

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk Ambulatorium Herning  
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

## **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:	356
Besvarelser fra afsnittets patienter:	217
Afsnittets svarprocent:	61%

### **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.



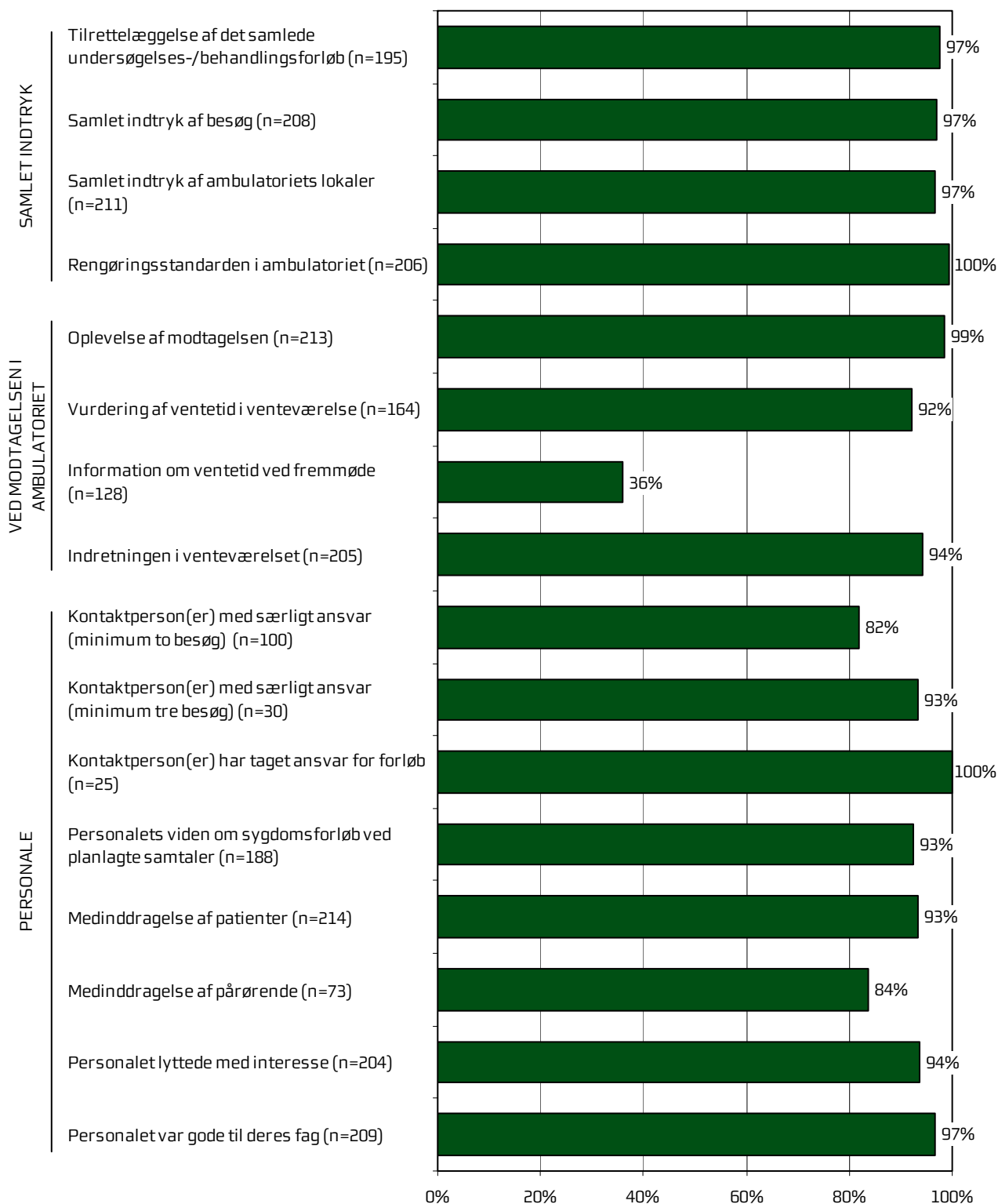


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

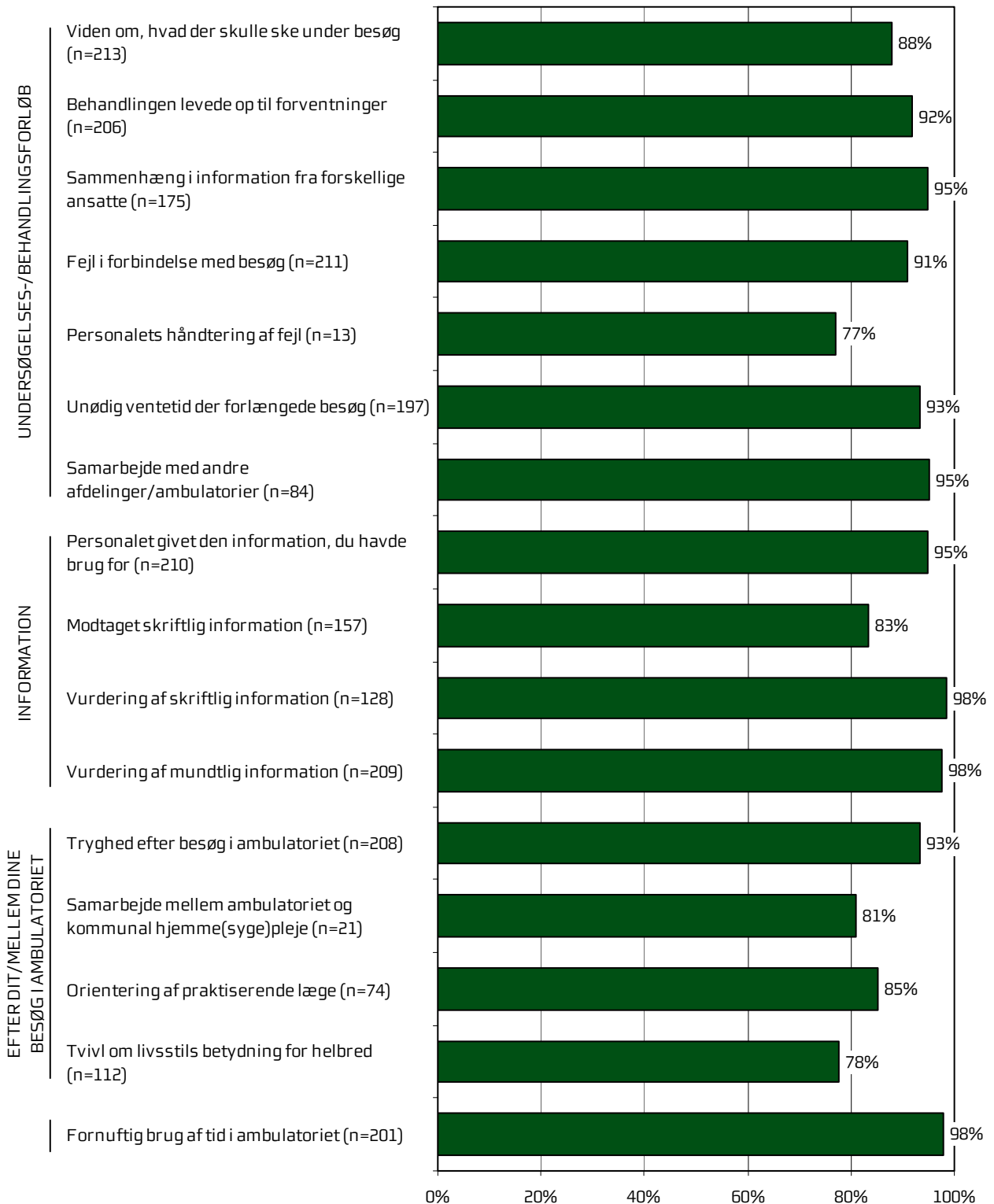
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Obstetrisk Ambulatorium H

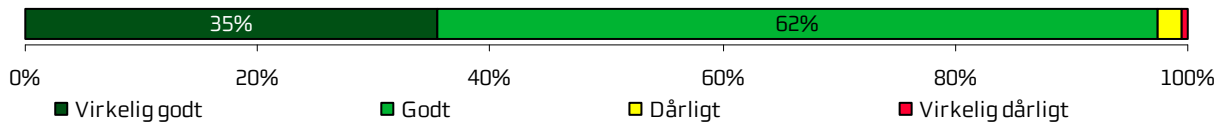
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

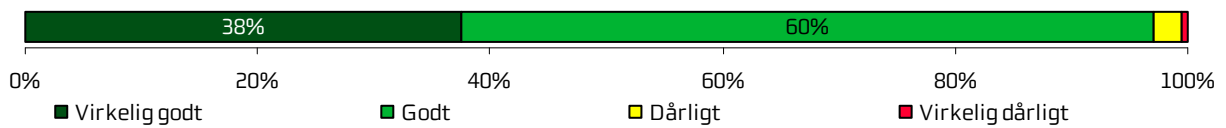
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

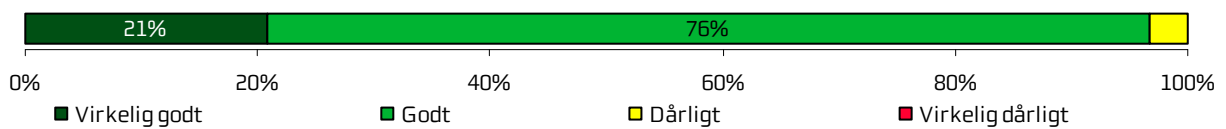
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=195)



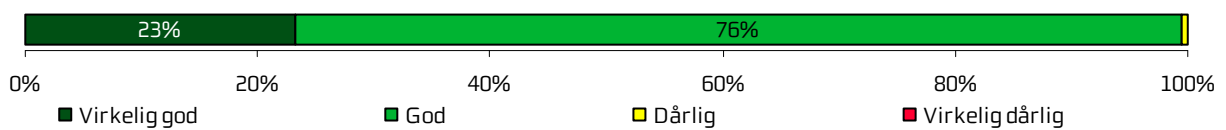
Samlet indtryk af besøg (n=208)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=211)



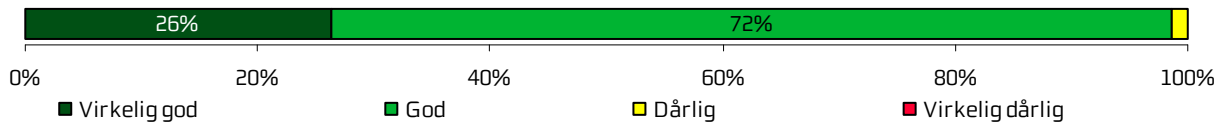
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=206)



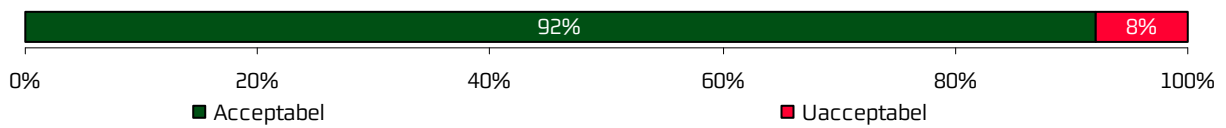
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	94 % *	100 % *	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 % *	94 % *	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

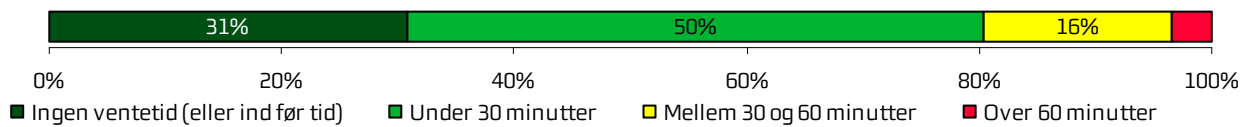
Oplevelse af modtagelsen (n=213)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



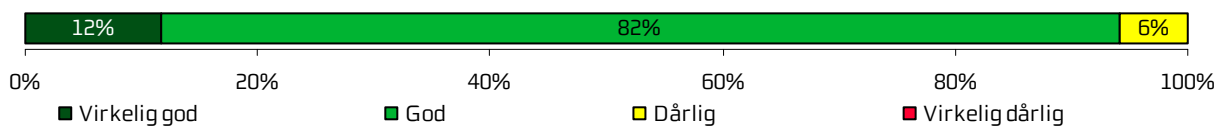
Længde af ventetid i venteværelse (n=204)



Information om ventetid ved fremmøde (n=128)



Indretningen i venteværelset (n=205)

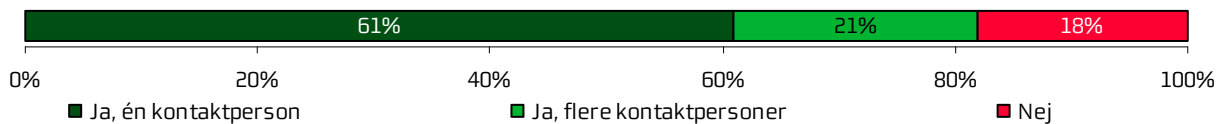




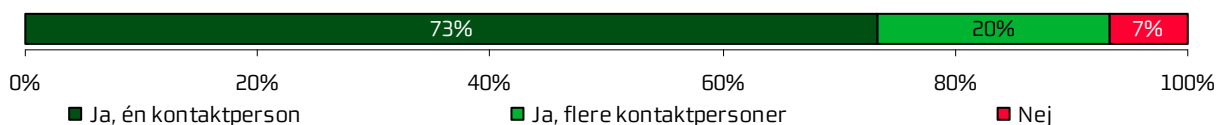
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	88 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	78 %	-	100 % *	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	36 %	38 %	38 %	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	84 %	88 % *	99 % *	67 % *	86 % *

## Personale

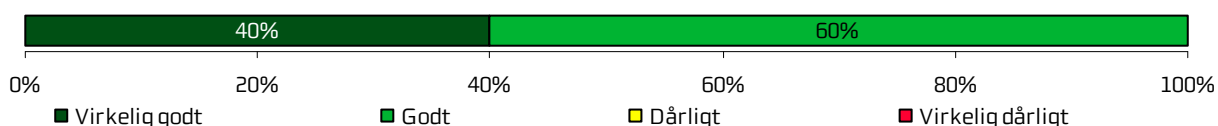
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=100)



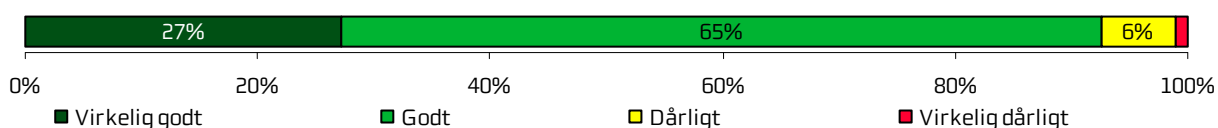
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



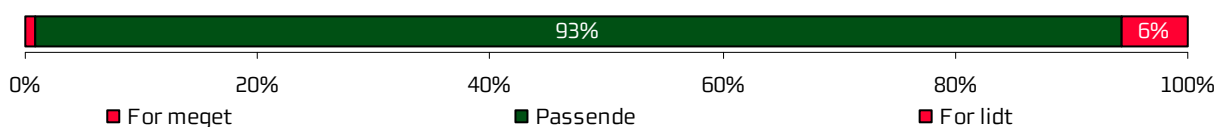
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=25)



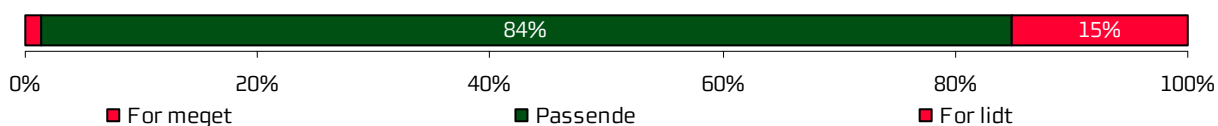
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=188)



Medinddragelse af patienter (n=214)



Medinddragelse af pårørende (n=73)



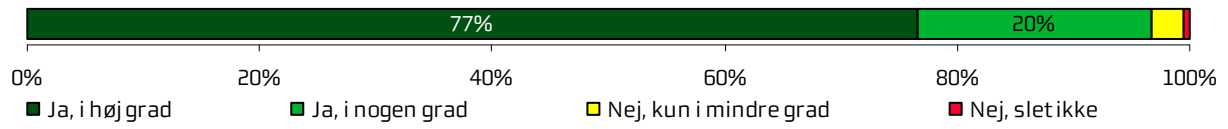
Personalet lyttede med interesse (n=204)



	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)	82 %	53 % *	72 % *	95 % *	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	93 %	47 % *	-	98 %	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	94 %	99 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	89 % *	98 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	90 %	92 %	99 % *	83 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	100 % *	94 %	100 % *	94 %	96 %

## Personale (fortsat)

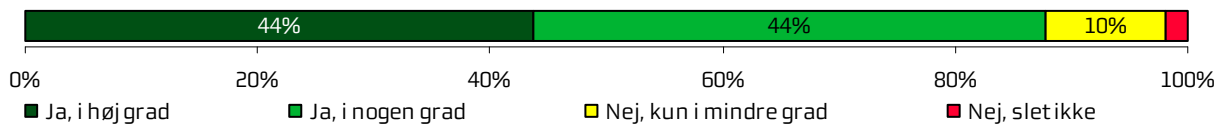
Personalet var gode til deres fag (n=209)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 % *	94 %	100 % *	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=213)



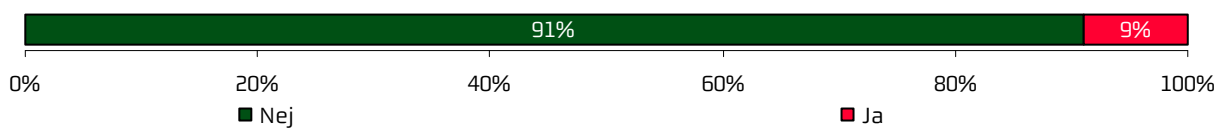
Behandlingen levede op til forventninger (n=206)



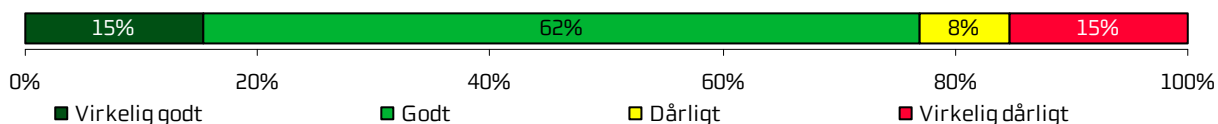
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=175)



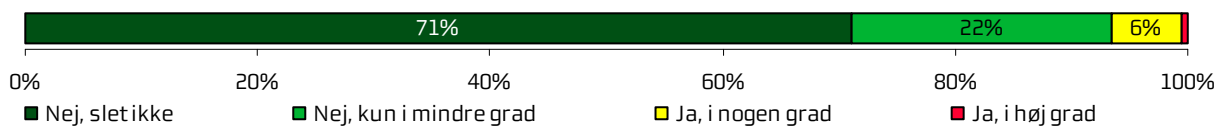
Fejl i forbindelse med besøg (n=211)



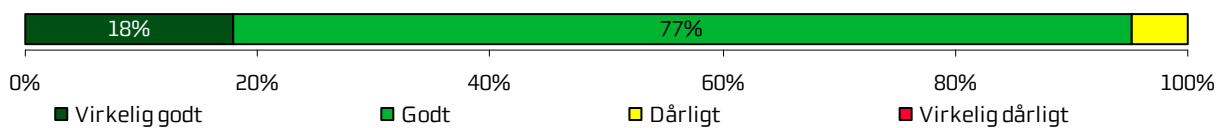
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=197)



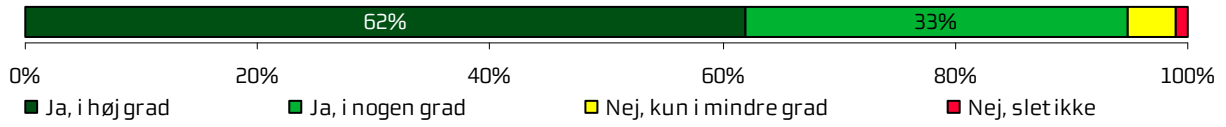
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=84)



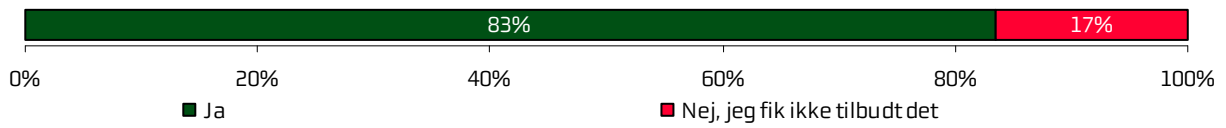
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	96 %	100 % *	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	100 % *	94 %	99 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	95 %	87 % *	99 % *	91 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	95 %	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	0 % *	-	94 %	60 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	83 %	75 % *	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	75 % *	99 %	88 % *	94 % *

## Information

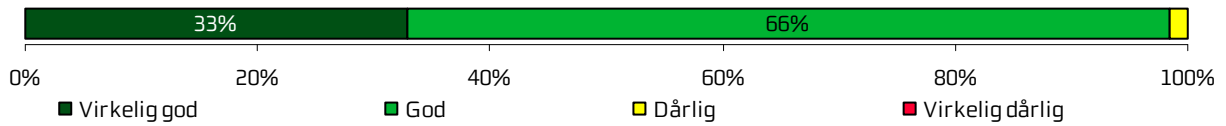
Personalet givet den information, du havde brug for (n=210)



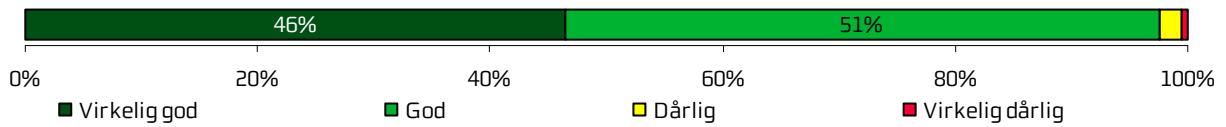
Modtaget skriftlig information (n=157)



Vurdering af skriftlig information (n=128)



Vurdering af mundtlig information (n=209)

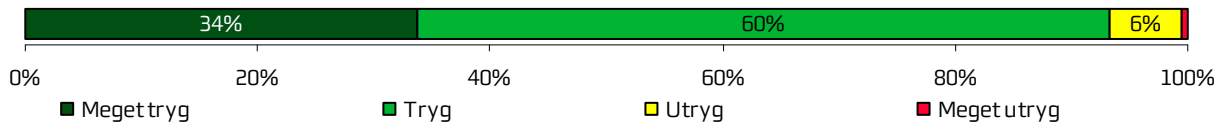




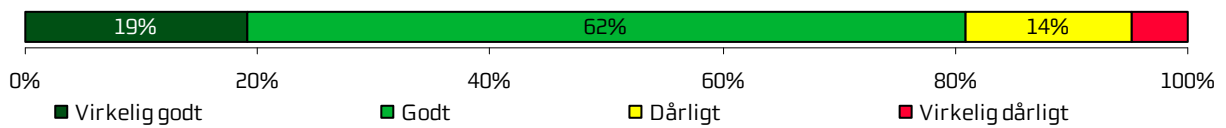
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	98 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	53 % *	-	97 % *	58 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	100 %	100 %	100 %	93 % *	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	94 % *	99 %	92 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

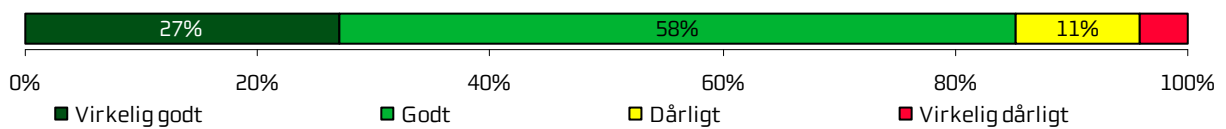
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=208)



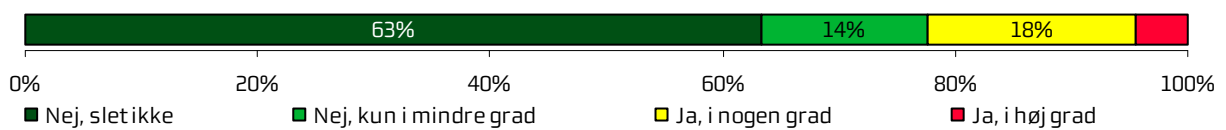
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=74)



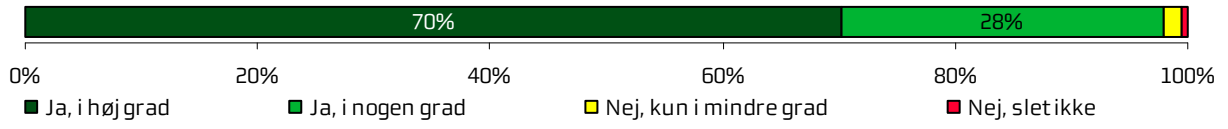
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=112)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	94 %	99 % *	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	100 % *	67 %	100 % *	83 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	100 % *	67 % *	95 % *	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	86 %	90 % *	84 %	62 % *	72 % *

### Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=201)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	100 % *	94 % *	99 %	92 % *	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 Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
1	Det virker nogle gange underligt, at der sidder nogen lidt væk fra skranken, som ikke kommer over og hjælper, når pladsen lige ved vinduet er tomt.	God
6	Tak fordi I altid er så utrolig flinke til at hjælpe med spørgsmål :) I er altid imødekommende og hjælpsomme :) Og altid smilende :)	Virkelig god
7	Har man aldrig været på Herning Sygehus før, er det virkelig svært at finde afdelingen :-)	God
23	Jeg er altid blevet mødt af søde og smilende ansatte.	Virkelig god
24	Receptionisten må gerne være lidt mere nærværende.	God
25	Næ, ventede ikke ret længe.	God
29	Jeg kom fra andet sygehus direkte op på afdeling A2. Jeg var derfor ikke i ambulatoriet.	Intet svar
31	Meget venligt personale.	Virkelig god
42	Stor hjælpsomhed.	Virkelig god
50	God.	God
54	De fleste der gik forbi, mens jeg sad og ventede, smilede til mig og sagde godmorgen.	Virkelig god
55	Meldte mig ved skranken. Tog plads og ventede. Ok.	God
57	Ville gerne have oplyst ventetid, da det ofte forekommer.	God
63	Der gik lige lidt tid, før personalet så mig.	God
67	At den var sød og imødekommende.	God
71	Ville gerne, at der blev sagt, at der var meget ventetid ved ankomst.	God
72	Utroligt venligt.	Virkelig god
73	Venlig modtagelse (der gives hånd), og stort set ingen ventetid. Ro og opmærksomhed.	Virkelig god
75	Jeg blev mødt af flere personer (personale), alle med et venligt smil på læben. Jeg fik god besked om, hvordan jeg skulle forholde mig, og at nu er det snart din tur.	Virkelig god
77	Der er et fint miljø, og der er rent.	Virkelig god



## Gynækologisk Ambulatorium Herning

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
3	Den tid, jeg havde fået af lægen, stemte ikke overens med ambulatoriets tid.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	En erfaren undersøger der skulle betjene sig af nyt materiel, og som derfor havde en erfaren læge ved sin side. Alligevel kunne personen ikke kende forskel på urinvejsåbningen og skeden, og førte instrumenterne op i skeden ved en fejl. Der gik noget tid, inden NN opdagede fejlen.	Virkelig dårligt
16	Fik konstateret celleforandring []. Senere ved undersøgelse på andet sygehus viste det sig, at der ingen celleforandring var [].	Virkelig godt
17	De fik ikke stoppet blødningen første gang, så skulle ind en gang mere! Hvilket var meget træls, da jeg skulle hente [mit barn], inden [institutionen] lukkede, men det kunne jeg ikke nå alligevel.	Godt
24	Jeg skulle have taget en [prøve] om, da man lavede fejl i den første.	Godt
26	Jeg blev glemt mellem to afdelinger. Jeg skulle, efter at lægen havde skrevet notat til min journal, videre til samtale med læge NN. Vi spurgte først efter 30 minutter, om det virkelig skulle tage så lang tid, og fik besked om, den snart var klar. Vi spurgte igen efter 45 minutter, og det viste sig, at min journal ved en fejl var blevet sendt op på sengeafdelingen, hvor jeg skulle indlægges efter samtale med læge NN. Det var MEGET frustrerende at have siddet 45 minutter i venteværelset (grædende og fastende) uden grund, når jeg i princippet kunne have været kommet på sengeafdelingen MEGET hurtigere.[].	Virkelig dårligt
32	Jeg var der flere gange. De første gange fik jeg en forkert diagnose. Så fik jeg en fantastisk læge og sygeplejerske [], og alt var perfekt.	Dårligt
37	Idet tidsplan var overskrevet, blev samtale noget, der skulle overstås i en fart.	Intet svar
41	Jeg har ikke fået noget brev på selve undersøgelsesresultatet bagefter. Heller ej min læge har fået tilbagemelding fra ambulatoriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Der blev udskrevet stærkere medicin end den omtalte. Det blev senere rettet ved en oprøring til ambulatoriet.	Godt
44	Jeg fik at vide, jeg ville få svar på prøver efter [nogle uger], og jeg har stadig intet hørt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
47	Lægen glemte at informere om, at jeg selv skulle sørge for at købe hormonspiral, hvis jeg ville have den sat op i forbindelse med besøget. Han havde heller ikke lavet recept.	Godt
62	Kom i det forkerte opholdsrum. Lægen havde ikke læst min journal! Forkert data.	Godt
64	Fik ikke at vide, at det var en anden læge, der skulle foretage operationen.	Godt
69	Fik ikke min indkaldelse til tiden, så blev nødt til selv at ringe efter en igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
74	Jeg blev sendt hjem mindst tre gange, og da jeg endelig blev indlagt, blev jeg sendt hjem igen. Skulle møde to dage senere og blev opereret, hvilket kun tog et kvarter. Du som læser dette skulle prøve at gå en hel sommer og [have problemer med vandladning].	Godt

## Gynækologisk Ambulatorium Herning

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




ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Det er meget svært at komme igennem på telefonen til tidsbestilling.	Virkelig godt
5	Jeg fik svar på spørgsmål. Gik tilfreds hjem og sov godt.	Godt
6	Er bare utrolig glad for, at lægen sætter sig ind i mit sygdoms forløb og gør alt for at behandle så godt som overhovedet muligt. :) Og altid giver sig tid til at lytte til mine bekymringer. :)	Virkelig godt
12	Undgå forhåndskonklusioner, lyt til patienthistorie/sygehistorie/bekymring.	Intet svar
13	Lægen og sygeplejersken var utrolig søde og venlige. Jeg bor i [en anden region] og har således langt til Herning. Man lavede indlæggelsespapirer og gav mig en dato for operationen. SUPER, tak for det!	Virkelig godt
15	Var hos en meget venlig og sympatisk læge NN og sygeplejerske. Fik alt forklaret før og under undersøgelsen. ROS til læge NN.	Virkelig godt
16	Det er mit indtryk, at lægen på Gynækologisk Ambulatorium i Herning handlede helt korrekt ud fra de oplysninger, hun havde.	Virkelig godt
21	Efter jeg blev kaldt ind, sad jeg en time og ventede.	Godt
22	Lægen som behandlede mig var vanskelig at forstå. Sygeplejersken som hjalp ved undersøgelsen var rigtig god til at fange misforståelserne og forklare tingenes rette sammenhæng.	Intet svar
23	Personalet har altid sat sig grundigt ind i min sag, og er gode til at støtte. De viser menneskelig forståelse.	Virkelig godt
26	I [efteråret] var jeg til kontrolscanning efter min [seneste] abort på [få år], hvor der endda var mistanke om [lidelse]. Her bliver jeg mødt af en læge, som lægger ud med at sige, at hun faktisk har fri om lidt. Ja okay, men jeg har sådan set ventet i 30 min på denne undersøgelse. Desuden er hun uforstående overfor, hvorfor jeg overhovedet skal scannes, så det må jeg forklare hende. Herefter scanner hun mig og siger, at slimhinden ser fin ud efter udskrabningen. Jeg spørger så, om hun nu kan se noget, som kan tyde på at det var [lidelse], som jeg nu afventer svar på, om det var. Hertil svarer hun, at hun aldrig har set et tilfælde af [lidelse], og det kan hun ikke rigtig svare på. Efter scanningen spørger jeg hende til forskellige abortrelaterede ting: Hvor stor er risikoen for, at det sker næste gang? Kan min blodtype [] være skyld i, at jeg nu har aborteret [flere] gange m.m.? Hun svarede ikke tilfredsstillende på nogen af dem. Det er UTROLIG utilfredsstillende for mig, at komme til kontrol hos en læge, som ikke forstår, hvorfor jeg overhovedet er der, og dernæst ikke er bekendt med den sygdom, jeg blandt andet er der for. Desuden var det ret krænkende, at hun ikke mente at jeg 'havde mistet', for der havde jo ikke været noget foster nogle af gangene. Så man kunne jo ikke rigtig sige, jeg havde været gravid. Hmm...	Godt
27	Jeg er meget nervøs for det og synes, det gør meget ondt. Det kunne være rart, hvis der blev taget hensyn til det.	Godt
32	Det er en skam, at [] ikke mere må udlånes til patienter, da de kun kan købes i for små størrelser.	Virkelig godt
33	Alle var søde og med varme hænder.	Virkelig godt
35	Det vil være godt med en sygeplejerske i forbindelse med de læger, der kan være svære at forstå.	Godt
38	Jeg føler mig rigtig godt behandlet, da jeg altid kan kontakte dem, når der opstår problemer, der går meget sjældent mere en et par dage, før jeg bliver hjulpet. Det, synes jeg, er meget, meget flot, især når man ved, at alt er så fortravlet. Så 1000 tak.	Godt
42	Meget god.	Virkelig godt

- 43 Jeg mødte stor venlighed og interesse for at løse mit problem forsvarligt. Godt
- 46 Eneste ting, jeg var ked af, var, at lægen ikke rigtig hørte efter, da jeg fortalte om de nye symptomer, der var kommet til, siden jeg havde været ved egen læge. Egen læge havde sendt beskrivelse og henvisning. Godt
- 47 Det føles unødvendigt at skulle tage en halv fridag for at køre til Herning til en fem minutters samtale om et stort set harmløst problem. Lægen undlod at søge tilskud til hormonspiral, selvom recepten blev lavet til afhjælpning af blødningsproblem. Godt
- 49 Har været til undersøgelser, og de har ikke kunnet finde ud af, hvad der var galt, og jeg har fået en masse, men uden held. Og sidst, jeg var til undersøgelse, var der ikke noget at gøre andet end en operation. Hvorfor kunne det tage så lang tid at finde ud af? Det er jo ikke sjovt at rende rundt med. Godt
- 53 Mit sidste besøg var forundersøgelse til kikkertundersøgelse, hvilket lægen ikke virkede særligt interesseret i. Godt
- 58 Det var dejligt med en kontaktperson, der vejledte og orienterede om forløbet. Samarbejdet virkede fint med andre afdelinger, så man kunne nå flere ting [] på kort tid. Virkelig godt
- 63 Synes læge og sygeplejerske havde lidt travlt. Jeg fik ikke fat i de svar, jeg fik på mine spørgsmål. Godt
- 65 Super søde damer! Positivt, at de ikke blot som min egen læge havde foreslået at fjerne mit underliv. Nu prøver jeg en hormonspiral. Godt
- 66 Jeg havde en god oplevelse af en venlig behandling. Havde en fornemmelse af en god kemi mellem læge, sygeplejerske og mig som patient. God rådgivning. Er utrolig glad for den direkte linje, hvis jeg bliver utryg, at man ikke skal til egen læge først. Virkelig godt
- 67 Jeg var meget godt tilfreds og var helt på det rene med, hvad der skulle ske, og hvordan det ville føles. Det blev også sådan. Super. Virkelig godt
- 68 Synes virkelig, det er kompetente personer, jeg har mødt. De er gode til at lytte og spørger ind til problemer på en rigtig god måde. Virkelig godt
- 70 NN udøvede utrolig stor omsorg sammen med NN. Virkelig godt
- 72 Godt tilfreds med undersøgelse og vejledning, som virkelig har hjulpet mig meget med et prekært problem. Virkelig godt
- 73 Talte forud for indgrebet med sygeplejerske NN. Dejligt, at det kunne gøres samme dag, så jeg ikke skulle komme til Herning en ekstra gang for det. Virkelig godt
- 74 Der var alt for meget papirarbejde. Det samme blev gentaget hver gang. Virkelig godt
- 77 [Vedr.] den læge NN, der undersøgte mig den første dag []. Han snakkede nærmest i koder og var absolut ikke interesseret i, hvad jeg havde fået at vide hos speciallæge NN. Alt, hvad jeg havde fået at vide hos hende, var der ikke belæg for, sagde han. Men dag, jeg var til journal-skrivning, var jeg inde hos en anden læge NN, og der kan der kun siges positive ting fra den dag. Og også STORE rosende ord til tredje læge NN, der efterfølgende opererede mig. Hun er så sød og tager sine patienter alvorligt :-). Alle sygeplejerskerne, jeg havde kontakt med, skal også have ros :-). Godt
- 78 Var ked af at skulle tage [medicin] altid. Intet svar

## Gynækologisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Jeg har følt mig rigtig godt klædt på med information.	Virkelig godt
2	Jeg blev ordineret [noget medicin]. Jeg turde ikke tage det, da jeg læste indlægssedlen. I indlægssedlen stod der, at man ikke måtte tage det, hvis man [havde en bestemt symptom], hvilket jeg havde. Man kendte heller ikke årsagen til [mine blødninger].	Virkelig godt
5	Jeg fik lov at sige noget og spurgte lægen, hvad jeg skulle gøre, når jeg har problemer med pillerne.	Godt
6	Ikke andet, end at jeg altid er blevet informeret rigtig godt om alt, hvad de har fortaget sig med hensyn til min sygdom. Jeg har altid følt, at jeg var 100 procent med på, hvad der skete :)	Virkelig godt
8	Personalet virkede yderst professionelle. Jeg var tryk.	Virkelig godt
9	Rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt
10	Den skriftlige information, jeg fik, var en pjece.	Virkelig godt
18	Jeg var meget påvirket af den besked, jeg havde fået. Derfor er det svært at huske, hvad jeg helt bestemt fik at vide.	Virkelig godt
20	Den skriftlige besked om resultatet passede ikke sammen med det, som stod i journalen, og som jeg fik at vide, da jeg kom for at snakke med lægen.	Godt
30	Eventuelt en tolk, så jeg kunne forstå alt, da det danske sprog er svært for mig.	Godt
34	Ved godt selv, at jeg er stor og ryger! Men størstedelen af tiden sagde lægen: "Du skal tabe dig og holde med at ryge!", hvilket også gjorde udslag på min undersøgelse, at det var den eneste grund, at jeg ryger og vejer for meget. Så følte mig sgu temmelig til grin derinde :-)	Virkelig dårligt
35	Den skriftlige information er nogle steder for optimistisk.	Godt
36	Havde svært ved at forstå lægen. Hun prøvede så godt som muligt at gøre sig forståeligt, men jeg syntes, det var svært at forstå og brugte kontaktpersonen meget.	Godt
40	Jeg manglede information omkring, at man ikke selv måtte køre hjem bagefter.	Dårligt
41	(Jeg og) min læge har ikke fået resultatet af undersøgelse tilsendt.	Godt
42	Meget oplysende.	Virkelig godt
47	Den sidste samtale kunne være taget over telefon på et par minutter.	Godt
48	Har oplevet uforstående (uvenligt) personale ved henvendelse om svar på prøver. Har skullet vente helt op til seks uger på at få svar.	Godt
55	Fik at vide, at hvis der var spørgsmål, var jeg velkommen til at kontakte jer.	Godt
59	Man kunne godt have ønsket lidt mere.	Godt
63	Manglede lidt information og vished under konsultationen.	Godt
65	Lægen var okay nem at forstå, men måske lige lidt små misforståelser, men okay med mig. Lægen var lige i tvivl om [redskaberne] han skulle bruge, men den dygtige sygeplejerske var der med det samme.	Godt
72	Afsluttet med god kontakt og information om, [muligheden for] eventuelt at kontakte min kontaktperson ved behov.	Virkelig godt

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 73 | Omsorgsfuld og opmærksom personale. De har tydeligt mange ting at huske, men virker ikke fortravlede, når jeg havde kontakt med dem.  | Virkelig godt |
|  | 76 | Vigtigt med information gennem den samme læge og også gerne sygeplejerske.  | Virkelig godt |
|  | 77 | Mangler nok lidt mere konkret information om, hvad man må efter en LAVH-operation, da jeg synes, det var lidt forskelligt, hvad jeg fik at vide. Hvor meget må man egentlig lave? | Godt          |

## Gynækologisk Ambulatorium Herning

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









ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
11	Synes det er gået positivt hurtigt med at blive indkaldt til de forskellige møder og behandlinger.	Virkelig godt
28	Motion. Ernæring.	Godt
34	Ville sætte pris på, at lægen er til at forstå, så der ikke opstår misforståelser i forhold til patienten eller personalet, hvilket jeg oplevede, både i forhold til personalet og mig selv.	Virkelig dårligt
45	Jeg kunne efter tre uger ikke gå eller sidde med mit barn, men fik spiralen ud, og alt var fint.	Godt
52	Personalet er meget imødekommende og OMSORGSFULDE. Jeg blev også meget tryk, da det stod klart, at både den sygeplejerske og den læge, der skulle operere mig, var nogen, jeg mødte i ambulatoriet, og som tog sig af mig.	Virkelig godt
60	Kender selv min livsstils betydning for mit helbred. Talte ikke med ambulatoriets personale om dette.	Godt
72	God undervisning fysisk.	Virkelig godt
78	Det var meget svært med de mange knibeøvelser hver dag.	Intet svar

## Gynækologisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Det er dejligt, at der er TV i venteværelset. Så føles ventetiden ikke så lang, hvis der skulle opstå længere ventetid. Jeg har altid følt, at der har været god tid til mig, er aldrig blevet her-set ud af døren.	Virkelig godt
4	Alt var ok. I kan jo ikke gøre for, at vi skal køre så langt.	Intet svar
5	Jeg selv synes, at de klarer det godt, men ville gerne have den medicin, jeg har haft før. Vil ikke skifte tabletter. Men jeg fik at vide, at det er for dyrt.	Godt
6	Jeg har altid følt mig tryk, når jeg har været inde hos lægen. Jeg har altid fået hjælp, når jeg har haft brug for det. Jeg har kun gode erfaringer hos jer. Og jeg synes, at det er utrolig rart, at det altid (så vidt det er muligt) er den samme læge, jeg kommer ind til :) En læge, som jeg stoler på, vil gøre sit bedste, og jeg er 100 procent tryk ved ham!	Virkelig godt
9	Vær sikker på, at lægen kan forstå patienten og gøre sig forståelig. Ambulatoriet har været flinke, når jeg efterfølgende har frabedt mig at komme ind til pågældende læge.	Virkelig godt
10	De havde sat en rigtig sød og lækker læge NN til at operere mig :o) Hihi.	Virkelig godt
11	Der blev taget rigtig godt af én på opvågningen. Jeg er generelt rigtig godt tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
13	Super. Operationen gik fint. Jeg har kun roser at sende, også til det personale, der tog sig af mig i det døgn, jeg var indlagt.	Virkelig godt
14	Rigtig dejligt med den person, der henter dig, at det er en omsorgsperson, som giver dig tryk-hed før og under undersøgelsen.	Godt
17	Synes virkelig, at ventetiden var alt for lang. Brugte en hel dag på det. Personalet var rigtig venlige og hjælpsomme.	Dårligt
19	Ok.	Godt
26	Det kunne være rart, hvis der i venteværelset var mulighed for at sidde hvor der var mere privat. Jeg har prøvet at komme direkte fra nakkefoldsscanning, hvor jeg fik af vide, mit foster var dødt og her måtte jeg sidde og stortude i venteværelset, sammen med ti andre mennesker. Endda direkte overfor nogen. Der kunne det være rart, at man kunne vælge at sidde på en måde, så man sad lidt mere privat. Eller at der i hvert fald ikke sad nogen i en sofa overfor en, som blev ubehageligt til mode af at skulle se mig sidde og græde sådan.	Godt
32	Første gang: Ubehageligt []. Anden gang med ny læge: Fantastisk []. Meget afhængig af den læge, man får.	Virkelig godt
33	Alle var søde og hjælpsomme. Jeg fik en meget fin behandling.	Virkelig godt
39	Helt igennem tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
40	Synes, det virker meget samlebandsagtigt. Hurtigt ind og hurtigt ud. Det har det gjort alle de gange, jeg har været der. Synes, der mangler imødekommenhed fra sygeplejerskerne.	Dårligt
43	Det var en rigtig god idé, at ambulatoriet ringede til mig [nogle] uger senere for at høre, hvordan det gik. Jeg kunne derved få svar på flere spørgsmål.	Godt
47	Venlige mennesker.	Godt
50	Alt ok.	Virkelig godt
51	Personalet var utrolig sødt.	Virkelig godt

## Bilag 1

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  56 | Det er rart, at personalet informerer patienterne, hvis der fx er ventetid. Jeg har kun ros til læger/sygeplejersker, de er dygtige. Man oplever at blive taget alvorligt, det er rigtig rart og trygt. Jeg anbefaler andre kvinder, at de trygt kan tage til Gynækologisk Ambulatorium i Herning, der er fagligheden i orden. Tak for det. | Virkelig godt |
|  61 | Ved første besøg ventede jeg i over halvanden time pga. møde, tror jeg. Det var ikke rart. Blev nervøs. Måtte kontakte arbejdsplads osv.  | Godt          |
|  63 | Personalet var vældig flinke. Blot lidt mere tid til information og netop mine spørgsmål og behov kunne ønskes.   | Godt          |
|  72 | Jeg var meget overrasket og glad for det personale, jeg var i kontakt med. Alt var rent og sprittet. Der var også drikkevarer i venterum.   | Virkelig godt |
|  73 | Jeg har kun ros til personalet, både læge og sygeplejerskerne.  | Virkelig godt |
|  75 | Jeg har kun positive indtryk. Mange varme hænder og en dygtig læge, der forklarede alt meget godt, så jeg ikke var i tvivl om noget.  | Virkelig godt |
|  77 | Undersøgelsesrum virker utrolig gamle, og det er træls at tage tøj af op på under læge/sygeplejerskes opsyn :-{   | Godt          |
|  78 | [Bestemt type medicin] giver meget tør mund, skal drikke meget, og DEN sammen med [anden type medicin] har gjort en lille [kropsændring], om jeg så [lever fornuftigt] som sædvanligt.  | Intet svar    |