

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Gynækologisk ambulatorium Y18**

**Kvindeafdelingen**

**Hospitalsenheden Midt**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	223
Besvarelser fra afsnittets patienter:	134
Afsnittets svarprocent:	60%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



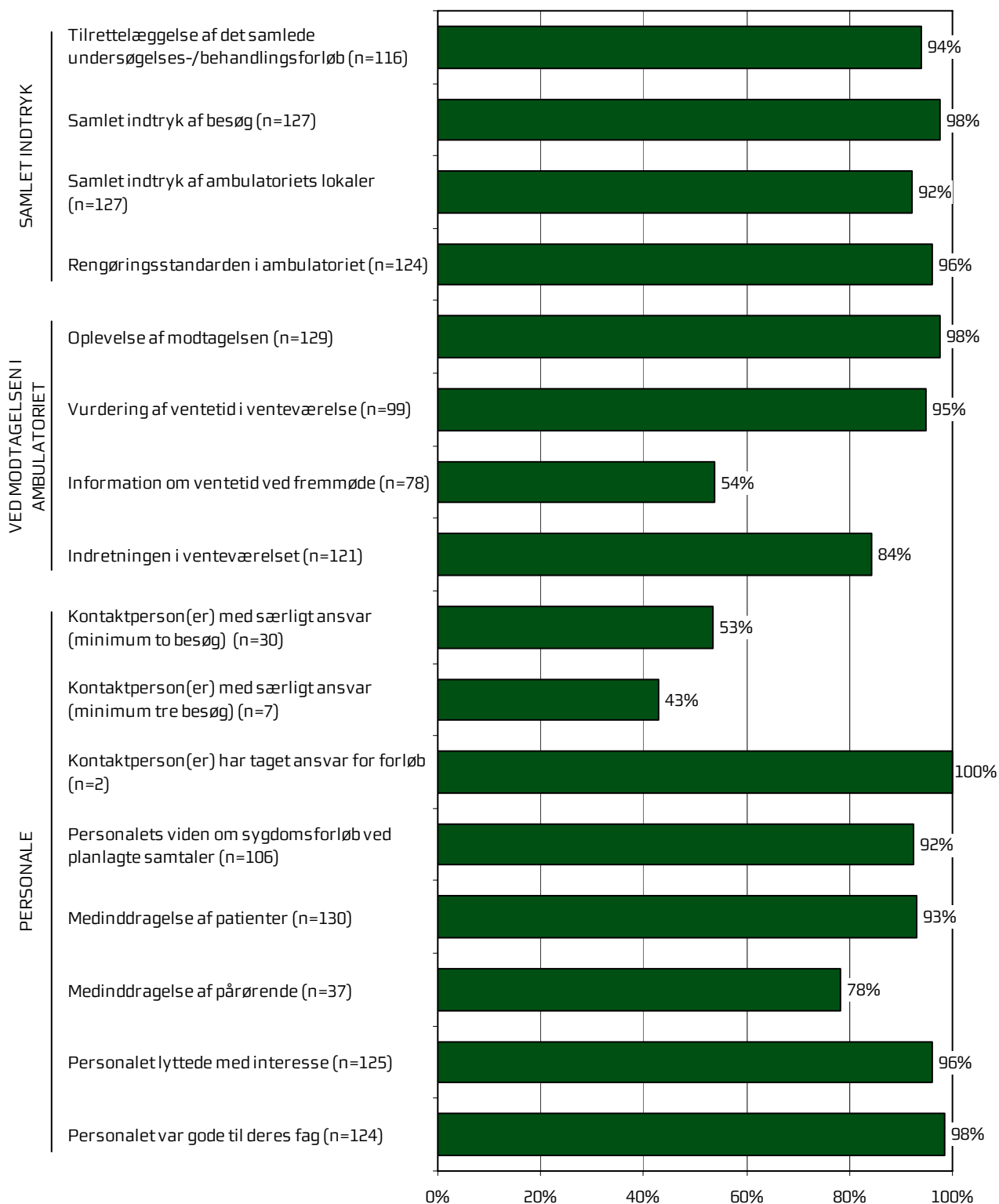


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

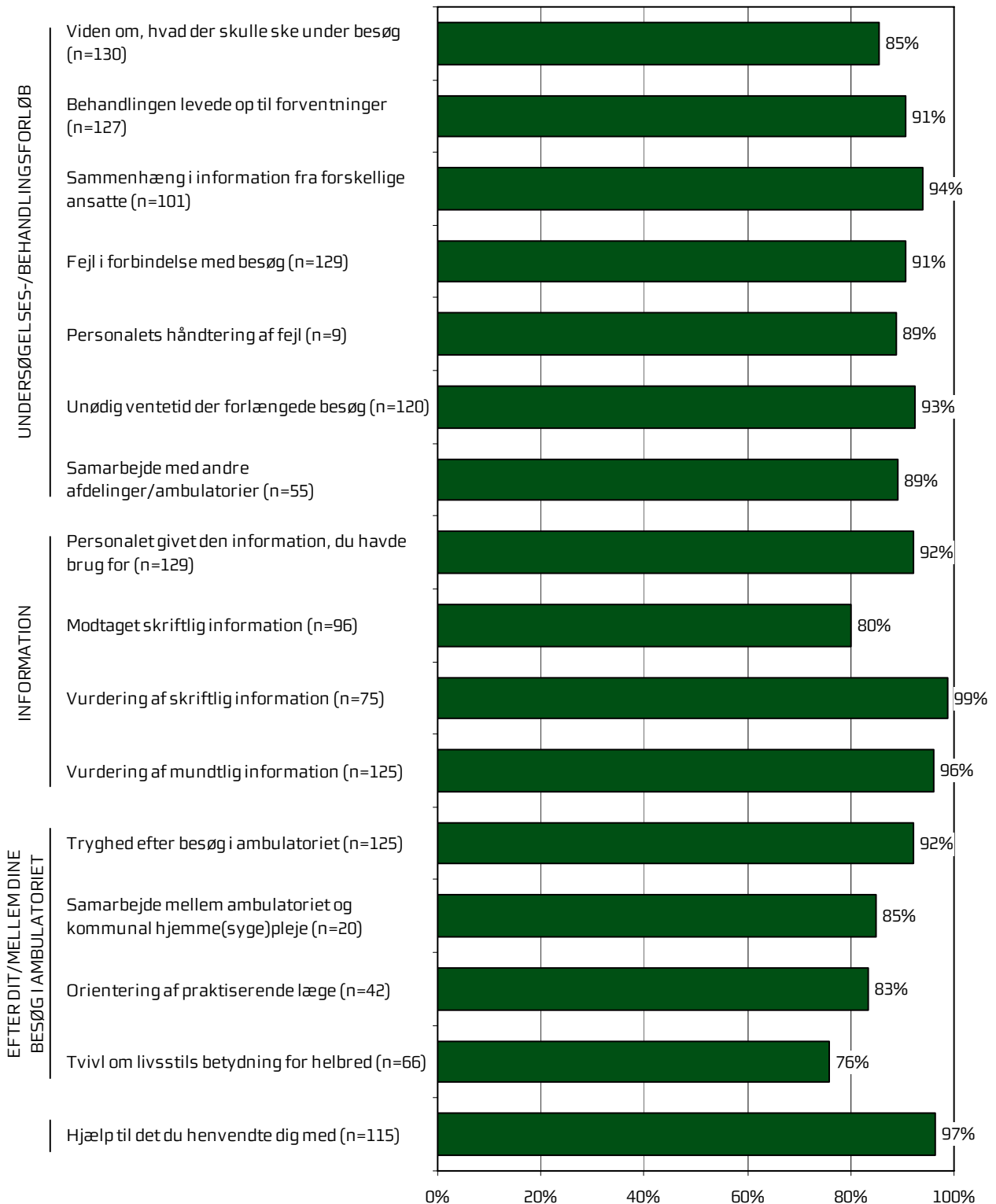
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

2009-tallet er for: Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

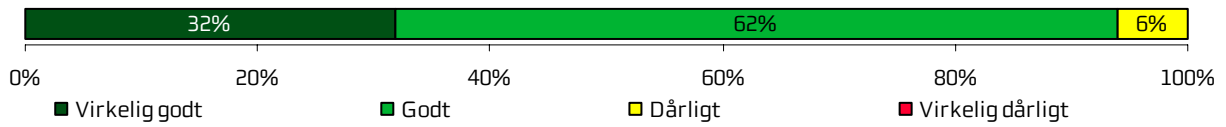
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

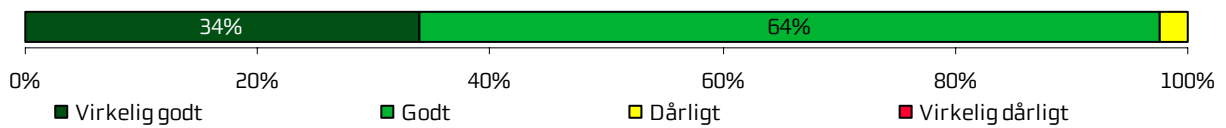
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

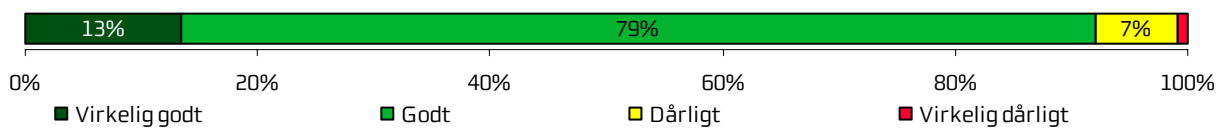
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=116)



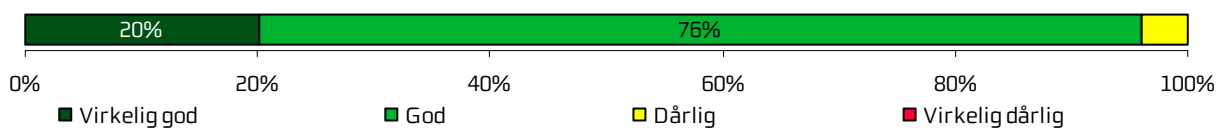
Samlet indtryk af besøg (n=127)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=127)



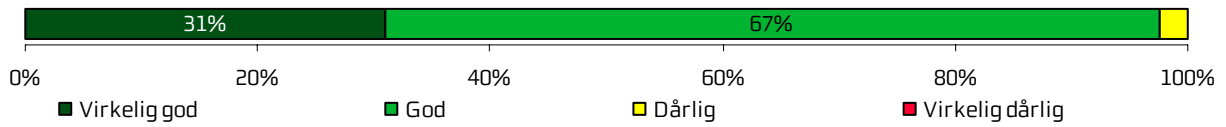
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=124)



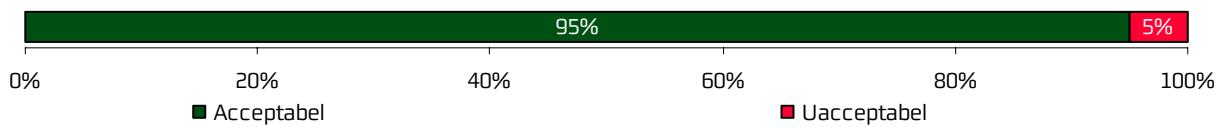
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	97 %	97 %	100 % *	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 %	89 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	96 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=129)



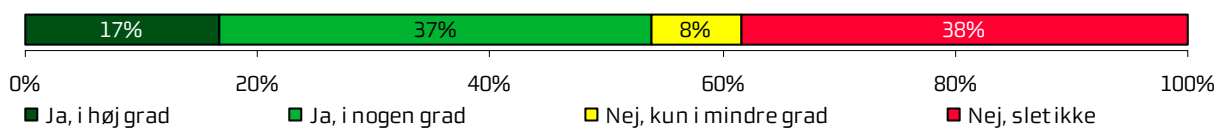
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=99)



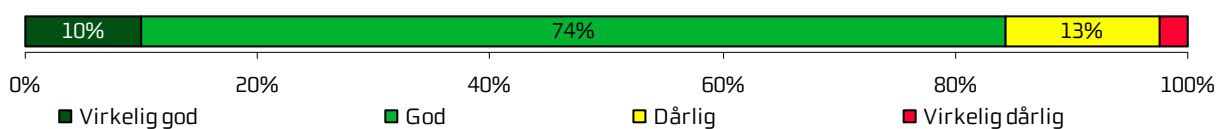
Længde af ventetid i venteværelse (n=126)



Information om ventetid ved fremmøde (n=78)



Indretningen i venteværelset (n=121)

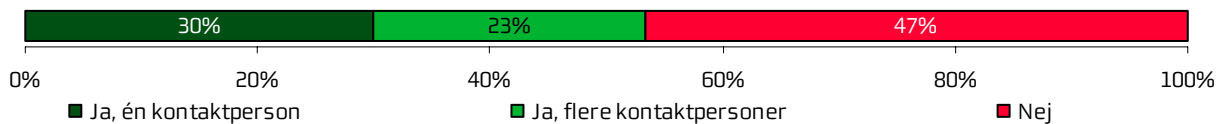




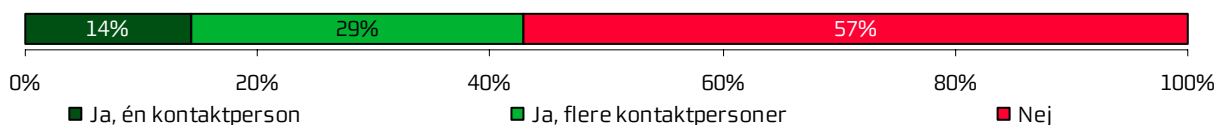
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	94 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	94 %	-	100 % *	80 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	54 %	47 %	32 % *	77 % *	24 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	91 %	82 %	98 % *	58 % *	83 % *

## Personale

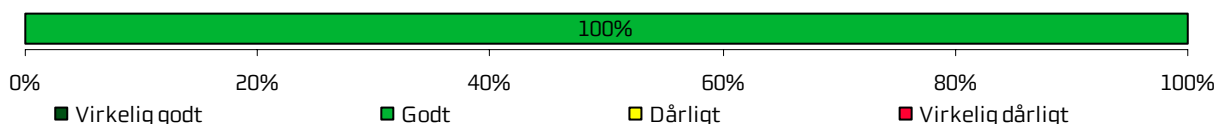
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=30)



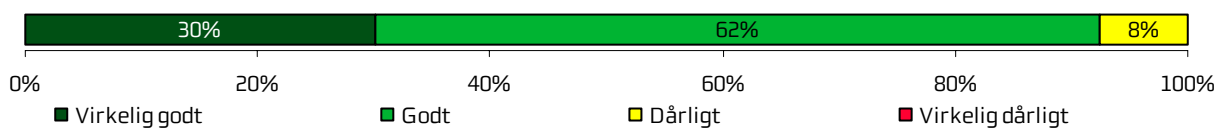
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=7)



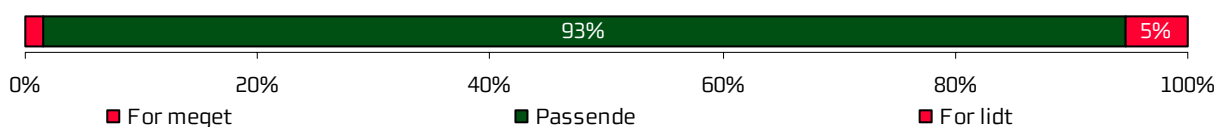
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



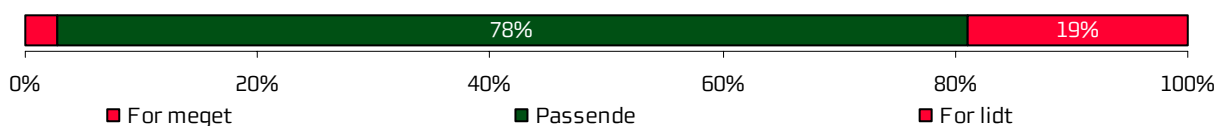
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=106)



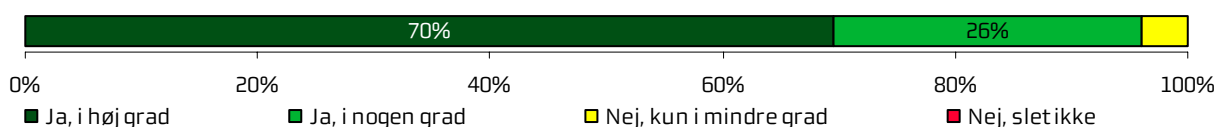
Medinddragelse af patienter (n=130)



Medinddragelse af pårørende (n=37)



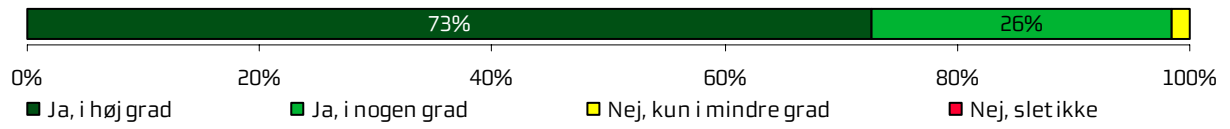
Personalet lyttede med interesse (n=125)



	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)	53 %	88 % *	73 % *	95 % *	63 %	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	43 %	91 % *	-	93 % *	66 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	95 %	90 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	92 %	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78 %	89 %	87 %	100 % *	73 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	96 %	100 % *	85 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

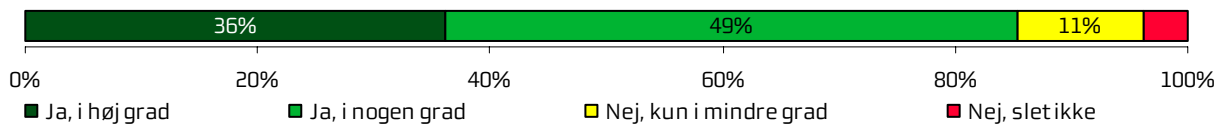
Personalet var gode til deres fag (n=124)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	96 %	100 %	93 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

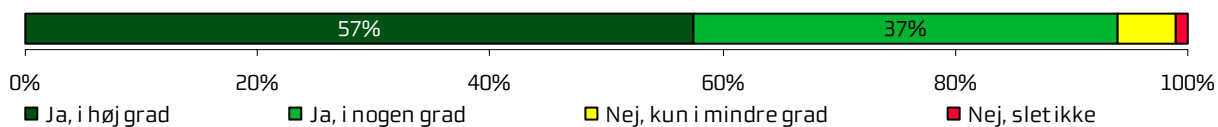
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=130)



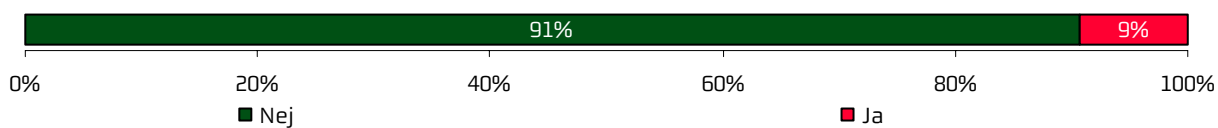
Behandlingen levede op til forventninger (n=127)



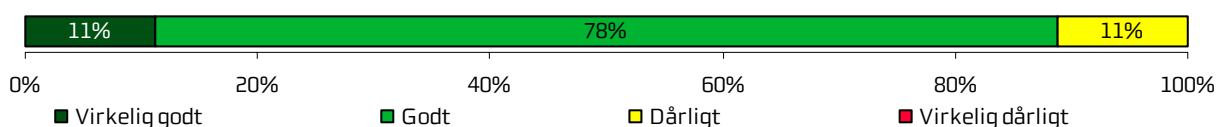
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=101)



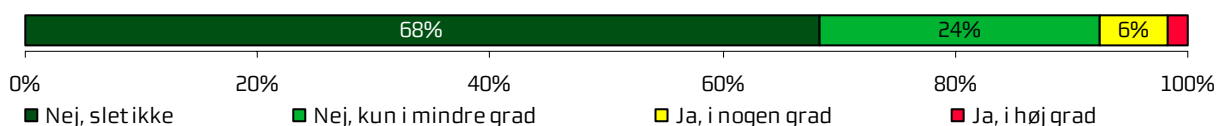
Fejl i forbindelse med besøg (n=129)



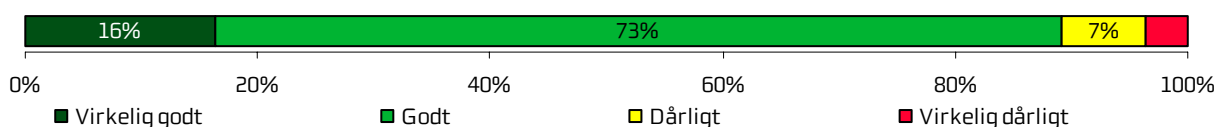
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=120)



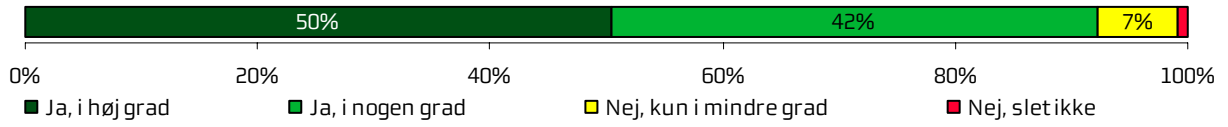
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=55)



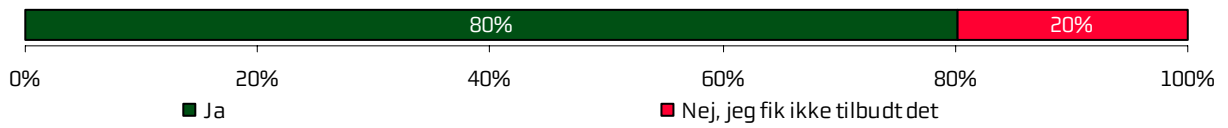
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	89 %	90 %	100 % *	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	95 %	91 %	100 % *	79 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	95 %	100 % *	74 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	-	100 % *	83 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89 %	73 %	-	81 %	45 % *	58 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	90 %	90 %	99 % *	78 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	92 %	88 %	100 % *	75 % *	91 % *

## Information

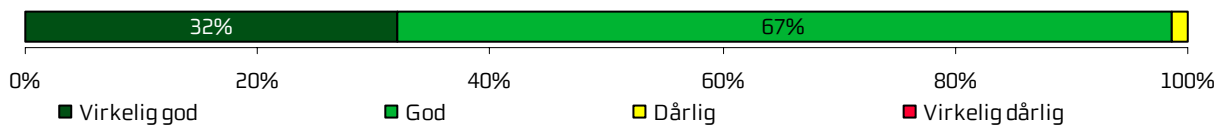
Personalet givet den information, du havde brug for (n=129)



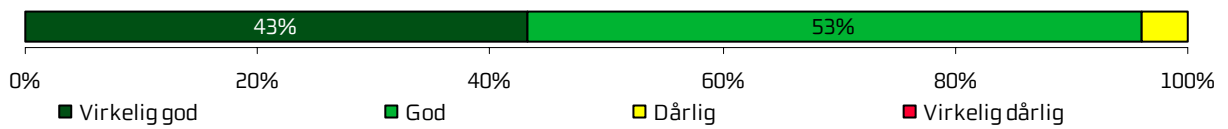
Modtaget skriftlig information (n=96)



Vurdering af skriftlig information (n=75)



Vurdering af mundtlig information (n=125)

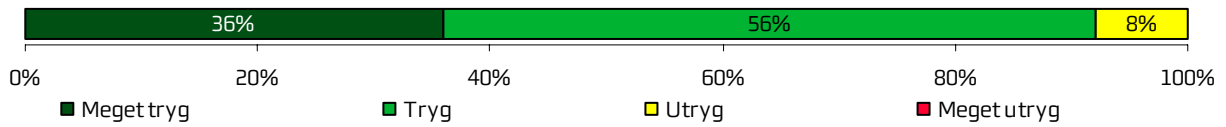




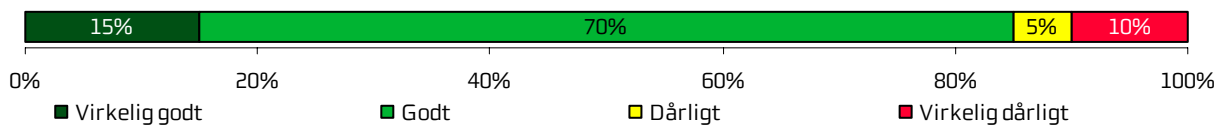
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	79 %	-	95 % *	48 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	94 %	97 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	94 %	100 % *	87 %	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

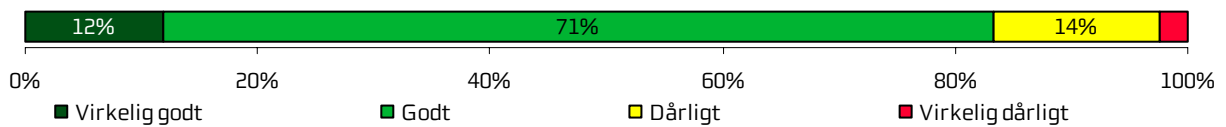
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=125)



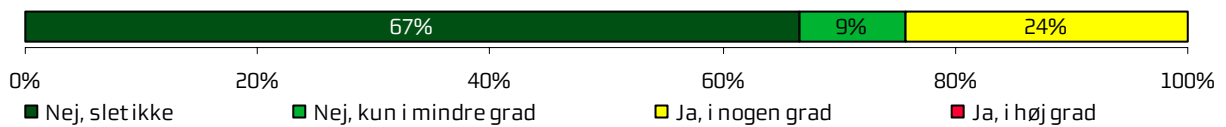
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=42)



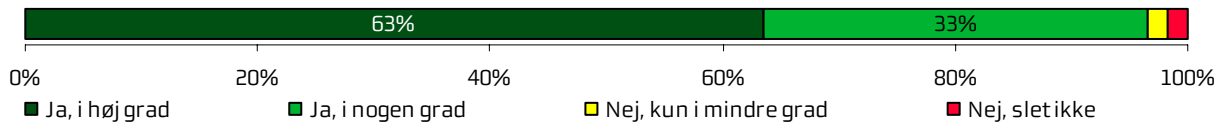
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=66)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	90 %	94 %	100 % *	85 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	90 %	89 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	92 %	94 %	100 % *	70 %	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	79 %	73 %	93 % *	55 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=115)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	95 %	93 %	100 % *	84 % *	95 % *



## 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 ambulatorium Y18

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Modtagelsen
2	Service og evnen til at lytte og sætte patienten videre i "systemet" er til stede. Det virker betryggende.	God
5	Venlig. Villig til at besvare mine spørgsmål.	Virkelig god
7	Alt i orden.	God
9	Søde, forstående kvinder tager godt imod!	Virkelig god
10	Der var lidt stresset.	God
16	Meget almindelig modtagelse.	Intet svar
18	Det hele foregik stille og roligt.	Virkelig god
22	Super sted at komme. Utrolig rart personale:)	Virkelig god
23	Ventede en time.	Dårlig
26	Kun venlighed.	Virkelig god
30	Venlig og professionel.	Virkelig god
31	Man følte sig velkommen.	God
32	Blev ikke modtaget. Sygesikringskort i maskine. Okay.	Dårlig
36	Blev modtaget af en venlig sygeplejerske.	Virkelig god
38	Det var bare en maskine, der modtog.	Dårlig
40	Hvis jeg skal finde noget, gjorde det ikke noget med en beskrivelse af, hvor afdelingen ligger, inden man kommer første gang.	Virkelig god
43	Bliver altid modtaget med et smil, og de ansatte er meget imødekommende.	Virkelig god
48	Dejlig stemning.	Virkelig god
49	Altid venlig og høflig betjening.	God
51	Der var en fejl i starten, senere ved kontrol har alt været perfekt	Virkelig god
57	Rart, at I har fået en scanner sat op.	God



## Gynækologisk ambulatorium Y18

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Fejlhåndtering
1	Der var sket en fejl på laboratoriet, så jeg kunne ikke få svar på den prøve, der var lavet.	Virkelig godt
2	En meget utilfredsstillende konsultation, hvor en læge NN, der blev tilkaldt, på en i øvrigt yderst bemærkelsesværdig måde, besluttede sig for at lave en [behandling], uden yderligere undersøgelser i øvrigt. Kun fordi jeg selv, da jeg kom hjem, fandt det betænkelig, at jeg ikke blev skannet, opfangede en anden læge, at der var tale om en decideret fejlbehandling. Jeg oplevede, at det var meget tilfældigt, og heldigt, at jeg netop fik talt med denne [anden] læge. Under hele forløbet har jeg oplevet mange forskellige holdninger og behandlingsforslag. Jeg blev oplyst om, at [behandlingen] kunne have medført alvorlige bivirkninger.	Godt
15	Jeg troede, at min livmoder var nedsunken og deraf smerterne, fordi de sås på scanningen ifølge lægen. Men i stedet havde en [] sat sig i klemme mellem livmoder og tarm. Det var åbenbart ikke til at se på en [CT-scanning].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	For hurtig og forkert diagnose/konklusion stillet. På dette grundlag blev jeg taget af "kræftpakken". Det viste sig senere ved operation på andet sygehus, at der var tale om kræft.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	At jeg skulle på et andet sygehus.	Godt
33	Undersøgelse for livmoderhalskræft. Jeg gik og ventede et telefonisk svar i [nogle] uger. Så ringede jeg selv til afdelingen og fik at vide, at hvis der er normale celler, hører man intet. Det mener jeg ikke, er en ok fremgangsmåde. Det er rart at få besked under alle omstændigheder.	Godt
35	Læge NN blev tilkaldt for at vurdere en scanning. Han fortalte mig, at jeg havde [komplikation]... Det var sket over en uge tidligere! Han vidste altså ikke, hvad han kiggede efter, men kiggede bare. Jeg blødte meget voldsomt, og han skulle vist vurdere, om jeg skulle have en operationel [behandling] eller endnu en medicinsk.	Godt
51	De kaldte et forkert navn, der resulterede i, at de glemte mig.	Godt
53	Jeg kan ikke vurdere, om det øvrige personale mener, der var en fejl i min undersøgelse, men jeg oplevede den ikke behagelig.	Dårligt
55	Det passer ikke med informationsbrevet og undersøgelsen. Manglende svar på undersøgelser.	Godt
56	Dog blev jeg ringet op af andet sygehus, som tilsyneladende havde planlagt samme operation til mig [til vinter]. Jeg blev opereret i Viborg [et par dage før]! Ved ikke lige, hvordan det kunne ske, og blev noget overrasket over at blive ringet op to dage efter operationen med henblik på en ny operation.	Intet svar

## Gynækologisk ambulatorium Y18

## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
2	Ja. Jeg oplevede et meget upassende besøg hos læge NN. Jeg forsøgte at få en dialog med ham om den episode, jeg havde været ude for. Herunder den oplevelse, at lægen, der fejlvurderede, havde en højst uheldig adfærd, men jeg antager, at han ikke tog mig særlig alvorligt. Hans mobiltelefon(er) synes tilsyneladende meget vigtige undervejs. Endvidere sagde han, at der ikke ville være sket alverden ved en varmebehandling nr. to. Desværre blev jeg efterfølgende bekræftet i, at det ikke er sandt. Jeg finder det meget upassende, at han ikke fremstod nærværende og ærlig.	Dårligt
4	Der mangler informationer afdelingerne imellem. Har stadig ikke fået fuldt svar fra den overordnede afdeling, men kun fra jer.	Godt
5	Fik kompetente, forståelige svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
10	Jeg synes, jeg fik en rigtig god behandling, da jeg kom tilbage til opvågningen, men jeg synes, det var utrygt, at jeg ikke havde en klokkesnor.	Virkelig godt
14	Man kan tydeligt fornemme nedskæringer og besparelserne. Personalet påvirket.	Godt
15	Lægen var måske for hurtig til at konkludere, at [jeg skulle have en bestemt operation], når årsagen var en helt anden. Jeg var glad for, at man på Herning Sygehus valgte at bruge en kikkert først.	Godt
17	Efter 11 dage modtog jeg skriftligt svar på prøve. I brevet står der således: "Jeg har nu fået svar på den celleprøve, jeg tog []. Denne er normal." I journalen står der således: "[Prøven] er mindre egnet til [] vurdering, da materialet er sparsomt, men på det foreliggende ingen tegn på [sygdom]". Altså efter min opfattelse et forkert skriftlig svar givet til mig. Man bør ikke skrive til mig, at prøven er normal, når den reelt var for lille til, at der kan ses noget.	Godt
25	Ventetiden var acceptabel, men unødigt lang. Havde meldt min ankomst i informationen på afdelingen, men jeg var ikke blevet registreret hos den læge, jeg skulle tale med. Så de ventede på mig, og jeg på dem.	Godt
27	Min søster og jeg går til regelmæssige kontroller [] grundet cancer i den nærmeste familie. Vi bliver behandlet rigtig fint. Har ikke nogen klager overhovedet.	Virkelig godt
28	Det er en undersøgelse, min pårørende og jeg går til [jævnligt] i forbindelse med noget genetisk [].	Godt
29	Var på undersøgelsestidspunktet ekstremt plaget af migræne [], men lægen vidste ikke noget om migræne eller migrænemedicin, og jeg blev ikke henvist til en anden afdeling. Jeg blev dog opfordret til at kontakte egen læge, hvilket jeg dog på daværende tidspunkt ikke orkede.	Intet svar
35	Der gik meget lang tid, før tingene blev ført ind i min journal. Jeg ringede undervejs til egen læge, som ikke kunne holde sig opdateret, faktisk over en uge efter den aktuelle behandling.	Godt
38	Det virkede som en kompetent læge, jeg var hos.	Godt
39	Der var sygdom blandt personalet og lægen måtte forlade vores samtale, før vi overhovedet kom i gang. Jeg blev sendt til blodprøver og i venteværelset igen, indtil der var en ny læge klar.	Dårligt
40	Fin kommunikation mellem min læge og de to sygehuse.	Virkelig godt
43	Kun positivt.	Virkelig godt
45	Først ved udskrivningssamtalen, fik jeg at vide at pga. [] kejsersnit, så er det indgreb jeg har fået, meget smertefuldt/besværligt pga. ar i livmoderen. Det havde ikke ændret noget ved indgrebet, men det havde været rart at vide.	Godt
46	Ventetid kun fordi der var strømsvigt, hvilket personale ikke kunne gøre for :-)	Godt

- |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 49 Dejlgt at mærike, at personalet tog en og problemerne seriøst og lyttede. Gode til at forklare om undersøgelserne og forløbet generelt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Alt er foregået på rekordtid. Jeg er yderst tilfreds og fortæller det videre ved enhver lejlighed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Blev meget hurtigt afvist og talt ned til. Der blev ikke ordentligt lyttet til min problemstilling, men kun talt generelt. Fik at vide, at sådan noget lavede de ikke mere, og jeg kunne selvfølgelig godt få det lavet hos det private, men det var for egen regning. Ligesom I heller ikke betaler for tatoveringer. Men da det overhovedet ikke har med udseende at gøre, men ubehag og smerter, finder jeg det svar meget stødende. | Godt          |
| ✎ | 54 Som jeg opfattede det, var der lidt forvirring omkring det, jeg fik at vide om forløbet og det, der faktisk skete. Men det blev ikke på nogen måde gjort henover hovedet på mig. Jeg blev absolut godt informeret om ændringer og hvorfor!                                                                                                                                                                                              | Virkelig godt |
| ✎ | 57 Oplevede en læge, der ikke gad læse den seneste læges kommentar i min journal, fordi det var "for indviklet". Det er ikke acceptabelt! Hvorefter han tyssede på mig, da jeg ville forklare ham beskeden!                                                                                                                                                                                                                                | Intet svar    |

## Gynækologisk ambulatorium Y18

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
2	Efter jeg kom ind til en specialist, har forløbet fremstået langt mere kvalificeret. Alene det, at han straks foreslog en vandscanning og andre tiltag, der øgede trygheden og tilliden. Først her, efter at have været hyppig gæst, fik jeg tilbudt pågældende læge som kontaktperson.	Dårligt
5	Efter læge NN's eminente arbejde, fik jeg uddybende svar på mine mange spørgsmål.	Virkelig godt
6	Fik at vide, at der var to til otte ugers ventetid. Det blev [flere måneder] i stedet. Fik også at vide, at forløbet for operationen ville foregå over to dage. Nu skal det hele foregå på [ca. én dag].	Godt
10	Jeg manglede mere viden i efterforløbet. Hvad må jeg og ikke må, og hvad sker der nu.	Virkelig godt
13	Da jeg får forskellige indkaldelser, ville jeg gerne have, at der på hver indkaldelse lige stod en kort standardtekst sammen med mødetiden, om hvad det var, at undersøgelsen gik ud på.	Godt
14	Har været udsat for kommunikationssvigt afdelingerne i mellem. Jeg har fået indkaldelse til indlæggelse, som ikke var aftalt! Svar på [prøve] 14 dage efter, hvor der var infektion forårsaget af personalemangel.	Godt
17	En uge efter modtagelse af svar på prøver ringer jeg for at få at vide, hvornår jeg kan forvente at få at vide, hvornår jeg skal opereres. Jeg får at vide, at der kun laves operationsplaner for en måned ad gangen. Jeg kan ikke få at vide, hvornår jeg kan forvente at modtage besked om, hvornår jeg skal opereres. Jeg får herudover at vide, at jeg jo ikke er en hastesag mere. Jeg føler mig hensat i syltekrukke.	Godt
19	Læge var meget vanskelig at forstå. Godt, at der var en sygeplejer med!	Godt
30	God information før og under undersøgelsen. Passende tid til afsluttende konklusioner.	Virkelig godt
31	Nej, udover at alt forløb meget godt, og jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
32	Forvirrende, at der er en ny læge ved hvert besøg [], da de har forskellige meninger, og man skal begynde forfra hver gang. Men havde det ikke været for anden læge NN, havde jeg ikke fået tilbudt flere valgmuligheder for behandling. Ønsker indflydelse på, hvilken læge jeg skal konsultere, da jeg gerne vil have en læge, jeg har tillid til, og ikke brød mig om første læge NN. Desuden vil jeg helst have en kvindelig.	Godt
35	Jeg havde et atypisk abortforløb, som jeg manglede mere information om undervejs i forhold til, at det ikke var normalt, men heller ikke bekymrende. Beskrivelserne passede ikke i det skriftlige.	Godt
37	Jeg har endnu ikke hørt vedrørende behandling.	Godt
41	Nej, har kun fået kopi af min egen journal.	Godt
47	De har ikke fortalt mig, hvordan min operation forgår helt rigtigt.	Godt
49	Mange gode og uddybende forklaringer. Generelt og ved spørgsmål. Jeg var aldrig i tvivl om undersøgelserne eller forløbet.	Virkelig godt
51	Nej, der manglede ikke noget.	Virkelig godt

## Gynækologisk ambulatorium Y18

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
2	Nej, jeg kan blot konstatere, at jeg først sidst i forløbet har følt mig tryk og taget alvorligt. Ingen tvivl om, at der er stor forskel på lægernes indsigt, interesse og specialisering. Jeg har virkelig lyst til at navngive en enkeltstående læge, hvis adfærd virker utilfredsstillende, selvom man er en "institution" og "kulturbærer", hvad jeg antager vedkommende er, er der grænser for, hvilken fremtoning man kan tillade sig over for patienterne.	Dårligt
17	Der blev hverken skriftligt eller mundtligt givet nogen information om ventetider/frit sygehusvalg. Der blev kun givet information om, at afdelingen havde kapacitetsproblemer pga. overtagelse af patienter fra andet sygehus pga. nedlæggelse af afdeling her.	Godt
24	Selvom sygeplejepersonalet havde travlt, fik jeg en GOD behandling. Personalet var søde og imødekommende.	Godt
41	Nej, er tilfreds med måden, jeg er blevet behandlet på indtil videre.	Godt
44	Ingen hjælp af hjemmepleje/sygeplejerske. Søgte selv lægehjælp. Til kontrol [flere] gange ved lægen.	Godt
49	Jeg har forladt undersøgelserne med ro og en klar forventning om, at personalet har styr på situationen.	Virkelig godt
51	Min egen læge har aldrig spurgt til noget, så jeg aner ikke, hvad hun ved.	Virkelig godt
53	Jeg har to gange tidligere været til undersøgelse i ambulatoriet og fået en meget fin behandling.	Intet svar

## Gynækologisk ambulatorium Y18

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium Y18	Samlet indtryk
1	Jeg har bedt om tidlige morgentimer ved hver indkaldelse, men har desværre kun været heldig at få tildelt en sådan én gang. Jeg arbejder på fuld tid, så det er ikke særlig hensigtsmæssigt at få en tid midt på dagen. Jeg ved godt, at ikke alle kan få disse tider, men der planlægges jo i god tid. Så jeg har lidt svært ved at forstå, at man ikke kan tage dette hensyn, i det mindste så det ikke bliver en middagstid.	Godt
2	1: Patienten bør tages alvorligt. 2: Kontaktlægeordningen er en god idé, men det er også afgørende, hvem man "tildeles". 3: Hvis man henvender sig til ledelsen, bør der være en helt anden nærværende dialog, knap så arrogant. Det ville klæde læge NN!	Dårligt
3	Kunne ønske, at det var samme læge ved begge undersøgelser.	Godt
5	Venligt personale. Fredeligt ophold efter hver operation. Alle mine spørgsmål blev besvaret, så jeg blev bekendt med forløbet. Mht. rengøring. Sprit og håndvask var MEGET brugt.	Virkelig godt
7	I orden.	Virkelig godt
8	Jeg synes, at det var rigtig godt.	Godt
10	Manglede et telefonnummer, som pårørende kunne ringe til. Telefonen på det nummer, der stod på indkaldelsen, blev ikke taget efter kl. 16, så [min pårørende] kunne ikke få fat i opvågningen, så han vidste ikke, hvad der skete med mig. Fik en meget dårlig behandling på sengestuen. Blev overladt til mig selv og måtte selv spørge efter smertestilling og mad.	Virkelig godt
11	Jeg kunne ønske mig, at personalet var så nogenlunde den samme hver gang.	Godt
12	De var meget omsorgsfulde og udviste empati. Det var rigtig rart.	Godt
14	Man mærker stress hos personalet, hvilket er forståeligt med besparelsen indenfor sundhedssektoren. Gør i nogen grad én utryg.	Godt
15	Ventetiden er alt for lang i Viborg, og når man ringer og spørger til tiderne, synes det ikke vigtigt.	Godt
17	Særligt godt: Ingen ventetid på undersøgelse. Undersøgelse dagen efter henvendelse fra egen læge. På selve undersøgelsesdagen følte jeg mig godt og professionelt behandlet af personalet. Dette kan gøres bedre: Der burde ikke gives svar på, at prøve var normal, når den reelt var for lille til, at der kunne ses noget. Jeg burde have været oplyst om dette og om, at der forventedes foretaget ny prøvetagning i forbindelse med operation. Det burde være muligt at få en operationsdato med hjem ved undersøgelse eller senest, når svar fra prøver modtages. Der bør gives information om ventetider/frit sygehusvalg.	Godt
19	Kunne ønske mere information om eventuelle NYE medikamenter for dårlige ben efter KEMO. Har i [flere] år haft meget dårlige ben, og de bliver ikke bedre. Det er meget irriterende og ødelæggende for mit liv. Er der virkelig ikke sket noget nyt om det i alle disse år?	Godt
21	Toilettet var beskidt i kummen.	Virkelig godt
22	Jeg er hjemmevejleder for patienten. Hun er langt tilbage i udvikling. Der er måske mulighed for fremover at tænke på, at hun ikke ved ret meget vedrørende sin krop.	Virkelig godt
23	Alt for lang ventetid. Lægerne var hurtige og dygtige, da man kom ind. Ventetiden [på ca. en time] kunne være brugt til at få taget blodprøve, som man skulle have taget bagefter. Min behandling er ren rutinetjek, er ikke akut syg. Måske man kunne aflyse tiden, når man ved, der er ventetid. Ville hellere dette og have mulighed for at komme en anden dag.	Godt
24	Jeg har været glad for mit "besøg" på Viborg Sygehus. Det vil jeg vælge igen og igen. TAK for god behandling.	Godt

- 25 Sikre sig at registreringen af fremmødte patienter går videre til læge/sygeplejerske (læge/sygeplejerske og jeg sad og ventede på hinanden, fordi jeg ikke var blevet registreret). Ros til kvindelig læge og sygeplejerske, som gav sig god tid til at lytte og svare på spørgsmål. Følte ikke, at jeg var bare var et nummer i rækken. Godt
- 29 Bedre samarbejde mellem forskellige afdelinger. De opfordrede til, at jeg fik psykologhjælp, men det var ikke den hjælp, jeg havde brug for. Men jeg fik også en god forklaring på, hvorfor jeg ikke kunne blive opereret for mine [] problemer, da der ville være for mange bivirkninger efter operationen. Intet svar
- 30 Meget effektiv. Fornødne tid til information var til rådighed. Virkelig godt
- 33 "Venteværelset" er et ikke nærmere afgrænset område. Nærmest bare en gang. Det ville være fint, hvis møblerne i det mindste stod i små grupper, så man havde mulighed for at sætte sig for sig selv. Godt
- 34 Jeg synes, personalet var virkelig søde og venlige. Godt
- 36 Jeg har været tilfreds med personalet. De ved jo godt, at man er nervøs for undersøgelser, så de er gode til at informere om, hvad der skal ske. Virkelig godt
- 41 Det eneste er toiletbesøg. Når man som jeg er handicappet med rollator, er der ikke meget plads, samt det er lidt svært at sidde i nogle af stolene, svært at komme op og ned. Har altid en med til hjælp. Godt
- 42 Fortalte før (behandlingen)/samtale med læge, at der muligvis ville komme en studerende med. Rart at være forberedt på, at der var flere til samtalen. Kom med flere muligheder for behandling, så man selv kunne være medbestemmende i, hvad der var mest hensigtsmæssigt for én! Godt
- 49 Personalet fremstod nærværende og seriøse i deres arbejde. Stor ros herfra! Virkelig godt
- 50 Alle i ambulatoriet var flinke og imødekommende. Virkelig godt
- 51 Jeg kan ikke forestille mig, at noget kunne gøres bedre. Virkelig godt
- 53 Den læge, der modtog mig, var meget usikker på undersøgelsen og valgte at tilkalde en læge NN. Denne læge NN havde vagt og valgte at besvare telefonopkald samtidig med, at han scannede mig i underlivet (jeg oplevede nærmest, han "rodede" rundt i mit underliv meget fraværende, da han jo samtidig skulle besvare spørgsmål i telefonen). Da han var færdig med samtalen, "rodede" han videre og begyndte at stille mig en masse spørgsmål (samme spørgsmål som den første læge havde stillet inden undersøgelsen). Læge NN blev ved med at stille spørgsmål, samtidig med jeg fik besked fra sygeplejersken om, at jeg kunne forlade lejet. Jeg stod for enden af "undersøgelsesbordet" uden tøj på underlivet i flere minutter og besvarede spørgsmål fra læge NN. Jeg kan ikke vurdere, om det øvrige personale mener, der er en fejl i undersøgelsen. Men jeg oplevede undersøgelsen forvirrende og ubehagelig. Intet svar
- 54 Jeg synes, at personalet var venligt, smilende og imødekommende, og jeg har virkelig anbefalet afdelingen som et godt og trygt sted at komme. Jeg blev henvist af egen læge! Jeg har i øvrigt indtryk af, at mange kvinder overhovedet ikke kender til denne afdeling. Virkelig godt
- 57 Min journal skulle have været sendt til andet sygehus for fire uger siden. Ringede til afdelingen på det andet sygehus i går, og I har endnu ikke sendt den (har fået det bekræftet af jeres afdeling). Det er en ting, I LET kan forbedre! Intet svar