

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Gynækologisk Ambulatorium H
Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	276
Besvarelser fra afsnittets patienter:	156
Afsnittets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

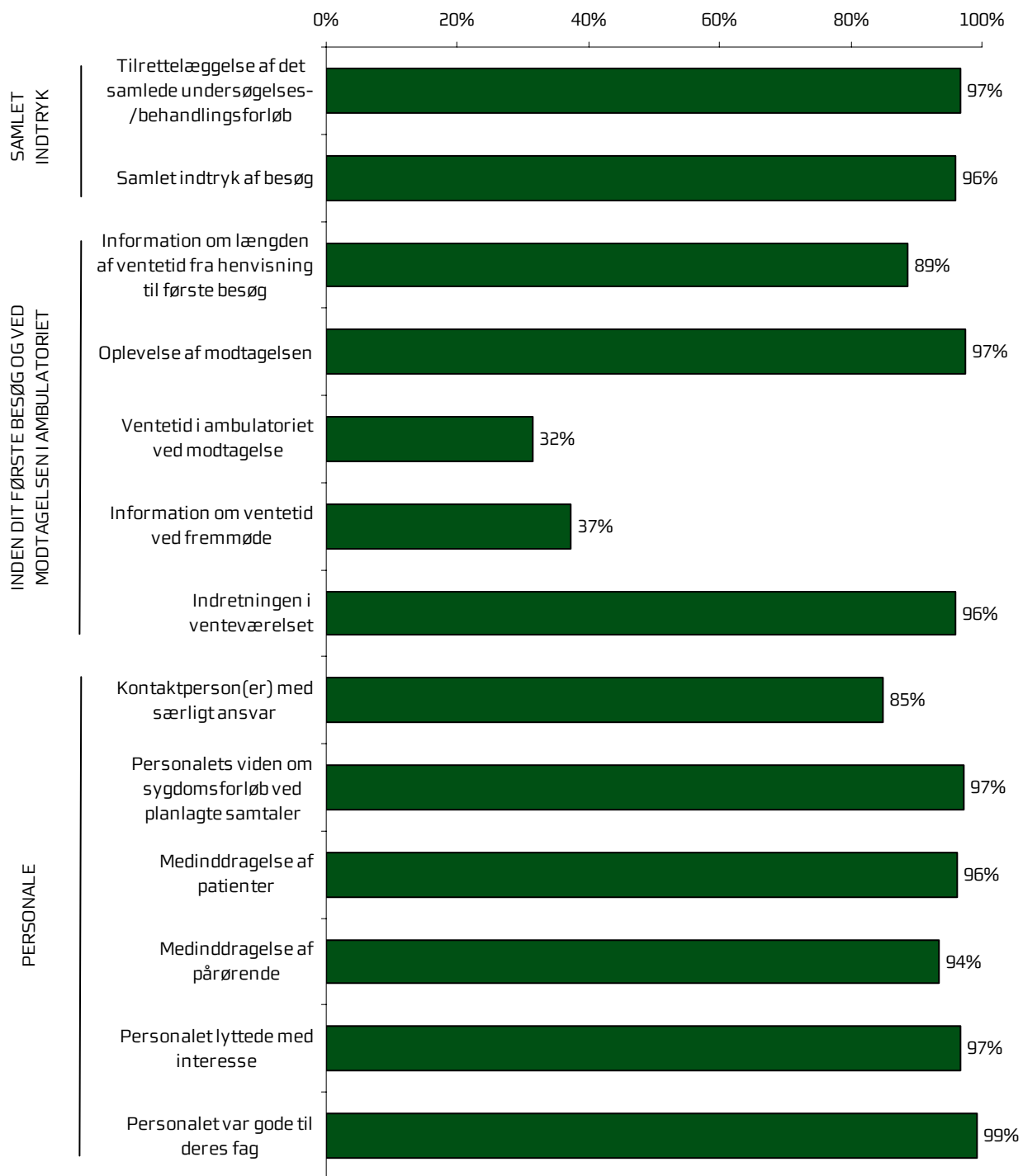
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

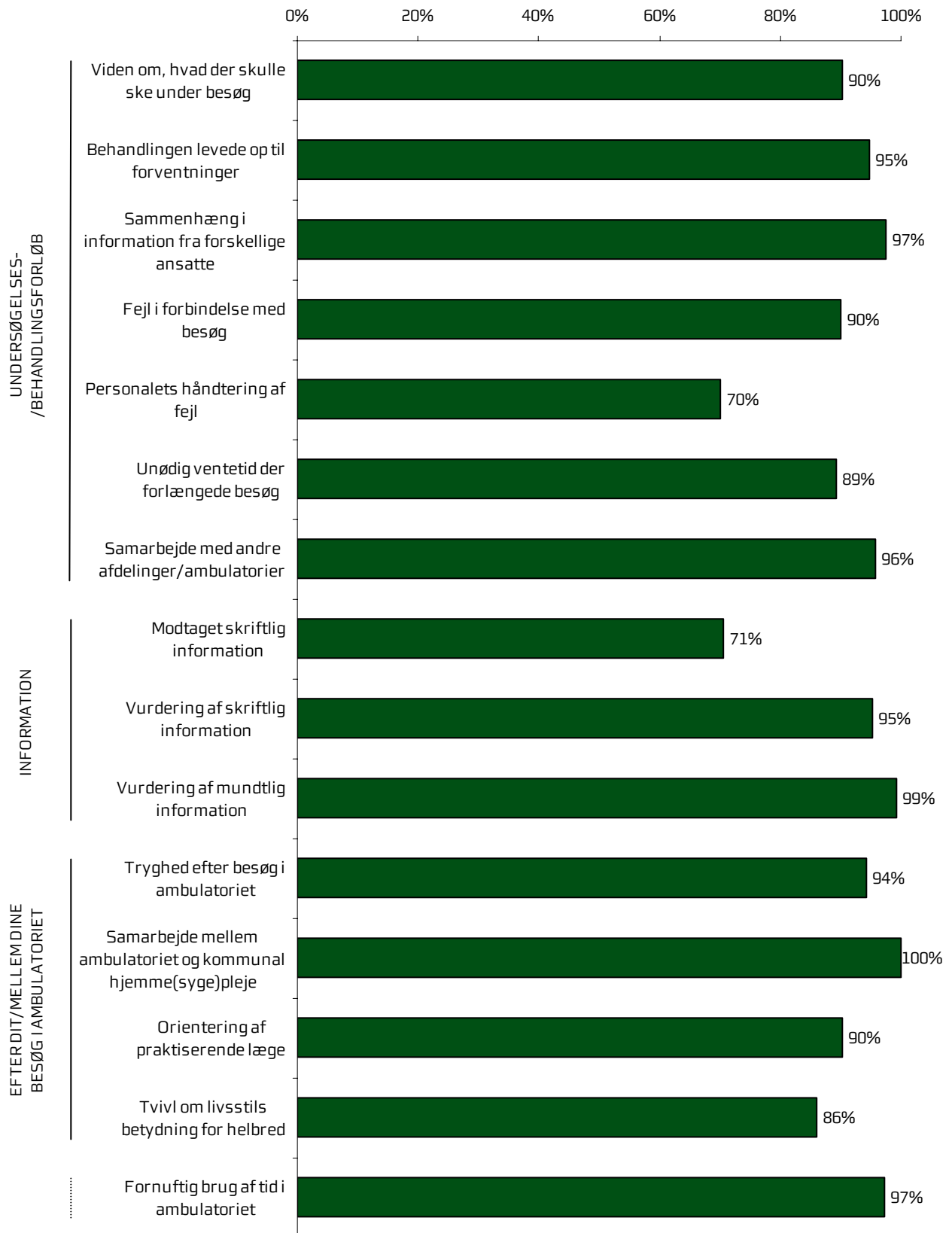
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

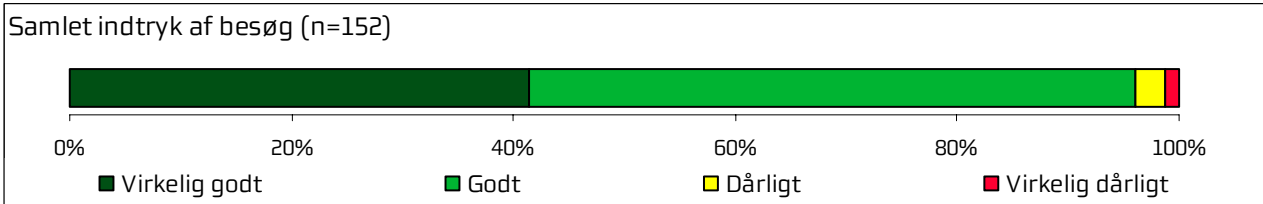
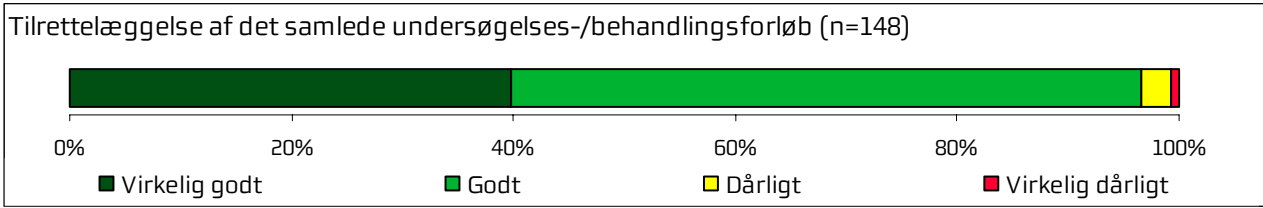
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

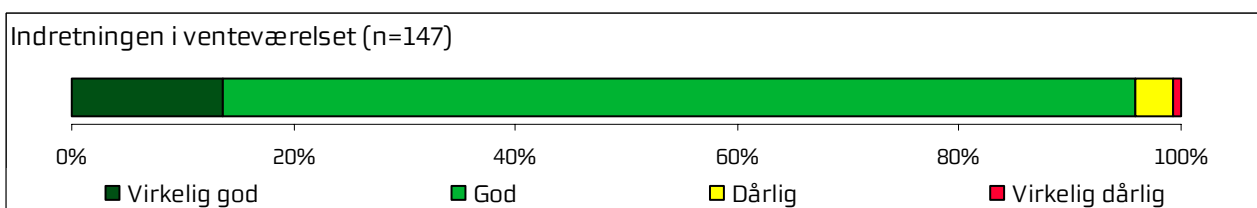
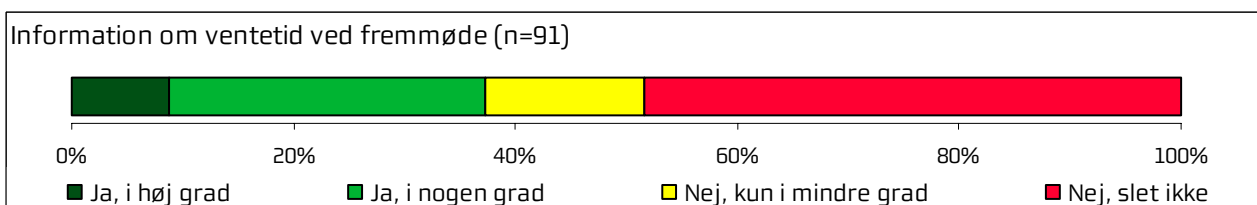
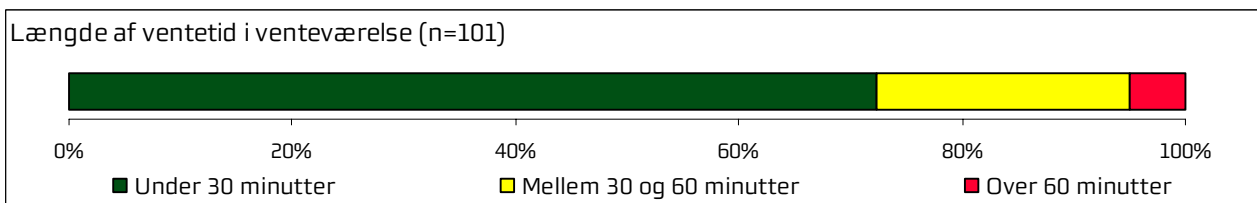
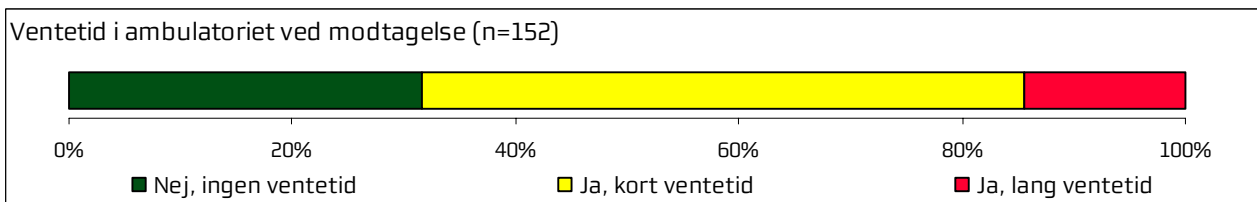
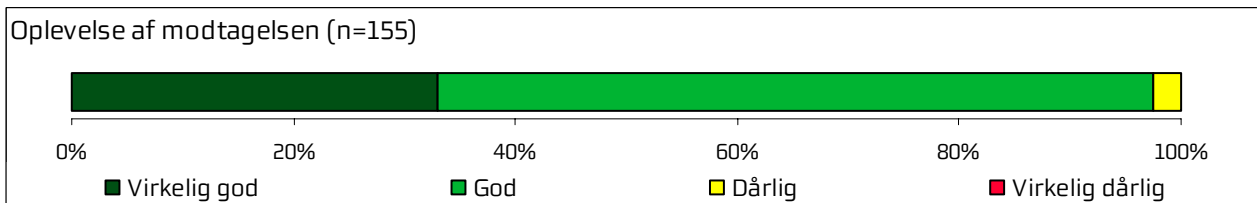
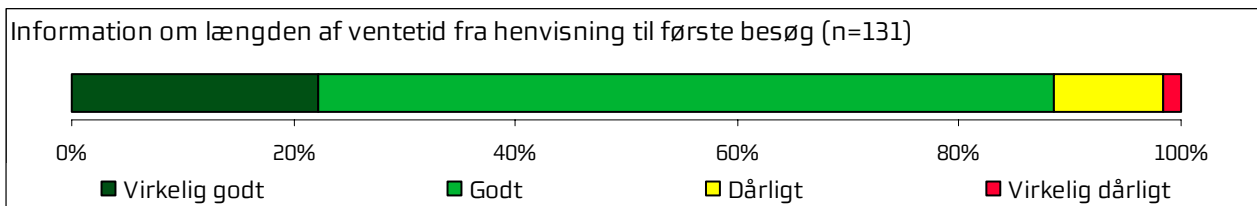
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

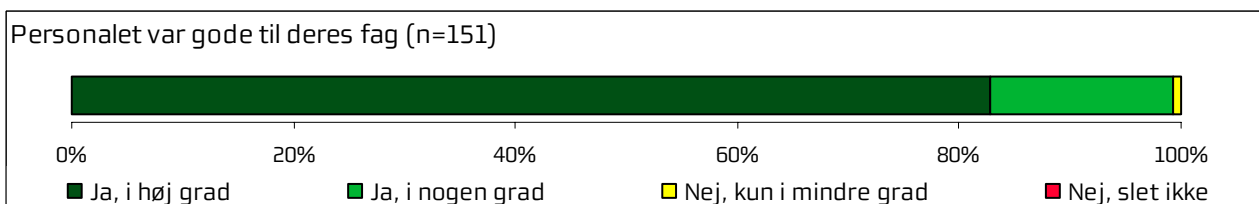
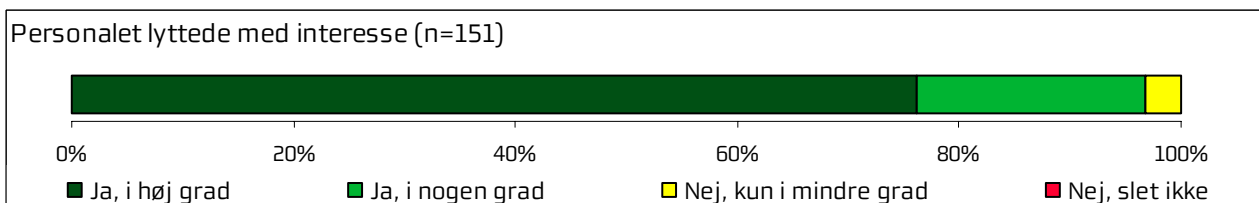
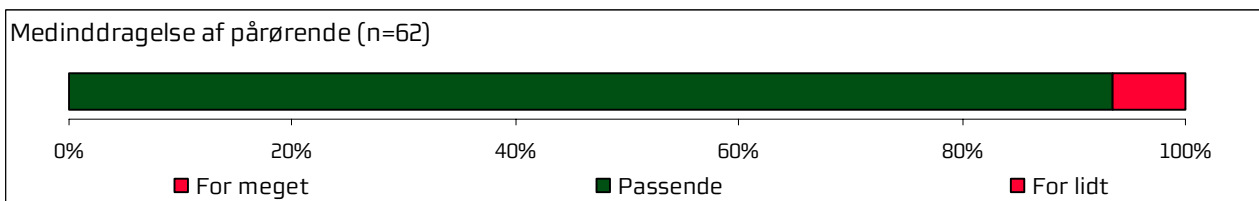
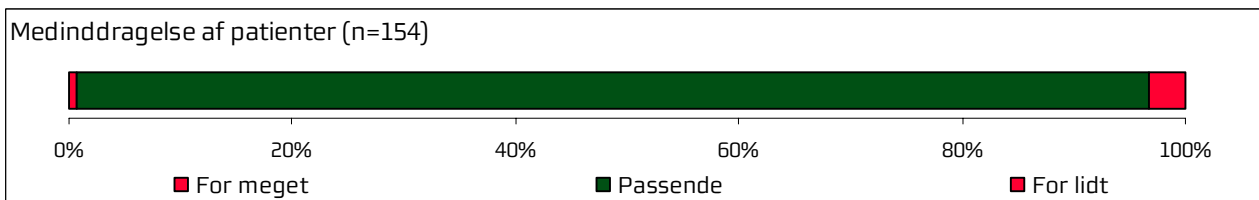
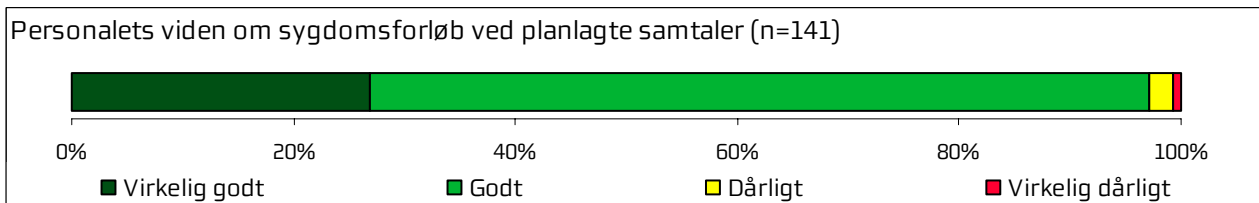
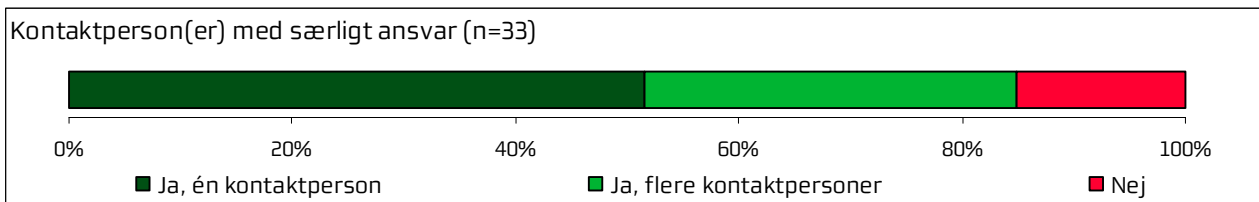
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%*	89%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	91%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



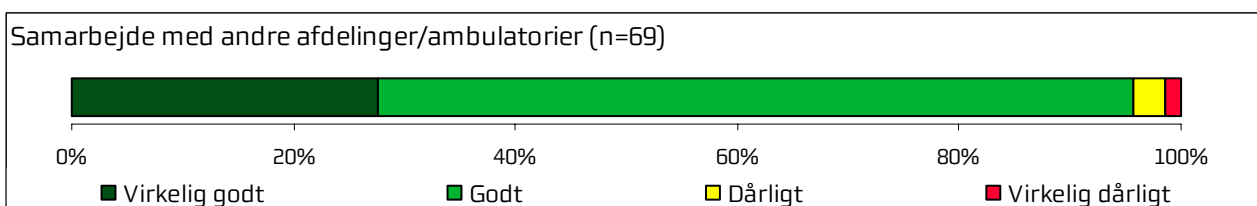
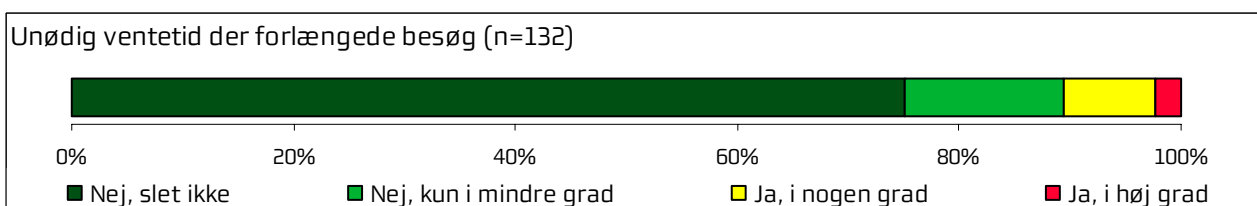
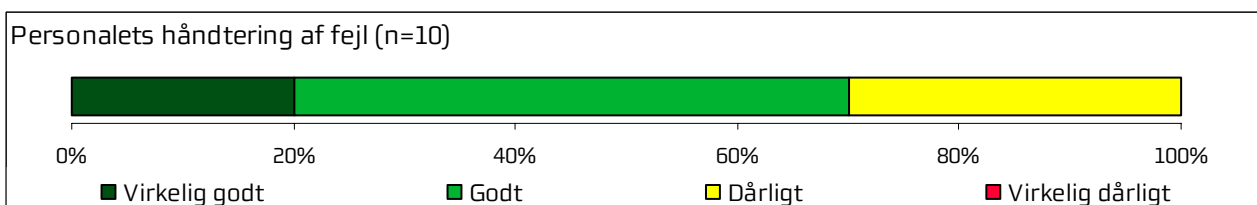
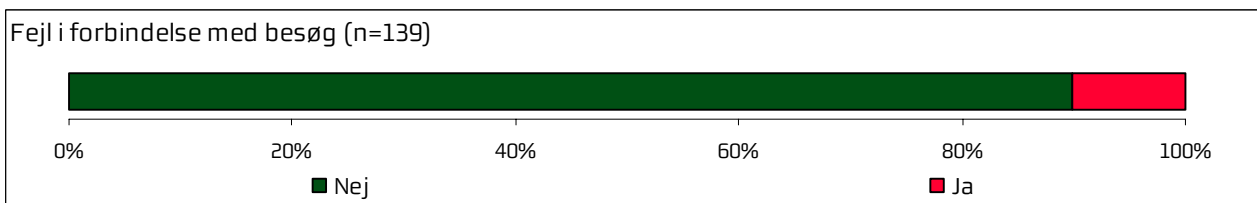
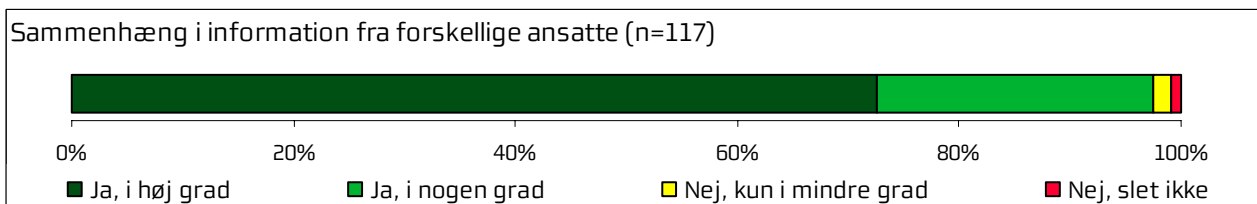
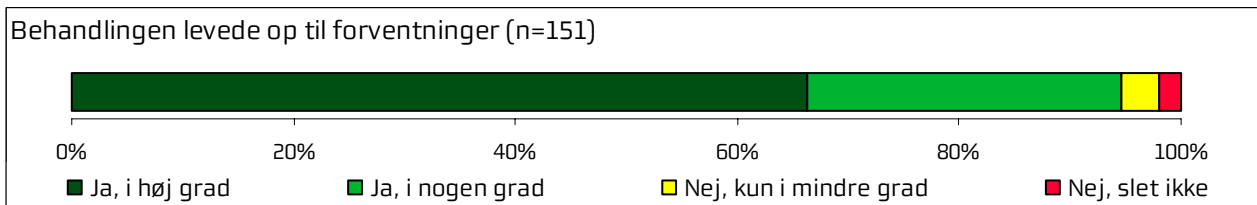
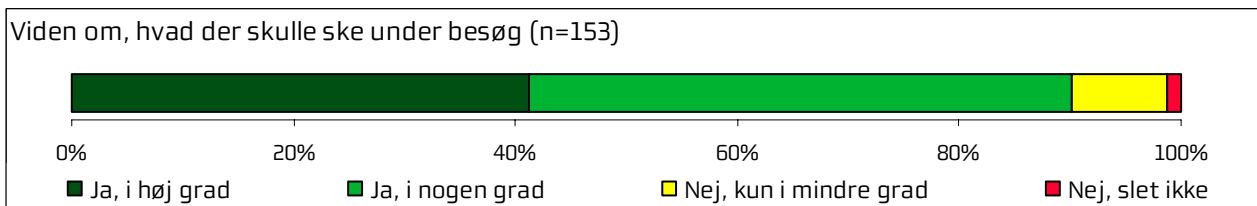
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	58%*	14%*	34%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	37%	-	-	80%*	25%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96%	-	-	98%	70%*	88%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	100%*	60%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	73%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%*	88%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	93%*	98%

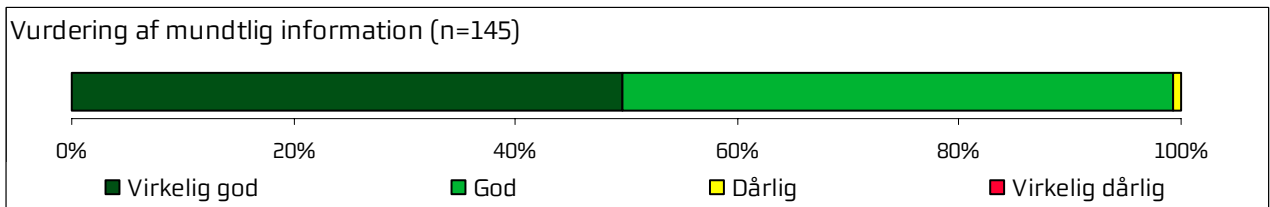
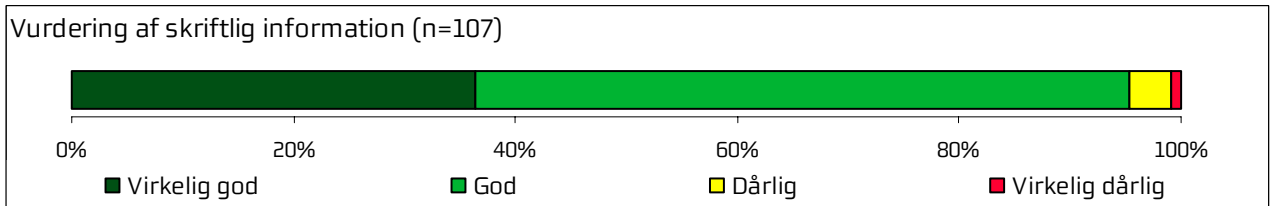
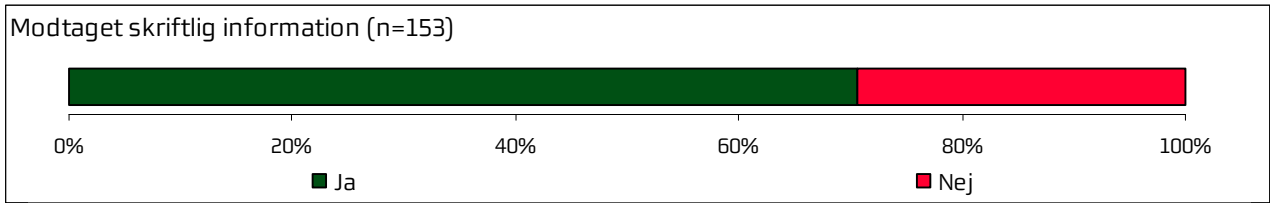
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

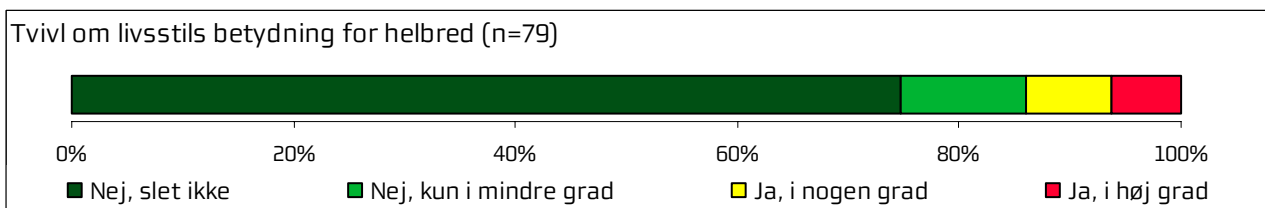
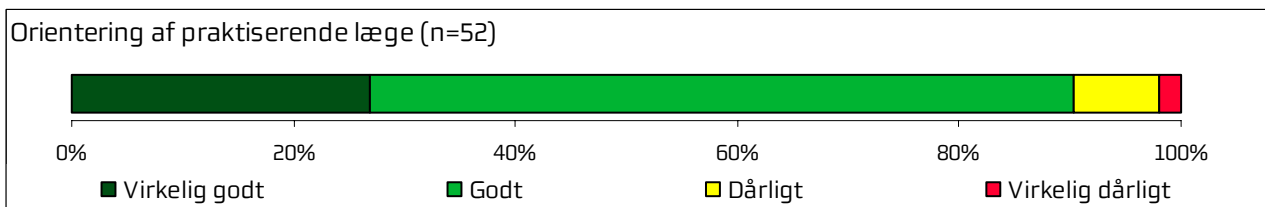
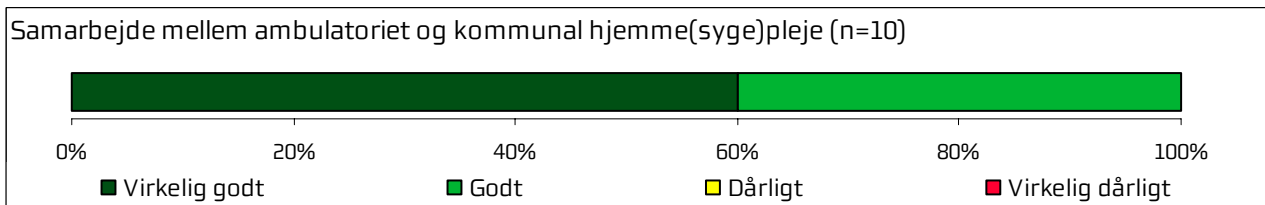
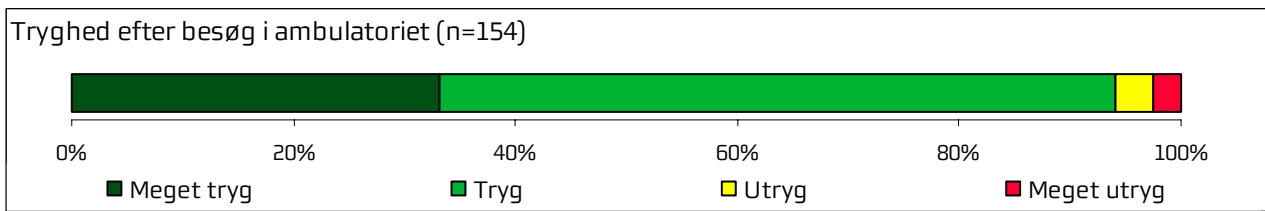
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	100%*	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	77%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70%	-	-	100%	25%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	98%*	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%	76%*	93%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	71%	-	-	87%*	45%*	59%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	86%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	86%*	96%*

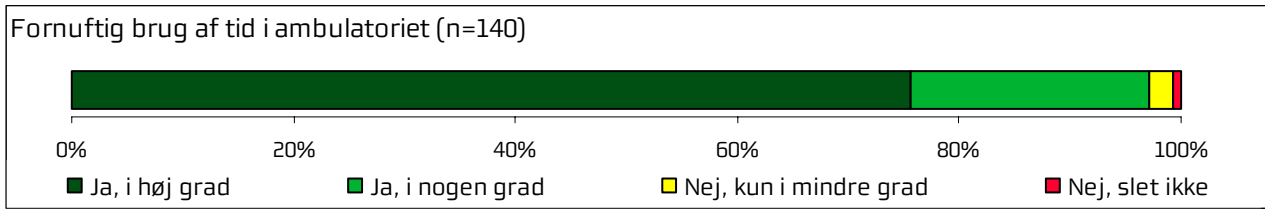
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	86%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	71%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%*	65%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	86%	-	-	92%	54%*	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	82%*	96%

Bilag 1: Kommentarsamling

















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.



Gynækologisk Ambulatorium H

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg synes personligt, at der gik alt for lang tid fra jeg kom om morgenen, til jeg skulle opereres. Der var en ventetid på over tre timer. Syntes det var for dårligt!!	Godt
8	Jeg synes, de var meget dygtige. Gode til at forklare. Man kunne spørge om alt og fik gode svar.	Virkelig godt
9	Da jeg havde været til den første undersøgelse, skulle jeg modtage brev om eventuelt yderligere behandling i løbet af 14 dage. Men efter 3 uger måtte jeg selv ringe og få besked. Det, synes jeg, er dårligt.	Godt
10	Der er for lang ventetid til opfølgende besøg!	Godt
11	Personalet gav sig god tid til den enkelte patient. Fint, at man møder de samme personer under hele forløbet fra undersøgelse, operationer og til kontrol. Det giver god sammenhæng for patienter! Så bevar endelig vores sygehuse, og lav ikke så meget centralisering.	Virkelig godt
12	Jeg oplevede, at lægen, jeg talte med (der har været to forskellige, og det gælder dem begge), virkelig havde tid til mig. Jeg var ikke bare et nummer på listen, som de skulle skynde sig at have ud af døren igen. Meget lyttende og gav en god fyldestgørende information, som man kunne bruge og forstå.	Virkelig godt
13	Lidt bedre information om ventetider - både før undersøgelsen og ved modtagelsen (i venterummet).	Godt
14	De var enormt gode til at informere om, hvad de gjorde og alt blev gjort og sagt med et stort smil på læben - dejligt.	Virkelig godt
18	Det var alt sammen godt.	Virkelig godt
20	Blev behandlet utroligt godt af personalet, de var meget søde og jeg følte virkelig, at jeg var i gode hænder.	Virkelig godt
21	I forbindelse med en efterundersøgelse var der en sygeplejerske og en læge tilstede, de behandlede mig meget dårligt (ikke NN).	Intet svar
25	Jeg oplevede en nedvurderende holdning til, at jeg havde så svært ved at lave effektiv bækkenbenstrækning. Fik ingen mundtlig vejledning i, hvordan det kunne blive mere effektivt. Fik en pjece.	Godt
26	Jeg fik skriftligt at vide, at hvis symptomerne kom igen, måtte jeg ringe for at fremskynde kontrol. Det var trygt, og jeg fik brug for det, og det blev efterkommet. Rigtig dejligt/trygt.	Virkelig godt
27	Det er rart, når man ringer til afdelingen, at de kan huske en, med små stikord.	Godt

-  28 Én af lægerne havde jeg meget svært ved at forstå, hvad han sagde. Heldigvis var der en meget sød sygeplejerske til stede. Godt
-  30 Bare fortsæt på ambulatoriet som I gør. Virkelig godt
-  31 Jeg synes, at lægen og sygeplejersken var helt vildt behagelige, professionelle og omsorgsfulde, og det var mit indtryk, at lægen er særlig god til at læse, hvordan hun skal møde den patient, hun sidder overfor. Virkelig godt
-  32 Mødte en meget venlig læge og sygeplejerske, som orienterede om min undersøgelse. Fik udleveret et kort med lægens og sygeplejerskens navne og telefonnumre, så jeg kunne kontakte dem efter behov. Virkelig godt
-  33 Undgå så lang en ventetid i venteværelset. Personalet var utrolig søde til at snakke og berolige en. Godt
-  35 Være mere personlig, ikke bare snakke til en som om man er en genstand, for vi er mennesker med personlighed. Forventer en ordentlig service/behandling. Dårligt
-  40 Lægen var god til at lytte og tage en alvorlig. Godt
-  42 Jeg synes, de gør alt, hvad de kan for at gøre det godt, og de gør det super godt. Bedre kan det ikke blive. Virkelig godt
-  43 Ambulatoriet har fungeret godt for mig, men jeg tror, at det har spillet en afgørende rolle, at jeg på den afdeling, jeg var indlagt på for nogle år siden, befandt mig (fungerede) godt, at den læge, der opererede også tilså mig under opholdet og var den person, jeg mødte i ambulatoriet. Godt
-  44 Sekretæren er for afvisende, især ved min sygdom for to år siden. Jeg synes, det er træls at man skal tude sig ind og jeg har bitterligt fortrudt jeg ikke har sendt en klage ind. Men kort og godt når man får taget prøve for cancer i Herning går der næsten fire uger, som det gjorde for mig og i Skejby går der maximalt en uge. Intet svar
-  45 Mine besøg var virkelig gode. Der var god tid til at stille spørgsmål, og jeg fik en rigtig god forklaring af lægen. Personalet var/er meget smilende og imødekommende. Så alt i alt et super forløb "til Herning ambulatorium". Virkelig godt
-  46 Alle gav en god behandling undtagen læge NN. Godt
-  47 De var rigtig gode til, at jeg fik den følelse, at det virkelig var mig, det drejede sig om. Var god til at lytte. Der var et tvivlsspørgsmål, hvor den pågældende læge kaldte på en anden og mere erfaren læge. Det, synes jeg, er rigtig godt. Virkelig godt
-  49 Jeg synes, at det var dejligt, at de gav mig en hel del opmærksomhed. Virkelig godt
-  50 Jeg følte VIRKELIG, at lægen var interesseret i mig og mit problem. Jeg følte mig fuldstændig TRYK og i GODE og kærlige hænder. Alle, jeg mødte, var venlige og hjælpsomme. Virkelig godt
-  51 God humor. De gange der skulle tages røntgen eller blodprøver mm., ringede de og aftalte tiderne, så jeg kunne få det gjort, inden jeg tog hjem (fulgte op på tingene). Godt, så man ikke skulle af sted igen. Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|------|
|  | 53 | Meget behagelig læge og sygeplejerske. | Godt |
|  | 54 | Det kunne være ønskeligt, hvis det var nemmere at få kontakt med den læge, som har undersøgt/behandlet én, hvis der opstår spørgsmål efterfølgende. Sidste gang jeg var til undersøgelse havde jeg en læge og sygeplejerske, som var utrolig gode til at besvare mine spørgsmål, samt gode til at forklare og give tryghed. Efterfølgende fik jeg tilbud om at få undersøgelsen af samme læge, og det er dejligt. | Godt |











Gynækologisk Ambulatorium H

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Meget venligt og informerende personale.	Virkelig godt
4	Kom ind på afbud efter telefonisk henvendelse.	Virkelig godt
5	Kun at der var for lang ventetid.	Godt
12	Fik hurtigt brev til første undersøgelse. Ca. 14 dage fra henvisningen var sendt fra egen læge, til der var en tid for første møde.	Virkelig godt
17	Min modtagelse i ambulatoriet har været utrolig god...	Virkelig godt
19	Det var dengang de strejkede, så afdelingen var totalt øde, men en rigtig sød sygeplejerske tog imod.	Virkelig godt
22	Besøget var akut, så ventetiden var ok.	Virkelig godt
24	Venteværelset er kedeligt, og læsestoffet er gammelt og kedeligt. Det kunne godt være mere varieret.	Godt
29	Jeg synes, at alting var i orden.	Virkelig godt
30	Blev indlagt ambulat - akut sygdom. Derfor direkte til behandling.	Virkelig godt
32	Kort ventetid - meget god behandling.	Virkelig godt
43	Jeg har set bort fra, at ambulatoriet, i den tid jeg er kommet der, har været i bygge- og flytterod, det har selvfølgelig medført gener, men resultatet er blevet godt.	Godt
47	Jeg var i kontakt med min egen læge, og her igennem fik jeg en akut tid fra den ene dag til den anden. Herved vil der jo så også være en ventetid. Personalet undskyldte ventetiden, hvor jeg fik en forklaring om hvorfor.	Virkelig godt
48	Ventetiden fra henvisning til besøg i ambulatoriet var alt for lang.	Godt
49	Det hele gik fint...	Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium H

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Snak om forkert sygdom.	Godt
	10	Fejl i venteliste/registrering.	Godt
	15	Usikkerhed omkring opfølgning på udredningen hos hospitalets fysioterapeuter. Kontaktpersonerne var ikke sikre på, at jeg var kommet i gang med et genoptræningsforløb.	Godt
	23	Der blev sagt om en journal, at det her er noget rod.	Virkelig godt
	32	Nyt bookingsystem.	Virkelig godt
	34	Uenighed om hvorvidt jeg stadig har en spiral eller ej! Eftersom jeg har været igennem adskillige behandlinger samt operationer kan dette ende med, at jeg i narkose skal have fjernet eventuel spiral.	Godt
	38	Fik forskelligt at vide.	Godt
	44	Overså, hvor min blødning kom fra.	Intet svar
	52	Måtte ringe for at få mit svar.	Godt
	56	Kunne ikke finde fax fra min læge.	Virkelig dårligt







Gynækologisk Ambulatorium H

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Lægen var god til at informere mig om mange ting, som min egen læge ikke havde gjort.	Godt
7	Jeg har været i ambulatoriet flere gange, og sidste gang var en af de få gange, hvor der ikke var ventetid. Mit generelle indtryk er, at der er lang ventetid, fra man skal møde, til man kommer ind til lægen (mellem 30 og 60 minutter). Men når man først kommer ind, tager lægerne sig rigtig god tid til at forklare og besvare spørgsmål - de giver en rigtig god behandling. Hvis det er årsagen til ventetiden, er det for mig helt i orden at vente.	Godt
12	Meget dygtig læge som informerede om alt, hvad der blev gjort/skrevet.	Virkelig godt
14	Det var nogle yderst kompetente mennesker, der var omkring mig. De fortjener stor ros.	Virkelig godt
16	Været til undersøgelse hos to forskellige læger. Begge [var] MEGET kompetente. Underlivsundersøgelse er ikke det sjoveste for en kvinde, men de var så utrolig professionelle og alligevel menneskelige/omsorgsfulde, at det ikke var nær så ubehageligt og ydmygende som forventet/frygtet. Sygeplejerskerne var utrolig søde og huskede at dække en osv. Jeg arbejder selv inden for sundhedssektoren og er sikkert mere kritisk på grund af det, men jeg har kun positive oplevelser derfra.	Virkelig godt
26	Trygt forløb. Oplevede, at mine symptomer blev taget alvorligt, og jeg fik god information gennem hele forløbet.	Virkelig godt
29	Jeg er meget tilfreds med min behandling/forløb.	Virkelig godt
36	Jeg mener ikke, at jeg blev informeret om stort ubehag (strammen om halsen), når jeg skulle lægge mig ned efter bedøvelse i forbindelse med operation.	Godt
39	Angående prøver der bliver taget i ambulatoriet: Svar burde blive sendt til patienten, når praktiserende læge får svar. Især når patienten skal videre i forløbet (behandling).	Godt
41	Ja, nu efter at have været til forundersøgelse og senere blevet behandlet, har jeg fundet ud af, at behandlingen ikke har hjulpet mig noget særligt, så jeg skal igennem det hele igen og vente og vente på en ny tid i ambulatoriet. Syv måneders ventetid første gang. Og nu to måneder anden gang.	Godt
44	Jeg blev af egen læge sendt til Herning for at blive undersøgt. Lægen sagde, at jeg intet fejlede. Jeg spurgte da, hvor symptomerne kom fra, og svaret satte jeg spørgsmålstegn ved og tog derefter til egen læge. Min egen læge opdagede, hvor symptomerne kom fra, hvorefter hun igen indstillede mig til Herning, men det ville jeg ikke, da jeg bare kunne ringe til Århus, hvor jeg tidligere havde fået behandling efter en canceroperation for nogle år siden det samme sted i kroppen, som symptomerne kom fra. Det var også cancer denne gang. Men I skal vide, at jeg havde allerede fået svar i Århus, da jeg fik en tid i Herning, som jeg så aflyste, og jeg har jo temmelig dårlige erfaringer fra Herning fra første gang, jeg fik konstateret cancer. I skal bare se i journalen. Det var først, da jeg fik	Intet svar

Bilag 1

fat i en bestemt person fra personalet. Hun var godt klar over, at jeg ikke var nogen pjatgås, og jeg har sagt hende tak siden.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 46 | Meget skuffet over den behandlende læge. Anerkendte ikke beskrevne vedvarende smerter i to måneder. Ville intet gøre, men se tiden an. Opsøgte selv anden specialist, som straks iværksatte operation, hvorved smerterne forsvandt. Oplevede sygeplejersken som meget medfølelse og behagelig. | Godt |
|  | 47 | Jeg havde fået en akut tid, som jeg fik fra den ene dag til den anden, og derfor havde de ikke mulighed for at sende mig nogle informationer. | Virkelig godt |
|  | 49 | Jeg synes, at det gik godt. | Virkelig godt |
|  | 50 | Følte, at ALLE gjorde deres allerbedste for min skyld! At jeg fik kort med telefonnummer på lægerne, gjorde at jeg var ekstra tryk. At der var tid til mig, da jeg ringede, og en oprigtig interesse for at besvare mine spørgsmål, gør at jeg igen kunne (kan) føle mig i de rigtige hænder. | Virkelig godt |
|  | 53 | Fint forløb. Patienten før mig udeblev, så jeg var heldig at komme til før tid. Super. | Godt |
|  | 55 | Den kvindelige læge var utrolig god til at forklare problemerne og jeg havde ikke indtryk af, at hun havde travlt. | Godt |

Gynækologisk Ambulatorium H

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ville gerne have haft en undersøgelse af behandlingen efter to til tre måneder af lægen, der foreslog behandlingen i stedet for egen praktiserende læge. Ville have gjort mig mere tryk.	Godt
12	Tiden føles lang, når man venter på svar af resultatet af prøverne. Men når så resultatet kom, var der taget hånd om en igen med ny tid hurtigt efter. Super dejligt.	Virkelig godt
16	Det eneste, jeg har manglet, var at få at vide, at jeg godt kunne få temmelig ondt efter undersøgelsen.	Virkelig godt
29	Jeg vil godt takke alle, der arbejder i afdelingen på grund af deres venlige og smilende opførsel. Mange tak for deres tålmodighed, fordi patienter, engang i mellem, kan være umulige.	Virkelig godt
30	Svært at få klar besked om, hvad jeg selv kunne gøre for at forhindre, at det skete igen. Ingen præcis diagnose blev givet direkte til mig, men alle afdelinger synes at kende den. Fik den i en sidebemærkning af en læge fra en anden afdeling: "Nå, det er dig der..."	Virkelig godt
37	Der kommer bare et brev om, at næste undersøgelse er udsat i tre måneder men ikke en forklaring om hvorfor.	Godt
39	Ventetiden på ny indkaldelse bliver forlænget, når man samtidig venter på svar fra prøven, der er taget den første dag (ventetiden for lang, to måneder).	Godt
47	Jeg fik tilsendt et brev fra pågældende læge omkring vores samtale og det skal siges, at det var skrevet i et sprog, som man kunne forstå. Et virkeligt personligt brev.	Virkelig godt
49	De behandler mig, som de plejer.	Virkelig godt
50	Da jeg blev ringet op om, at cysten kunne være ondartet p.g.a. sin størrelse blev jeg meget bange.	Virkelig godt
54	Jeg har været ude for (for ca. 1½-2 år siden) at have nogle spørgsmål, som jeg gerne ville have svar på efter at have fået skriftligt svar (som i øvrigt er en god måde at få besked på!) på en undersøgelse. Jeg oplevede det som værende svært at få kontakt med pågældende læge og valgte derfor at vente med spørgsmålene til næste halvårlige undersøgelse.	Godt
56	Jeg havde så mange smerter, at de dårligt kunne røre mig. De ringede godt nok til Kirurgisk Ambulatorium, men de havde lukket, klokken var cirka 17.00, så jeg blev sendt hjem igen, selv om min læge sagde, at jeg hellere måtte pakke en taske.	Virkelig dårligt
57	Jeg følte mig godt orienteret og godt modtaget, da jeg mødte.	Godt

