighed at konsultere med en mere erfaren læge. Det oplevede jeg, som patient var fint. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
104	De gør det godt, og fortjener al mulig ros.	I meget høj grad
109	Jeg blev undersøgt i forbindelse med en akut indlæggelse, så dette er ikke relevant for mig.	Ikke relevant for mig
123	Jeg roste hele personalet, da jeg gik derfra, fordi jeg syntes, at jeg havde fået en utrolig god behandling. Det er jo en ydmyg situation og stilling, man er i på et yderst følsomt område. Så det betyder enormt meget, at man føler sig tryk og bliver behandlet ordentligt og tiltalt anstændigt. Alle ønskede bare mig det bedste. De udviste stor forståelse for, at jeg havde mange smerter. Man følte, at de var et team, der kun havde for øje at hjælpe patienten. Så fem stjerner herfra. Klap hinanden for godt samarbejde og fortsæt endelig på samme måde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

127	Jeg manglede informationer i forhold til selve undersøgelsen, i forhold til blodprøve efterfølgende og i forhold til det fremadrettede forløb. Det har været nemt at komme i kontakt med ambulatoriet, men jeg mener stadig ikke jeg har fået en holdbar løsning og en forklaring på mit problem. [Kommunikation og information]	I ringe grad
129	Det skriftlige svar, jeg efterfølgende modtog med svar af celleprøver, var særdeles positivt personlig skrevet. Jeg følte, at lægen tydeligt kunne huske netop mig og mit besøg. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
131	Har hele vejen mødt venlige, professionelle og imødekommende personer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
133	Super søde og kompetente medarbejdere. Tålmodige og tog sig tid til mine spørgsmål. God hensigtsmæssig formidling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
162	[I foråret] var jeg til undersøgelse i Gynækologisk Ambulatorium. Her ender jeg med at sidde og vente halvanden time. Da celleskrabet/prøverne viser nogle unormale forandringer bliver jeg indkaldt igen. Jeg får en ny tid den [om sommeren]. Denne gang må jeg vente en tre kvarter, inden jeg kommer ind. Da jeg kommer ind til lægen siger hun, at hun beklager, at jeg allerede er blevet indkaldt igen, og det forstår hun ikke hvorfor jeg er. For man tager ikke nye prøve inden for så kort tid. Hun siger, at der mindst skal gå tre måneder inden man vil foretage et nyt celleskrab og tage nye prøver. Så det ender med rent spild af tid. Både for lægen, men også for mig, som endnu engang bruger lang tid på det, og må tage fri fra arbejde for det. [I efteråret] er jeg så inde for at få taget et nyt celleskrab og prøver. Her kommer jeg ind til tiden (endelig). Alle de andre gange har jeg fået svar på celleskrabet og prøver inden for 14 dage. Men denne gang har jeg ikke fået noget svar endnu her næsten en måned efter ([i efteråret]), hvor jeg selv har rykket for at få et svar. Det er i forvejen ikke super behageligt at skulle have foretaget denne type undersøgelse. Oven i det skal man så irritere sig over meget lange ventetider i venteværelset. Og derefter skal man selv sørge for at rykke for et svar, for at man kan finde ud af, om der skal gøres noget eller ej. Det er bare ikke i orden. Særligt ikke med al den fokus, der er på HPV lige nu, hvor der ofte bliver nævnt, at for få piger møder op til deres undersøgelser. Hvis alle skal samme ovenstående mølle igennem, kan jeg godt forstå, at man ikke får det gjort. [Ventetid]	I nogen grad
176	Stor ros til sygeplejersken. Hun var meget sød og behagelig. Også til lægerne. Både den praktiserende og lægen NN, som stødte til. Jeg er godt tilfreds med behandlingen/håndteringen af mig. Bare ærgerligt, at operationen ikke lykkedes. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
188	Virkelig rart at der var skrankepersonale ved ankomst. Meget kompetent personale som viste overskud til trods for travlhed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
194	Jeg fik information af sygeplejersken om, at når jeg fik en scanningstid, skulle jeg have en tid hos sygeplejersken samme dag, men jeg blev ikke hørt, da jeg ringede til lægesekretæren. Hun sagde blot, det må du have misforstået. Du skal have en tid, den dag du for svar for scanning. Jeg prøvede igen at forklare, hvad jeg havde fået besked på, men hun afviste mig bestemt, og sagde at det der stod i min journal, var det som hun sagde. Men det viste sig, jeg havde ret. Jeg havde husket rigtig. Ærgerligt at man ikke lytter, men i stedet er klogere/bedrevidende, der er måske behov for bedre kommunikation mellem sygeplejersker og lægesekretær, så det ikke er nødvendig for patienten at skulle forsvare sig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
200	De har udstyret til at scanne maven, og se hvad det kunne [være], men de sender mig hjem, og bad mig kontakte min læge for videre forløb. Her en måned efter har jeg stadig ingen svar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
234	Jeg synes, at lægerne skulle på kursus i at skrive korrekte henvisninger til operationsafdelingen så andre ikke får den forkerte operation lige som mig. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
236	Jeg mødte et venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
237	Har altid fået en god og tilfredsstillende behandling.	I meget høj grad
243	Dialogen med lægen var god. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

271	Jeg var ugen efter mit besøg på ambulatoriet til samtale/vurdering og undersøgelse hos en fysioterapeut på sygehuset, som ambulatoriet havde henvist mig til. Efter undersøgelse og træning i bækkenbundsøvelser, sagde fysioterapeuten, at jeg ikke behøvede de to timers gruppetræning ugen efter, og jeg skulle gå tilbage til ambulatoriet og melde de to timers gruppetræning fra igen. Til min store overraskelse fik jeg at vide, at det kunne jeg ikke bare selv melde fra. Det undrede mig en hel del, at der skulle en læge ind over det. Jeg følte mig nærmest "som en forbyrder". Det var en meget mærkelig episode, og jeg måtte vente flere dage på en opringning fra ambulatoriet, at det var i orden med frmeldingen. Der havde jeg så i mellemtiden rykket for et svar telefonisk hos sekretæren. Det er for dårligt, og de ringede også tilbage lige præcis den dag, jeg havde frabedt mig, at de skulle ringe til mig :-(. Det var [bestemt dag], da jeg ikke var så nem at træffe den dag, og havde ikke så nemt ved at tale i telefon, der hvor jeg var den dag. [Kommunikation og information]	I høj grad
276	Har modtaget en virkelig professionel og samtidigt personlig behandling. Hvem havde troet, at man skulle komme i godt humør af at have været på besøg på ambulatoriet? Man føler aldrig, at man bare er et nummer i rækken, og der bliver taget tid til de spørgsmål man måtte have. Tusind tak til Herning Gynækologisk Ambulatorium. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
286	Personalet var imødekommende, godt forberedt og gjorde sig umage med at informere og sikre sig, at jeg var med under hele forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
295	Alt blev taget i mit tempo. Jeg fik flere gange at vide, at hvis jeg ville holde pause, så gjorde vi det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
330	Var meget tilfreds med min primære læge og sygeplejerske i mit forløb. Meget imødekommende. Gav mig meget optimisme men også den nødvendige realitet. Helt klart var de meget medvirkende til mit positive oplevelse af forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
343	Synes ambulatoriet skal lytte mere til patientens gener, at man sidder og græder over det socialliv man har, som er lig med nul. Murer sig inde og psykisk påvirket af de gener inkontinens giver. Virkelig mangel på empati. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
348	Personalet gav sig god tid og var meget behagelige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad