

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk afsnit Y5
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y
Skejby Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	122
Besvarelser fra afsnittets patienter:	83
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

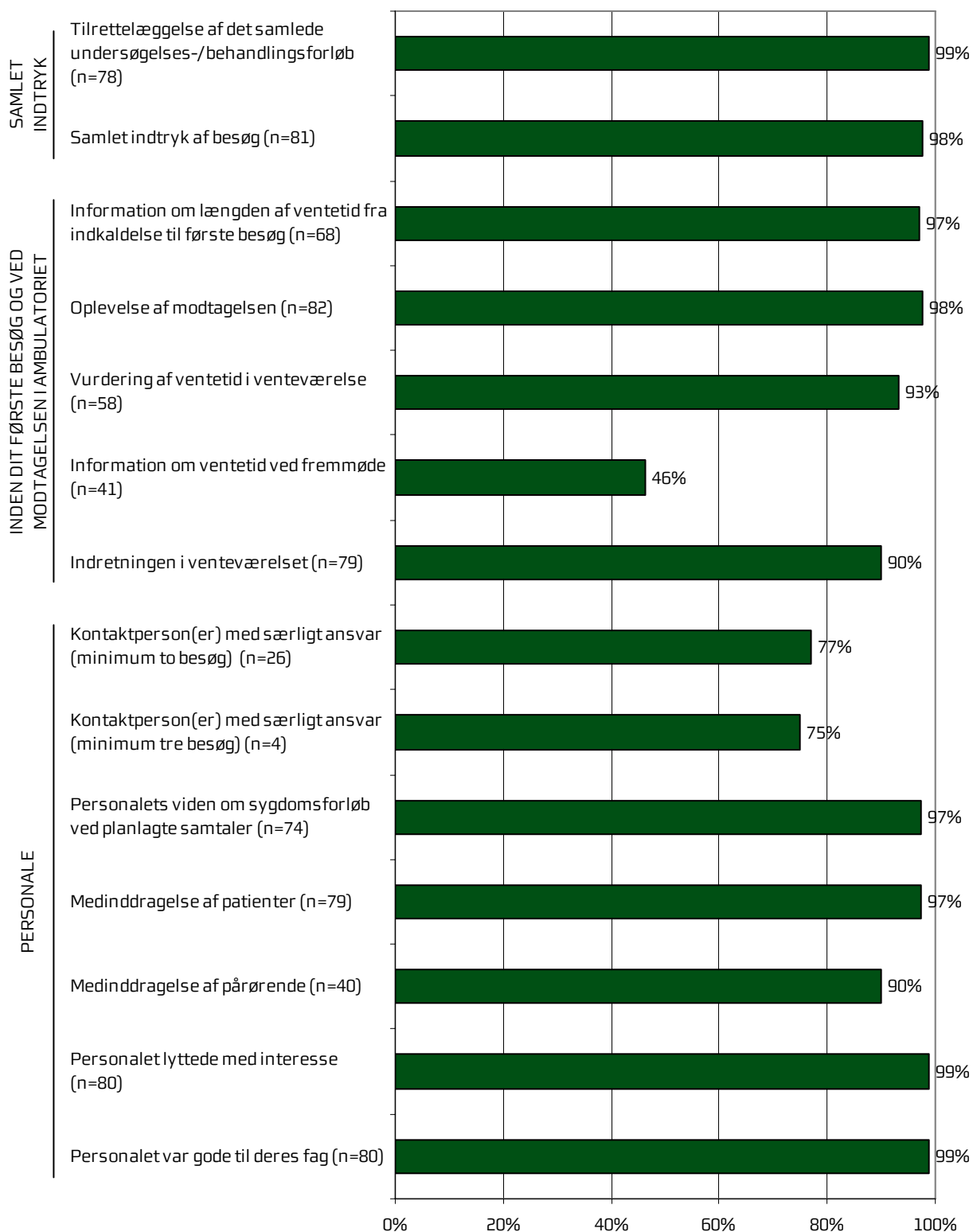
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

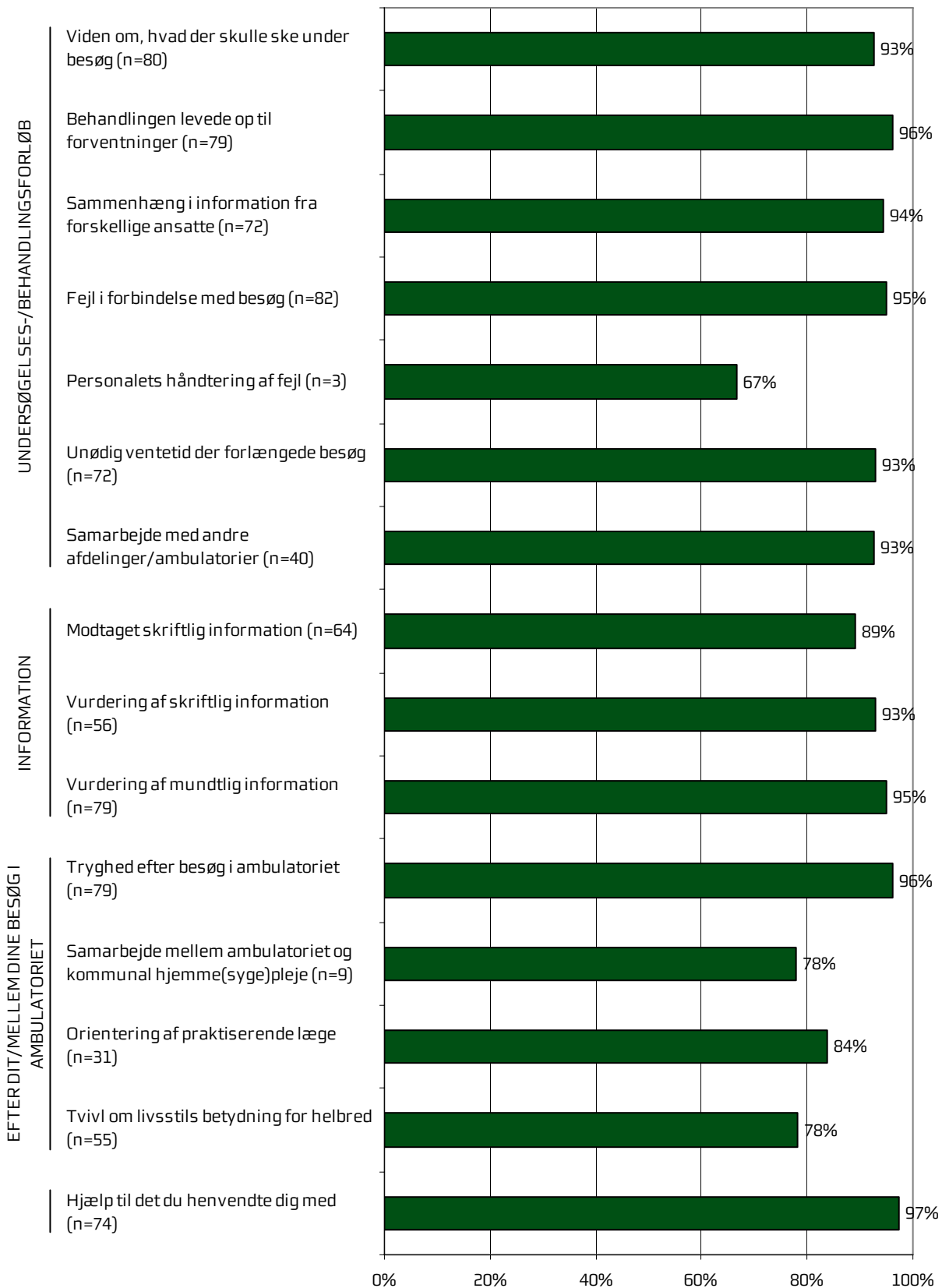
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Gynækologisk afsnit Y5

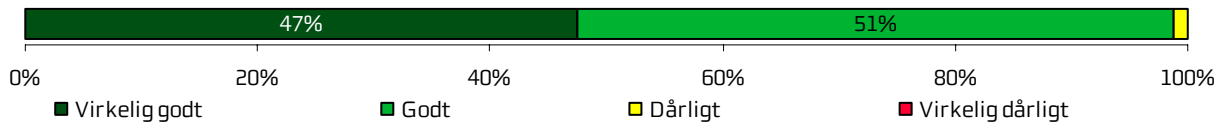
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

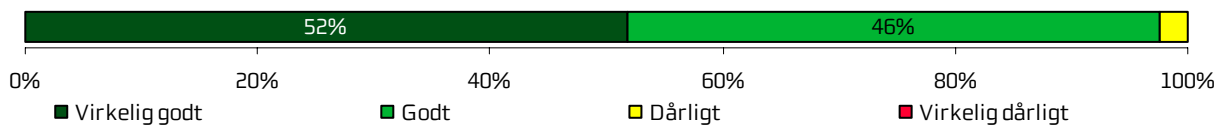
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=78)



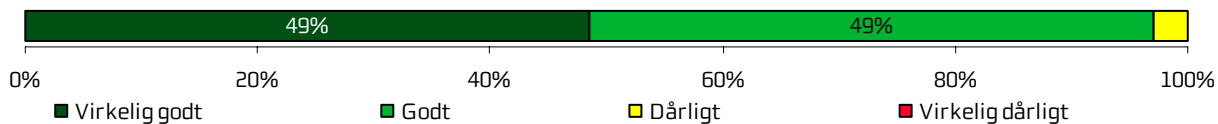
Samlet indtryk af besøg (n=81)



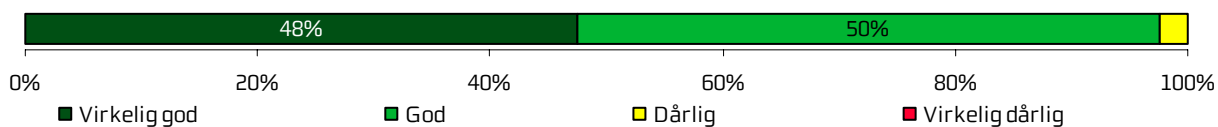
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	95 %	100 %	89 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	91 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

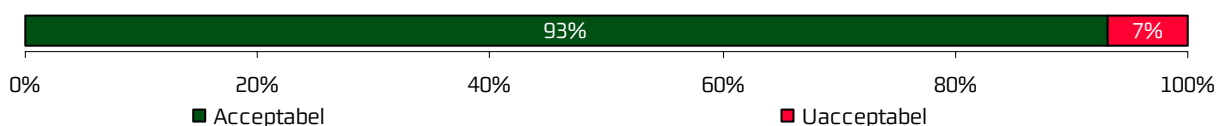
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=68)



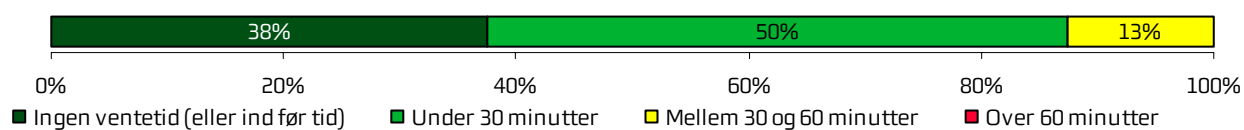
Oplevelse af modtagelsen (n=82)



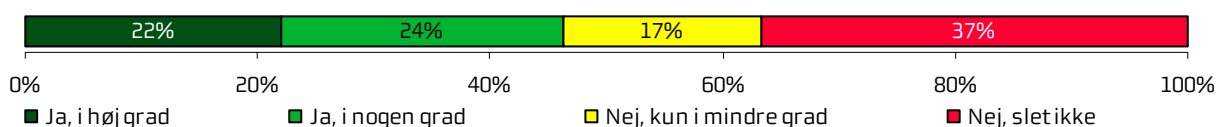
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=58)



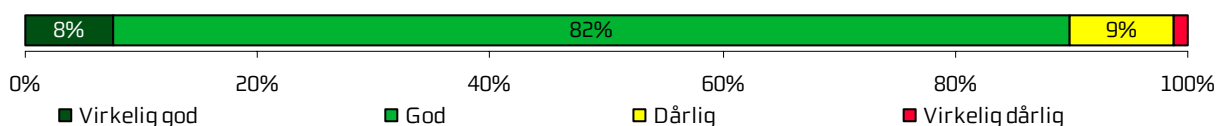
Længde af ventetid i venteværelse (n=80)



Information om ventetid ved fremmøde (n=41)



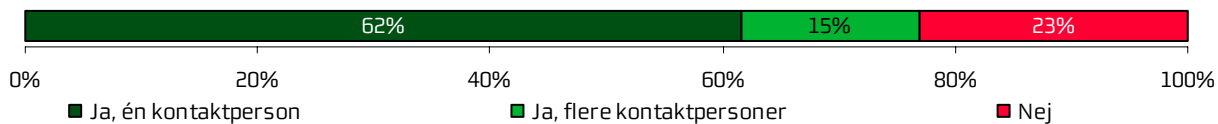
Indretningen i venteværelset (n=79)



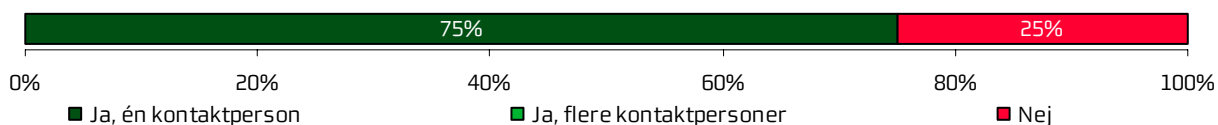
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	89 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	100 %	82 %	93 %
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?		46 %	22 % *	72 % *	28 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		90 %	82 %	97 % *	79 %	89 %

Personale

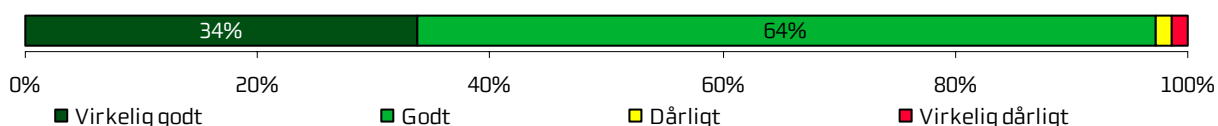
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=26)



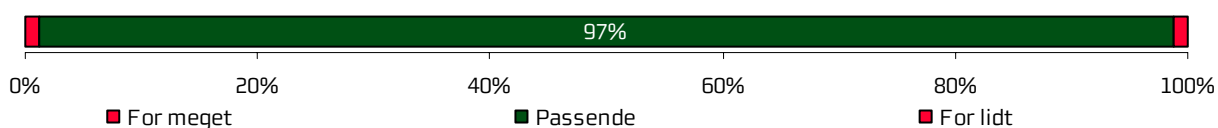
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=4)



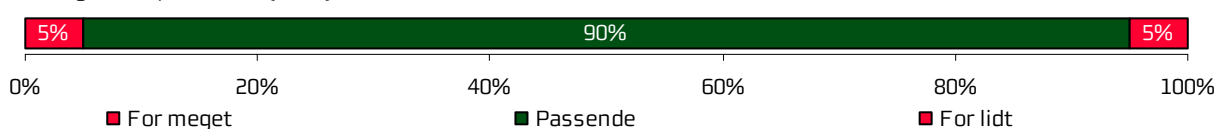
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=74)



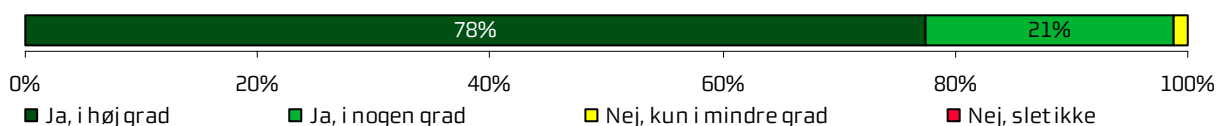
Medinddragelse af patienter (n=79)



Medinddragelse af pårørende (n=40)



Personalet lyttede med interesse (n=80)



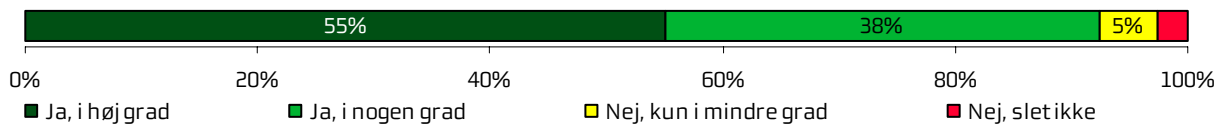
Personalet var gode til deres fag (n=80)



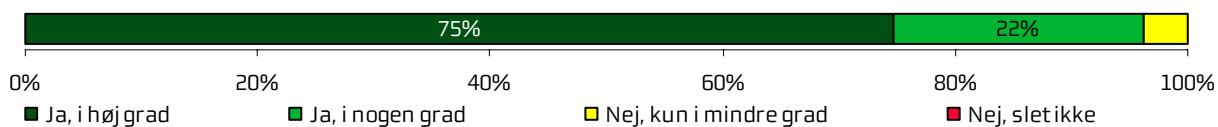
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		77 %	70 %	91 % *	72 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		75 %	-	94 %	66 %	83 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	91 %	98 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	92 %	97 %	88 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	90 %	100 %	88 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	97 %	100 %	89 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	93 %	100 %	95 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=80)



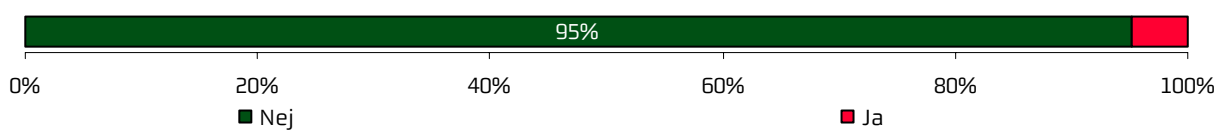
Behandlingen levede op til forventninger (n=79)



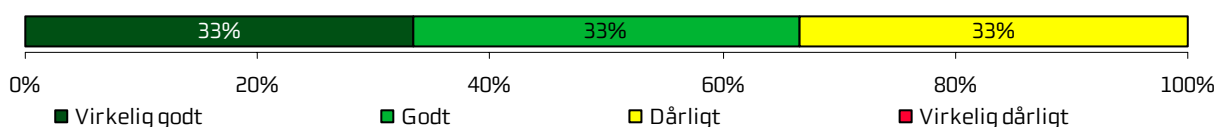
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=72)



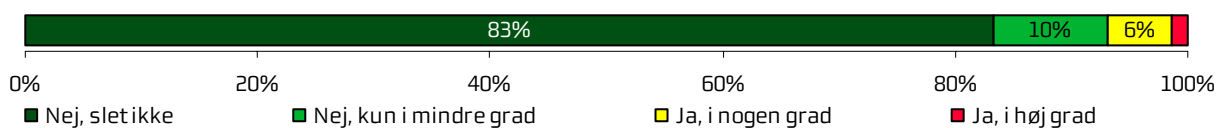
Fejl i forbindelse med besøg (n=82)



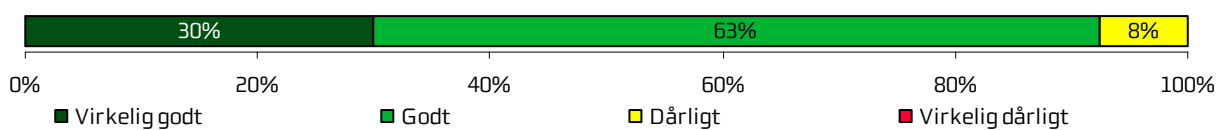
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=72)



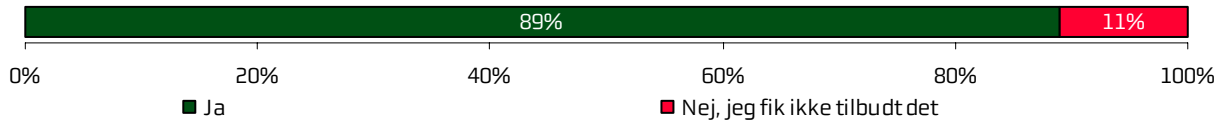
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=40)



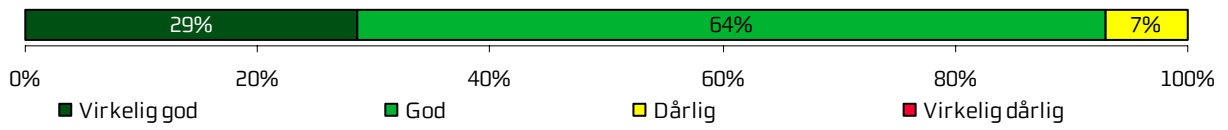
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	92 %	98 %	77 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	93 %	100 %	81 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	92 %	100 %	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	83 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	96 %	79 %	87 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		93 %	96 %	96 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	96 %	100 %	83 %	94 %

Information

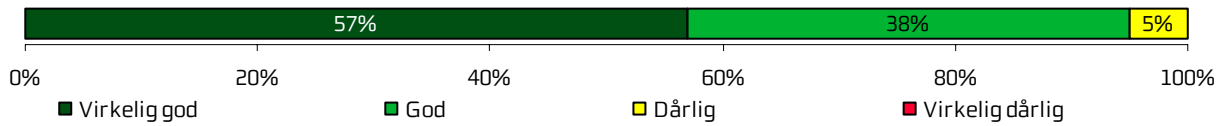
Modtaget skriftlig information (n=64)



Vurdering af skriftlig information (n=56)



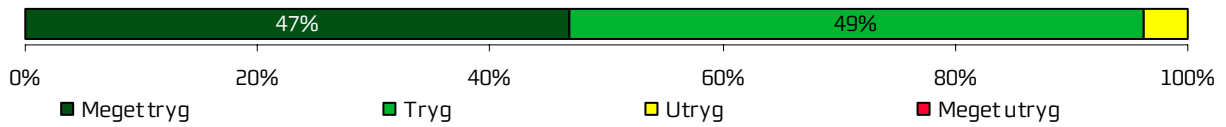
Vurdering af mundtlig information (n=79)



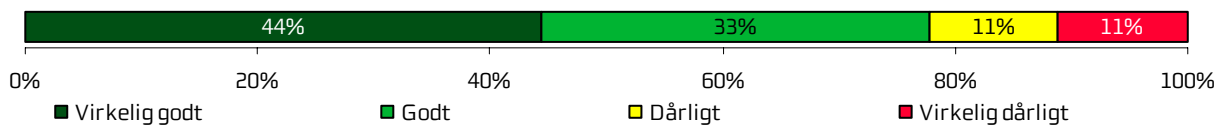
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		89 %	-	99 % *	56 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	100 %	100 % *	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	98 %	100 % *	90 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

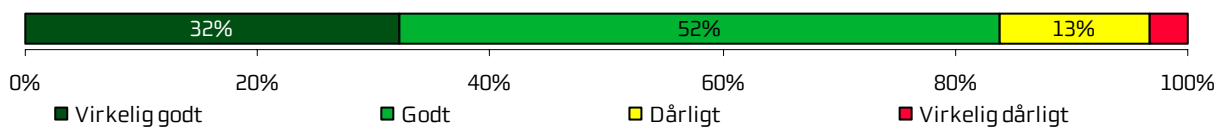
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=79)



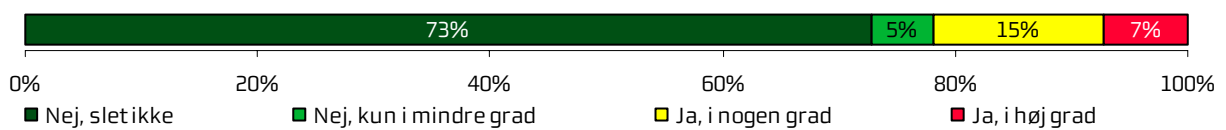
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



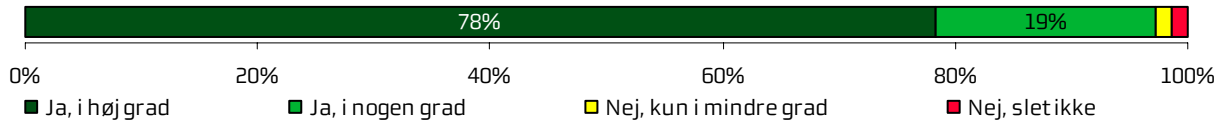
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	90 %	100 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		78 %	100 %	98 % *	76 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	71 %	92 %	71 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	85 %	91 %	58 % *	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		97 %	96 %	100 %	83 % *	96 %

Bilag 1: Kommentarsamling
















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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 afsnit Y5, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus












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

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Samlet indtryk
2	Information pr. brev er meget standardiseret. Modtog præcis de samme breve og information til indkaldelserne før min operation, og da jeg efterfølgende skulle til tjek igen (samme spørgeskemaer osv.).	Godt
3	Den bedste behandling jeg har oplevet! Lægen, der opererede mig, kom selv og fortalte mig, at alt var forløbet fint, og det hele så godt ud efter operationen, mens jeg lå på opvågningsstuen. Og da jeg blev forsinket med at blive kørt op på stuen igen, kontaktede lægen selv min mand, som sad og ventede og informerede ham om, at alt var gået godt. Ros til hele afdelingen herfra:-)	Virkelig godt
4	Jeg sidder med nogle tanker, om det eventuelt kunne være en god ide, at man mødtes nogle stykker til en lille snak om, hvordan andre tackler sådan en situation - men den er nok for privat til at få frem i et større forum. Men en tanke, jeg har tumlet med et stykke tid.	Godt
5	Jeg har været tilknyttet Y5 i tre år. Angående telefonsvar/oplysning: Igennem mit 3-årige forløb har jeg modtaget det samme svar: "Det ser fint ud, vi ser om et halvt år". Mit sidste svar var så et andet: "Vi anbefaler [en operation]". Efter så lang tid bliver man lidt overrasket, fordi man har overbevist sig selv om, at svaret er: "Ok, det ser fint ud". Oplysningen om [operationen] blev der kun fortalt om ved min første undersøgelse, så det skal man nok mindes om en gang i mellem. Det er kun en lille ting. Ellers har jeg fået en rigtig god behandling.	Godt
6	Jeg er ikke i tvivl om, at hele atmosfæren bidrog til hurtig helbredelse.	Virkelig godt
8	De tog stilling til, hvad der skulle ske med mig, den første dag jeg kom til ambulatoriet. Fem dage senere var jeg opereret, det må man sige var særligt godt.	Virkelig godt
11	Tusind tak Gynækologisk Y5, Skejby Sygehus.	Intet svar
12	Jeg har kun oplevet et behageligt og venligt personale, som jo ikke er ansvarlig for ventelister og den slags. Tak.	Godt
13	Det er MEGET svært at finde ambulatoriet, når man ikke er kendt - og ikke kommer der særligt ofte.	Godt
14	Personalet var meget søde og hjælpsomme. Men i pjecen der forklarede min operation, stod der om selve operationen ret forkortet efter afsnittet om bedøvelse, at så "fjernes keglen", og det var det eneste om selve indgrebet. Efter min mening var det lidt for forenklet, når man ikke er klar over hvad "keglen" er.	Godt
15	Når man kommer med en kræftsygdom, er man lidt "rundt på gulvet". Fra første gang jeg kom hos jer, har jeg følt mig godt behandlet. Alle de mennesker, jeg mødte, var søde, forstående og virkelig dygtige. Det var dejligt, at det var de samme personer, der var omkring en. Og når jeg kommer nu få år efter operation, oplever jeg samme ro og tryghed. Altid et smil og "velkommen". I GØR ALLE ET FANTASTISK JOB.	Virkelig godt

-  19 Utrolig tilfreds - beskrevet tidligere. Virkelig godt
-  20 Meget varm atmosfære på afdelingen. Hele forløbet blev grebet professionelt og struktureret an, hvilket skabte ro og overskud hos både patienten og de pårørende. Virkelig godt
-  21 Det er dejligt, at personalet altid er venlige og imødekommende. Godt
-  22 Jeg er usædvanligt godt tilfreds med mit besøg. Jeg var ret utryk ved, hvad der skulle ske, før jeg kom, fordi jeg ikke havde modtaget information fra praktiserende læge. Både læge og sygeplejerske var så søde, lyttende og opmærksomme, at jeg fik helt tårer i øjnene, da jeg gik derfra og sagde, at jeg virkelig syntes, jeg havde fået en god behandling, der fik mig til at føle mig tryk og i gode hænder. Godt
-  24 Jeg har været glad for at opleve det gode samarbejde, der lader til at herske mellem alle ansatte på ambulatoriet. Det giver tryk for patienten og en god stemning i afdelingen. Virkelig godt
-  25 Jeg satte pris på, at der i opvågningsstuen, var blide farver, at der var stille musik og at personalet var meget fokuserede på den enkelte patient. Virkelig godt
-  26 Alle er meget søde og imødekommende. Men! Når sekretæren har fri/pause, så virker man ikke særligt velkommen! Men "de stakler" har jo nok bare travlt :-)
-  28 Ok - en meget tilfreds patient. Virkelig godt
-  29 Tak for fin behandling. Virkelig godt
-  30 Søde mennesker, ingen stress, rart sted at komme, man bliver ikke nervøs, inden man skal ind. Vil hellere på Skejby end kommunehospital. Pænt og rent, dejligt lyst. Godt
-  31 Er godt tilfreds med forløbene! Virkelig godt
-  34 Hjælpe mere med at formidle kontakt i forbindelse med videre undersøgelse/behandling på andre afdelinger. Det er ikke nok, at man får at vide, man kan tage kontakt dertil. Man skal have mere hjælp med dette. Godt
-  35 Hvis tiden skrider, vil det være venligt af personalet at oplyse det. Godt
-  36 Da jeg ringede og var meget bekymret, var der en læge der ringede tilbage til mig og snakkede med mig, så jeg blev rolig. Det var en rigtig god oplevelse. Godt
-  37 Det er umuligt for mig at svare på alle dine "tåbelige" spørgsmål! Jeg kan kun sige, at jeg har været fuldt ud tilfreds med mine få besøg. Jeg kan ikke klage over noget. Læge NN er en vidunderlig læge, som man føler sig tryk ved. Altid glad, smilende og positiv. Sygeplejersker og kontorphonale får også topkarakterer. Intet svar

Gynækologisk afsnit Y5, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Samlet indtryk
	4	Altid med et glad smil og stor venlighed.	Godt
	16	Jeg ved ikke, om det er anderledes, når jeg er med i et forsøg!	Virkelig godt
	17	Blev henvist akut, derfor inden kontakt inden undersøgelsen.	Virkelig godt
	18	De gange jeg har ventet, har det været på [anden afdeling] - ikke i ambulatoriet.	Godt
	19	Jeg brugte minimum 20 minutter på at finde ambulatoriet på Skejby. Var rundt i mange forskellige afdelinger og talte med mindst fem søde personaler på vejen, som forsøgte at guide mig, men uden at finde ambulatoriet. Der er STORT behov for nøjagtig vejvisning inde på sygehuset.	Virkelig godt
	22	Der var virkelig dårlig kommunikation med praktiserende læge, så jeg vidste ikke noget om celleforandringerne, inden jeg kom på ambulatoriet.	Godt
	23	Der var ingen ventetid. Var ved egen læge [], blev sendt til et andet sygehus [dagen efter] og videre derfra til andet sygehus [næste dag].	Godt
	24	Jeg oplevede faktisk ingen ventetid. Så vidt jeg husker [få] dage!	Virkelig godt
	27	Det er enormt lang tid at vente, og jeg var meget bekymret.	Virkelig godt
	30	Efter gener fra fødsel, [og dermed] ikke noget sexliv, søgte hjælp hos egen læge, som ikke kunne hjælpe. Har været hos Jer flere gange indenfor ti år og det er først nu, jeg har fået reel professionel hjælp, så ikke at bebrejde, men det er først nu, der er kommet nogen til, som kan hjælpe.	Godt
	32	Meget venlige.	Godt
	34	Der skulle være sat en undersøgelse i gang tidligere. Jeg skulle arbejde alt for meget selv for at der blev gjort noget.	Godt






Gynækologisk afsnit Y5, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Samlet indtryk
1	Ventede en halv time, fordi jeg ventede det forkerte sted, da der var fejl i brevet med information.	Godt
6	Besøget gjorde mig tryk. Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
7	Struktur og verbal guidning gav oplevelse af tryghed.	Virkelig godt
19	Søde rare personaler.	Virkelig godt
20	Rigtig god information om forløbet/behandlingen. Det gav ro med en "køreplan".	Virkelig godt
22	Det var ret svært at finde det rigtige sted. Synes ikke skiltningen er ret god.	Godt
24	Meget venlig modtagelse.	Virkelig godt
25	Venlig og imødekommende. Rolig og uden stress.	Virkelig godt
27	Både læge og sygeplejerske var rigtig gode til at berolige og forklare og var rigtig søde, forstående og meget imødekommende. Det var også dejligt, at de gav sig god tid til at tale med mig, både inden, under og efter. Også forberedelsen af, hvad der skulle ske i forbindelsen med undersøgelsen. Følte mig meget tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
30	Rigtig søde ALLE sammen, ingen stress på.	Godt
33	Faktisk havde jeg besvær med at finde laoratoriet. Sad først og ventede [et forkert sted].	Virkelig godt
35	Noget upersonlig, med det fungerer fint.	Godt
36	Svært at få fat i et personale ved skranken.	Godt

Gynækologisk afsnit Y5, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Håndtering af fejl
	1	Ventetid og forløbsinformation.	Godt
	4	Personalet forsøgte at hjælpe mig i stor udstrækning.	Intet svar
	9	Vævsprøven efter operationen blev væk og en ny vævsprøve måtte udtages.	Virkelig godt
	10	To gange utydelig prøve, der skulle laves om med et halvt års ventetid.	Dårligt
	12	[En uges tid] før min tid, blev den aflyst, og der var syv uger til den nye tid. Det er rigtig lang tid at vente []. Ved min første prøve blev der kun udtaget raskt væv, og derfor fik jeg en ny tid [nogle] måneder senere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)







Gynækologisk afsnit Y5, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Samlet indtryk
2	En smule frustrerende med ny læge hver gang, som først skulle læse min journal, når jeg sad over for dem. (Og jeg har været der mange gange). Mere stabilitet med hensyn til sygeplejersker. De er super søde, og jeg tror, jeg har mødt to-tre. :-)	Godt
7	Stor tilfredshed:-) Oplevelsen af at være i trygge hænder!	Virkelig godt
8	Jeg har fået en god behandling, som gør mig tryk.	Virkelig godt
15	Trods utallige nedskæringer, har jeg været imponeret over, at tingene "kørte på skinner". Fantastisk.	Virkelig godt
17	Jeg er blevet behandlet godt, hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
19	Jeg har været på ambulatoriet tre gange til celledkrab. Tre forskellige læger som har været fantastisk indlevende og oplysende om min situation. Jeg oplever et yderst professionelt personale og nogle undersøgelser, som ikke på nogen måde har været forringet af, at det har været foretaget af tre forskellige læger (da de alle havde sat sig vældig godt ind i journalen). Topkarakterer til Skejby.	Virkelig godt
25	Effektivt.	Virkelig godt
26	Når man er patient på andre afdelinger/sygehuse, kunne det være rart, hvis disse afdelinger kendte ens sygehistorie.	Godt
34	Vedrørende ambulatoriets samarbejde med andre afdelinger etc. mener jeg, at der generelt er alt for meget lagt op til én selv i forbindelse med evt. videre undersøgelse/behandling. At man får at vide, at man kan tage kontakt til den eller den eller der eller der, er ikke ensbetydende med, at man har overskud til det selv i et sygdomsforløb. De færreste har!	Godt
35	Jeg ved godt, studerende skal læres op, men de sidste tre gange, er jeg blevet undersøgt af studerende, det er for meget. Jeg er ikke tryk ved det. Reelt har man jo ikke mulighed for at sige fra, den studerende sidder der jo allerede. Sidst gav jeg udtryk for, jeg ikke syntes det var OK, hvilket forvirrede den ansvarshavende læge så meget, at han ikke fik stillet de spørgsmål, der normalt bliver stillet. Resultatet var for mig dårligt.	Godt

Gynækologisk afsnit Y5, Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Samlet indtryk
	2	Super med sms-reminder inden sidste besøg. Det kan være svært at huske mødetid et halvt år frem. :)	Godt
	8	Ja, jeg har en aftale om, at det mindste jeg føler, som kan gøre mig utryg, kan jeg ringe til afdelingen og få en ekstra undersøgelse.	Virkelig godt
	14	Jeg fik tildelt 15 minutter, hvor jeg kunne ringe for at få svar på min prøve, men mit opkald blev ikke besvaret. Jeg havde ringet hver andet minut, fra kvarteret startede til 30 minutter efter start. Bagefter vidste jeg ikke, hvordan jeg skulle få svar. Jeg modtog det så med posten senere, men det var frustrerende.	Godt
	21	Jeg har været meget tilfreds med min læge NN. Det er fantastisk, at det altid er den samme, og han giver et kompetent indtryk.	Godt
	32	Ikke så god mulighed for at komme igennem pr. telefon til ambulatoriet, da jeg skulle ringe og have svar på første undersøgelse.	Godt
	35	De fleste af sygeplejerskerne og læger danner et fantastisk godt team, men nogle kan virke temmelig ukoncentrerede og uvenlige. Jeg kommer der jo ikke for at irritere dem, men fordi jeg har brug for deres ekspertise.	Godt