

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Gynækologisk Ambulatorium Y  
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y  
Aarhus Universitetshospital  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

# 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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	271
Besvarelser fra afsnittets patienter:	170
Afsnittets svarprocent:	63%

### **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 tests 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.



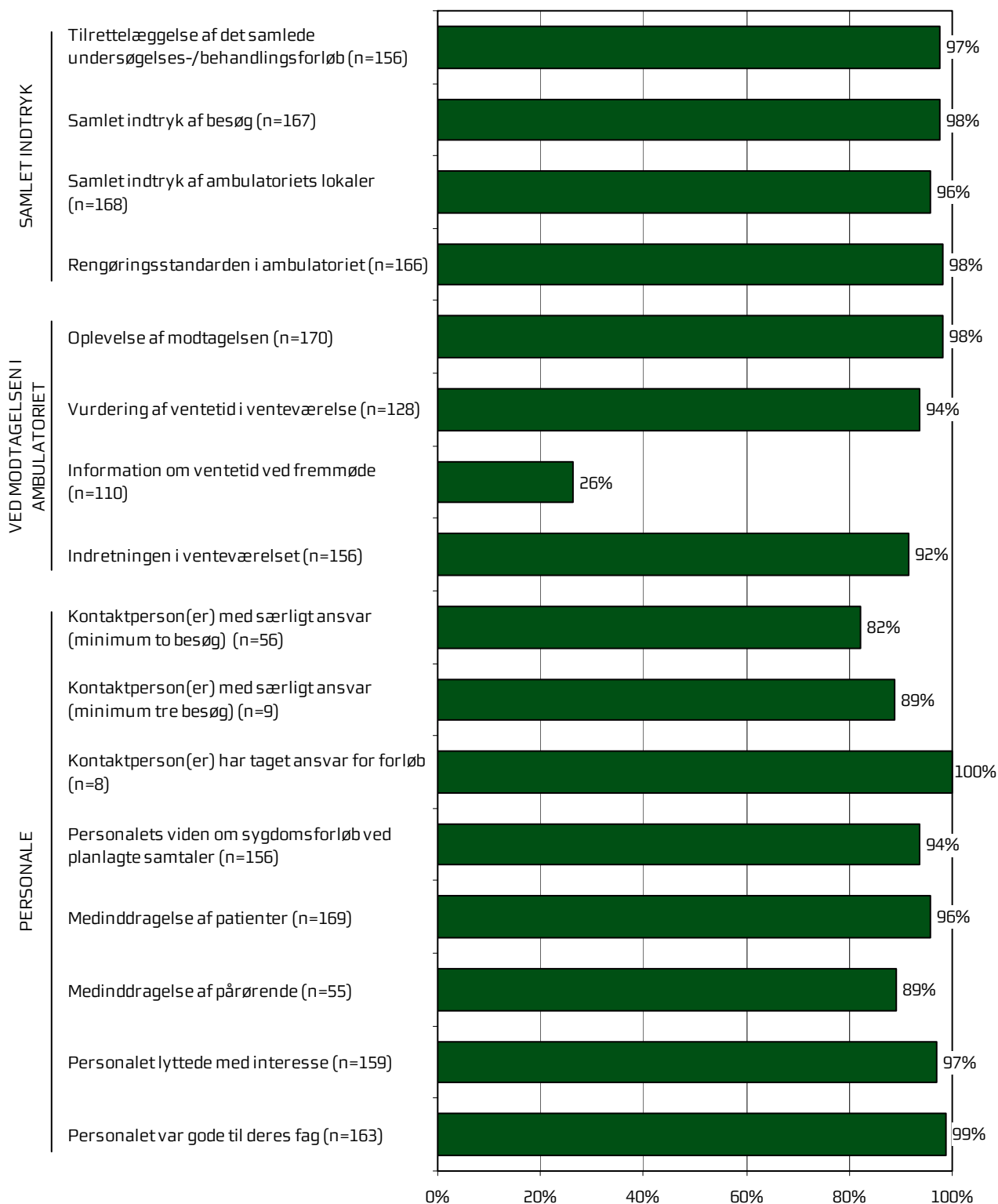


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

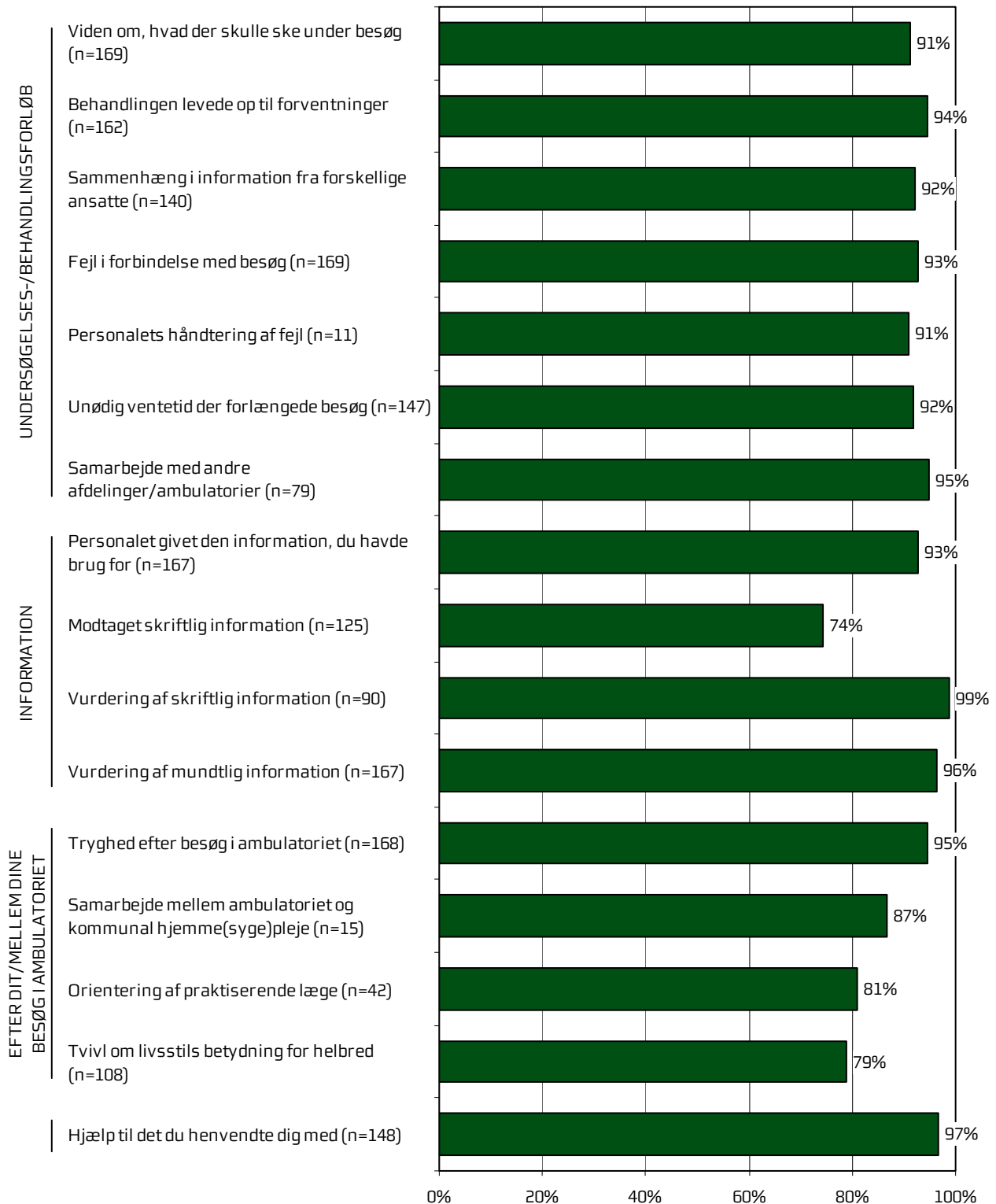
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: A - Amb./Allergilab.

2010-tallet er for: Børneambulatorium A

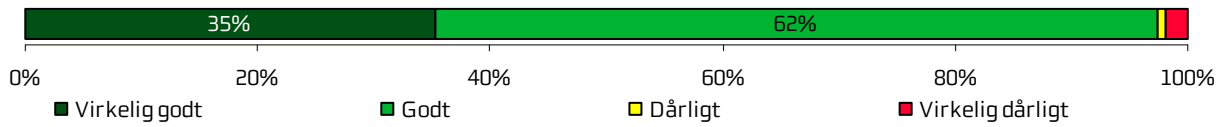
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

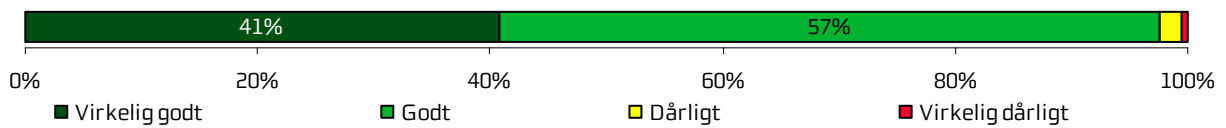
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

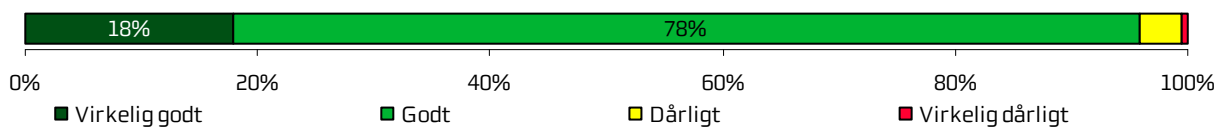
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=156)



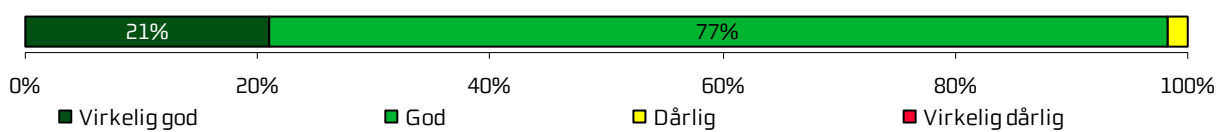
Samlet indtryk af besøg (n=167)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=168)



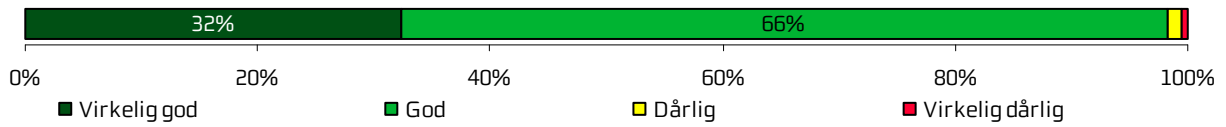
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=166)



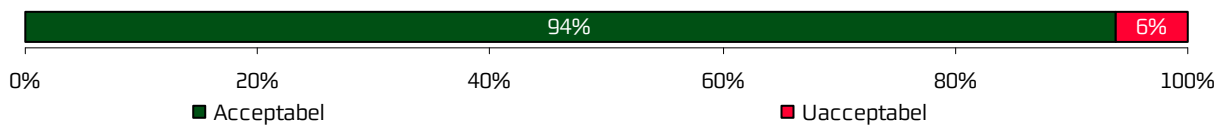
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	94 %	97 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	100 % *	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	89 % *	-	100 % *	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	87 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=170)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=128)



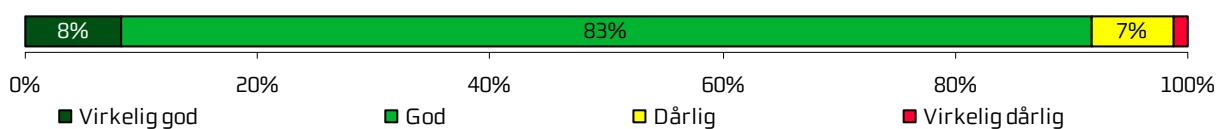
Længde af ventetid i venteværelse (n=125)



Information om ventetid ved fremmøde (n=110)



Indretningen i venteværelset (n=156)

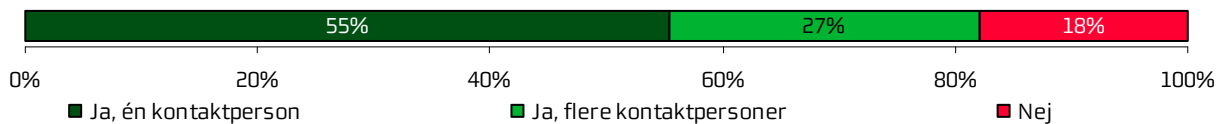




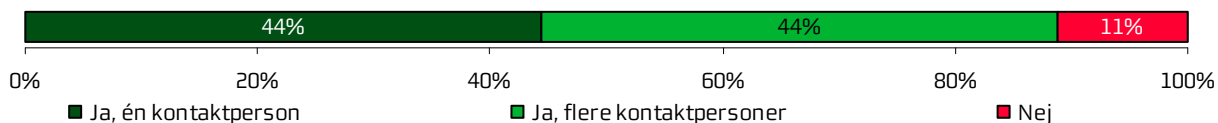
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	94 %	95 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	26 %	34 %	41 % *	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	75 % *	86 %	96 %	58 % *	81 % *

## Personale

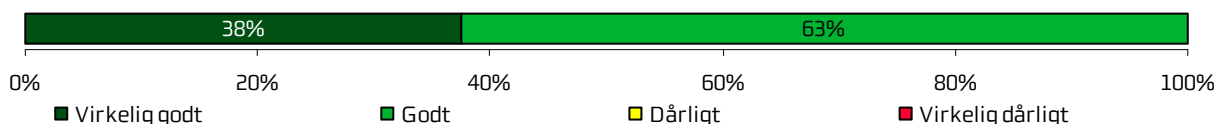
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=56)



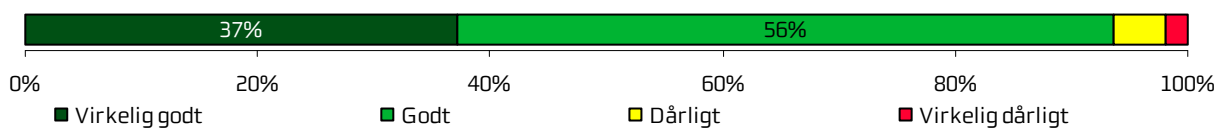
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=9)



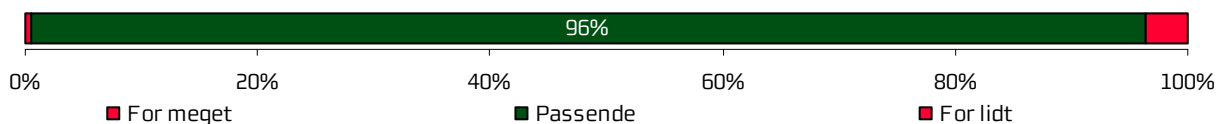
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=8)



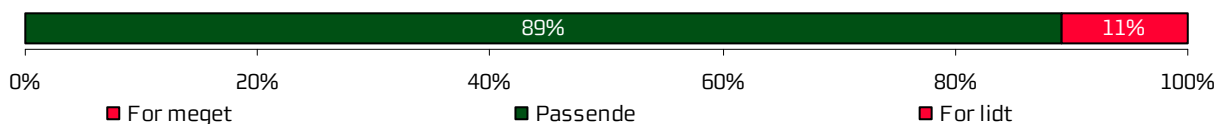
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=156)



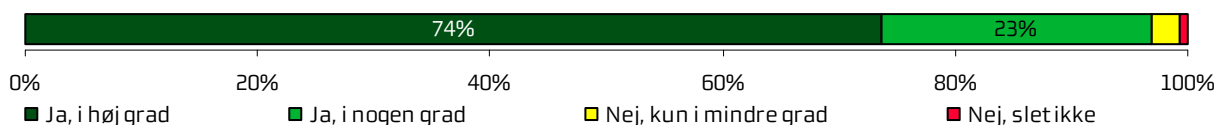
Medinddragelse af patienter (n=169)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



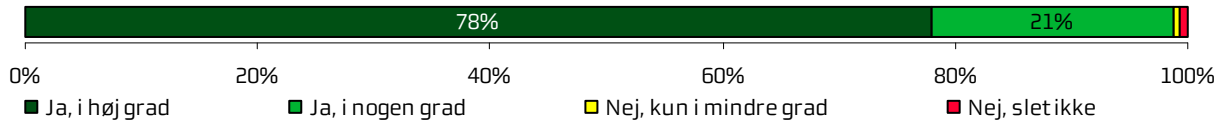
Personalet lyttede med interesse (n=159)



	2012	2011	2010	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 %	87 %	94 % *	100 % *	47 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	88 %	93 %	100 %	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	98 %	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	96 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	95 %	96 %	100 % *	81 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	98 %	99 %	100 % *	89 %	96 % *

### *Personale (fortsat)*

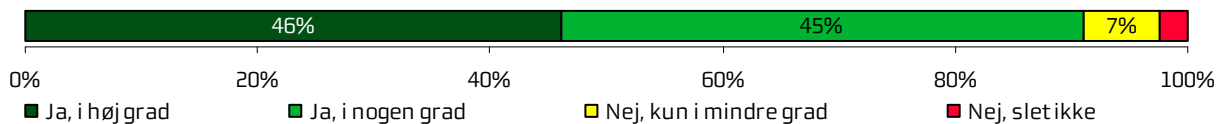
Personalet var gode til deres fag (n=163)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	99 %	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=169)



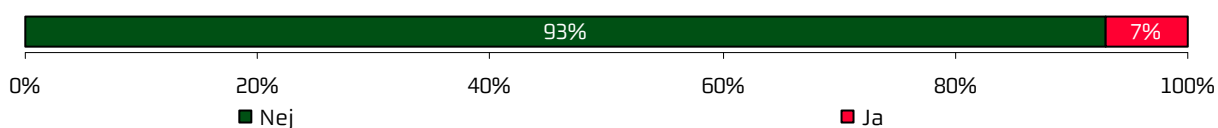
Behandlingen levede op til forventninger (n=162)



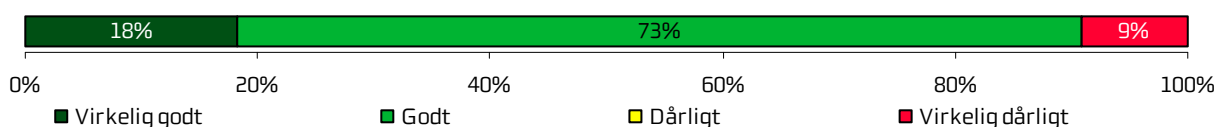
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=140)



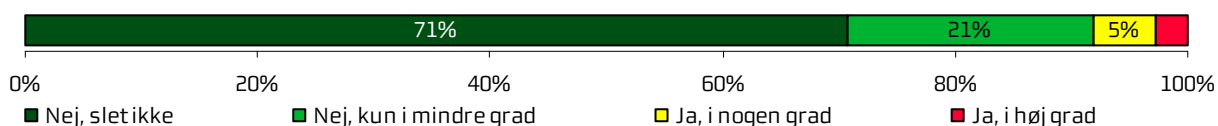
Fejl i forbindelse med besøg (n=169)



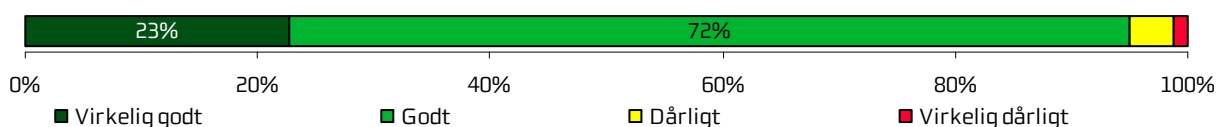
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=147)



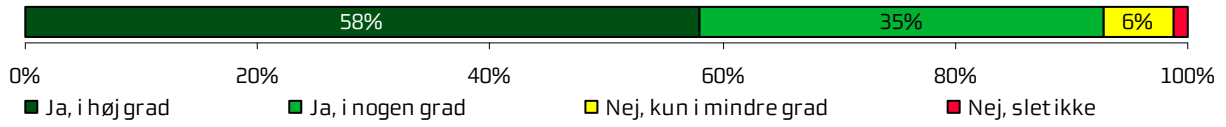
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=79)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	89 %	86 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	94 %	95 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	95 %	96 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	91 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	91 %	71 %	100 %	90 %	32 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	86 %	86 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	89 %	95 %	100 % *	73 % *	91 % *

## Information

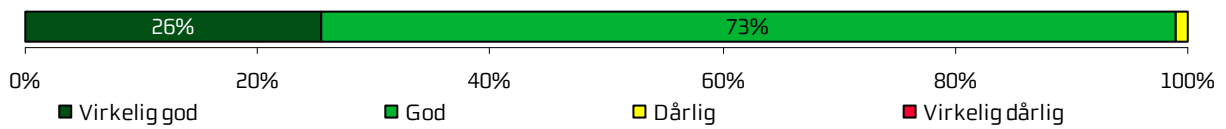
Personalet givet den information, du havde brug for (n=167)



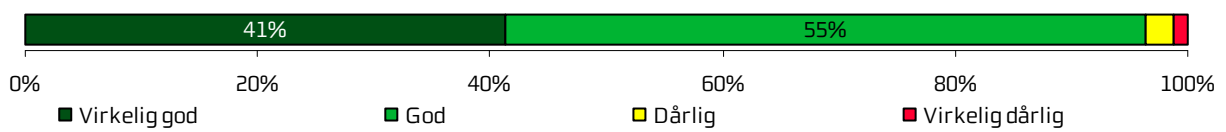
Modtaget skriftlig information (n=125)



Vurdering af skriftlig information (n=90)



Vurdering af mundtlig information (n=167)

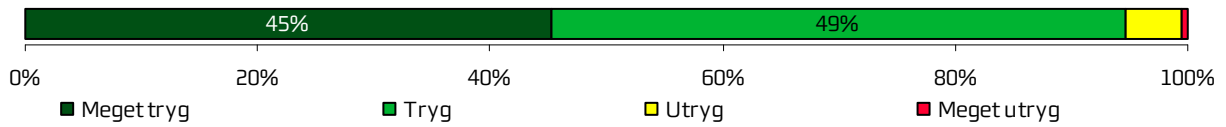




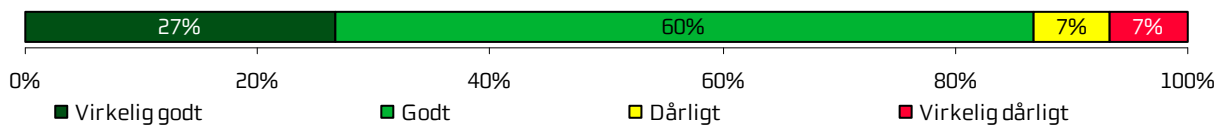
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	87 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	55 % *	69 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	100 %	97 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	95 %	97 %	100 % *	89 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

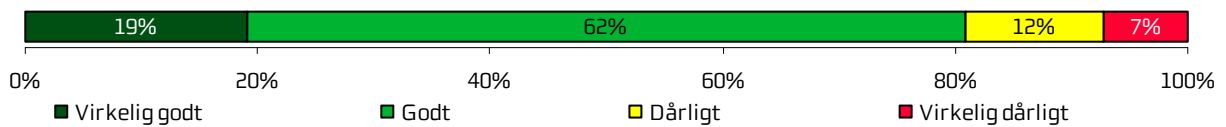
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=168)



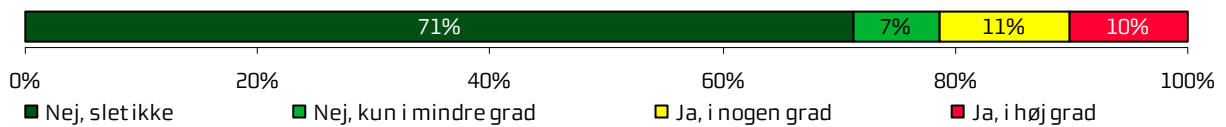
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=42)



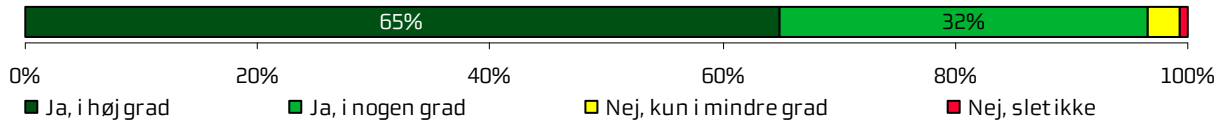
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=108)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	96 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	95 %	97 %	100 %	62 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	75 %	73 %	100 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	86 %	80 %	93 % *	50 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=148)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	95 %	97 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	8
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	12
Pleje	1
Relationer til personale	6
Ventetid	5

## Gynækologisk Ambulatorium Y

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Modtagelsen
1	Fint der er drikkevarer til rådighed.	God
5	Man står for længe, inden der kommer en, og taster en ind.	God
13	God oplevelse.	God
15	Ingen til at tage imod, og spurgte om vej flere gange.	Dårlig
16	Den eneste udfordring var at finde stedet, hvor jeg skulle henvende mig.	God
17	Venlig og imødekommende stemning.	Virkelig god
23	Ikke helt let at finde ind til sekretærerne.	God
24	De er altid venlige og hjælpsomme.	God
25	Nej.	God
26	Lidt forvirrende skiltning i forhold til receptionen.	God
28	Nej, de har været meget flinke.	God
31	Ingen ventetid. :-) Sygeplejerske (NN) var hurtig, forberedt og omsorgsfuld. Dejligt at følges med lægen til operationsstuen.	Virkelig god
32	Ingen til at tage imod mig ved "receptionen". Jeg kunne ikke melde min ankomst.	God
34	Jeg kom før tid, derfor tog de mig ind før tid, fordi de havde et hul inden frokost. Dejligt!	Virkelig god
37	Virkelig positivt at tale med rigtigt kontorpersonele end blot at køre sygesikringskort gennem scanner (denne var i stykker). Denne personlige kontakt giver ro og trykthed, når man henvises til venteværelse inden videre forløb.	Virkelig god
39	Kunne ikke finde rundt, men da jeg først fandt det så meget fin.	Virkelig god
41	Alt var helt fint!	Virkelig god
45	Mangelfuld skiltning fik mig den forkerte vej og til forkerte reception.	God
47	Har været på ambulatoriet [flere] gange.  Før operation: kort ventetid.  Operation: lang ventetid, men god information.  Efter operation: kort ventetid.	God
51	Jeg får, hvad jeg forventer, og er derfor afslappet og tryk!	Virkelig god
52	Møder udelukkende venlighed.	God
53	Svært at finde det rigtige venteværelse, men fik god vejledning af andet personale.	God
54	Dejlig velkomst.	Virkelig god
59	Måske lidt svært at finde, men da jeg først fandt den, var de mægtig sød :-)	God
61	Altid søde og smilende.	God



- |   |   |                 |
|---|---|-----------------|
| ✎ | 66 Ventede fem timer i sengen på operationen [] under narkose. Fik [foretaget operationen] under lokalbedøvelse på grund af travlhed. | Virkelig god    |
| ✎ | 68 Jeg synes, jeg blev taget godt imod og er rigtig glad for den behandling, jeg har fået.  | Virkelig god    |
| ✎ | 71 Man modtages rigtig godt. Nu er jeg kommet der hver fjerde måned. Er ved at være kendt.  | God             |
| ✎ | 72 Katastrofalt.  | Virkelig dårlig |

## Gynækologisk Ambulatorium Y

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Fejlhåndtering
10	De fik ikke taget ordentlige prøver, så jeg skulle derud igen.	Godt
20	At jeg ikke blev informeret korrekt om min tilstand.	Godt
21	Jeg fik foretaget et celleskrab, og der var et "instrument", der sugede sig fast oppe i mig. Lægen havde ikke set det før, men sygeplejersken havde vist. Det var meget smertefuldt og gjorde mig nervøs for fremtidige undersøgelser. Lægen fik instrumentet ud igen kort tid efter.	Godt
29	Forkerte oplysninger.	Godt
33	De ville lave de samme undersøgelser igen, som sidst, og ikke det, der var planlagt.	Godt
36	Ikke deciderede fejl, men jeg har oplevet rod med tidsbestillingen. Jeg havde ændret en tid, og dette var ikke blevet korrekt registreret. Det har desuden været svært at komme igennem per telefon, da jeg skulle ringe og få svar på en undersøgelse. Linien var optaget næsten hele tiden. MEGET STRESSENDE!	Uoplyst
59	Jeg har været der [flere] gange [på grund af min sygdom]. Jeg er opereret [] mange gange, og har bl.a. fået lagt net ind. Så har ofte meget ondt. Men dette tog lægen [] ikke alvorligt, hvilket jeg føler mig skuffet over, at hun bare afsluttede mig. Jeg havde ønsket en kontrol om [nogle måneder]! :-{	Uoplyst
64	Jeg havde fået en tid hos den læge, jeg havde været ved de første to gange. Men den læge var ikke på arbejde den dag, så da jeg havde ventet ca. tre kvarter, var der en af personalet, der kom efter patienter i venteværelset, som havde bemærket, at jeg havde ventet en del tid. Hun ordnede det sådan, at jeg kom ind til en anden læge.	Godt
65	Meget kraftige blødninger [] som straks lægerne kom på afdelingen tog hånd om og skaden udbedret. Hvorefter jeg blev observeret til lægen sendte mig hjem [en eftermiddag].	Virkelig godt
69	Jeg blev glemt imellem første og andet besøg i ambulatoriet på grund af overgang til [andet journalsystem].  Min indkaldelse til indlæggelse nåede aldrig frem via post. Jeg ringede selv og fik en tid.	Godt
70	Konstateret at være fejlregistreret på Sundhed.dk. Så det er en registreringsfejl. []	Virkelig godt

## Gynækologisk Ambulatorium Y

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
1	Følte stor indlevelse i min situation og plads til at drøfte følsomme emner.	Virkelig godt
3	I perioden var jeg til min anden undersøgelsen og i modsætningen til mit første besøg, blev jeg her undersøgt af en læge, som fremstod meget overlegen. Vedkommende var utilbøjelig til at tage sig tid til at svare på spørgsmål, og det lod mig tilbage med en følelse af at være et apparat med apparatfejl og ikke et menneske. Ved flere lejligheder slynger lægen udsagn ud, som viser stor mangel på respekt. Vedkommende var på flere måder utrolig næsvis og ubehagelig. Jeg har siden frabedt mig at blive undersøgt af vedkommende ved mit næste kontrolbesøg.	Dårligt
4	Mit forløb var ikke planlagt, og alligevel fik jeg en tid samme dag, som min læge ringede. Meget omsorgsfuldt personale, som var meget lyttende i deres tilgang til mig. Super god behandling af lægen og sygeplejersken.	Virkelig godt
5	Jeg kommer kun til kontrol hvert halve år, og det går planmæssigt.	Virkelig godt
8	Jeg føler mig godt behandlet. Jeg bliver lyttet til som menneske, og jeg bliver ikke behandlet som et nummer på væggen.	Godt
12	Jeg følte mig meget tryk ved lægen og sygeplejersken.	Godt
13	Jeg er ikke sikker på, om min MRI-scanning [] blev set af [specialister på området]. Men jeg fik besked af Røntgenafdelingen i Nørrebrogade. Der var ikke noget, og jeg har det ok nu. Så alt vel.	Godt
16	Nej.	Virkelig godt
21	Personalet, især sygeplejerskerne, er virkelig søde! Jeg er meget tilfreds med behandlingen og har endda oplevet, at de har henvist mig til en fysioterapeut på et andet sygehus, som hjalp med problemer opstået efter en fødsel. Er meget taknemmelig.	Godt
23	Meget venligt personale. Godt informationsniveau. Yderst tilfreds med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
24	Nej, jeg er glad for, at de tager mig seriøst, når jeg ringer og bliver undersøgt/behandlet.	Godt
25	Det er ok.	Godt
27	Første møde med personale og dygtighed var super. Telefonkontakt med ny læge, aftale tid og viden var dårlig. Tredje møde med nyt team, uvidenhed og ikke læst journal. Dårligt. Skema, jeg havde sendt, var væk. Jeg havde haft en god oplevelse, hvis det var første team.	Uoplyst
30	Var ikke indkaldt til undersøgelse, men kom akut om natten.	Godt
31	Jeg overnattede, fordi jeg ikke var helt frisk. Dejligt, at det var muligt. Jeg blødte lidt i maven, og det blev [scannet] af en læge sent om aftenen. Fint!	Virkelig godt
32	Ventetid til gynækologisk undersøgelse og ventetid til blodprøvetagning.  Forslag: Bedre planlægning.	Godt
37	Alt under et tag. Personale er rigtig gode til at orientere patient/pårørende om andre afdelinger, som skal inddrages i behandlingsforløbet. Vejleder omhyggelig med, hvor man skal gå hen (loftsnummer det og det). Her står nyt personale klar til videre hjælp. Derfor ingen nervøsitet hos patient og pårørende.	Virkelig godt
39	Begge kontaktpersoner var meget empatiske og samtidig tjekkede sygeplejersken, at jeg havde forstået beskeden. Meget positivt samspil. Oplevede, at sygeplejersken støttede læge NN rigtig godt (mener i kommunikationen til mig).	Virkelig godt
40	Da jeg var til den første undersøgelse, og det blev konstateret, at jeg skulle have en operation,	Dårligt

var jeg til samtale med en læge NN og fik det indtryk, at det skulle foregå under fuld narkose. På dagen for operationen ankom jeg fastende, fik tøj på og snakkede med den læge, som skulle operere mig. Blev vist ind på operationsstuen, og så skulle det foregå med lokalbedøvelse. Jeg var ret forvirret!!

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 41 | Alt var til ug!   | Virkelig godt |
| ✎ 46 | Super god modtagelse og behandling af personalet!   | Virkelig godt |
| ✎ 47 | Ved kontrolbesøget oplevede jeg en virkelig god samtale med læger og sygeplejerske. De havde tid og fortalte mig meget mere end forventet. Virkelig flot!   | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Der er gået alt for lang tid, fra de har modtaget min henvisning, til der bliver opereret! 11 måneder det er for længe. Specielt i denne situation hvor jeg også venter på fertilitetsbehandling.   | Godt          |
| ✎ 50 | Har været i gang med Future 9-projektet, og synes, det har været godt. De sygeplejersker og læger, jeg har haft, har været rigtig søde, hjælpsomme og gode til at forklare tingene.   | Virkelig godt |
| ✎ 57 | Meget stor tilfredshed med undersøgelse og snak hos NN og sygeplejerske NN og NN og tilbuddet om rehabiliteringsforløb: Gennemført!   | Virkelig godt |
| ✎ 60 | Informationsniveauet og koordineringen mellem afdelingerne kunne forbedres. Vi gik på [anden afdeling] (få meter fra Gynækologisk), og vi havde svært ved at få svar på, hvordan vi stod ved et evt. keglesnit. (Fik information ved informationen om operation). Derudover kunne jeg ønske, at [anden afdeling] kendte "ens sag", når man skulle briefes om operation/keglesnit. | Godt          |
| ✎ 61 | Synes, det er flot, at det hele bare glider uden ventetid.  | Virkelig godt |
| ✎ 63 | Er meget tilfreds med mit behandlingsforløb.  | Godt          |
| ✎ 68 | Ikke andet end, at det var et godt og tilfredsstillende undersøgelses-/behandlingsforløb. Ros til jer :)  | Virkelig godt |
| ✎ 69 | Jeg havde unødigt lang ventetid for at få en samtale med læge NN, hvilket betød, at jeg var nødt til at køre hjem og komme en anden dag. [Det gav] to besøg i stedet for et besøg.  | Virkelig godt |

## Gynækologisk Ambulatorium Y

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
4	Har på intet tidspunkt tvivlet på om behandlingen og/eller informationen var korrekt.	Virkelig godt
5	Det er svært at svare på, da jeg ikke har talt med personalet på afdelingen. Da jeg jo ved, hvad jeg kommer for.	Virkelig godt
11	Der var lidt forskel på informationen omkring, hvad jeg måtte og ikke måtte efter min kegle-operation på Gynækologisk Ambulatorium og anden afdeling, men ikke noget af alvorlig karakter. Der var flere restriktioner fra ambulatoriet.	Godt
13	Vel informeret.	Godt
22	Jeg fik tilsendt skriftlig materiale angående [Gynækologisk Afdeling, Afsnit Y5] og mad. Men intet omkring operationen. Det fik jeg først på indlæggelsesdagen.	Virkelig godt
23	Fik skriftlig information om HPV-vaccine. Ikke nogen skriftlig information om varmebehandling eller celledækning. Kunne evt. havde brugt skriftlig information om varmebehandling, men ikke om celledækning, idet jeg har været i et længere forløb med dette.	Virkelig godt
31	Fint, at man kunne læse om alle faser før, under og efter, og der var god information, som jeg brugte, da jeg kom hjem, samt inden jeg kom på ambulatoriet.	Virkelig godt
32	Jeg har egentlig aldrig forstået, hvad jeg fejler.	Godt
33	Har oplevet, at jeg har fået besked om, hvis der bliver noget, skal jeg til egen læge. Jeg har så oplevet, at egen læge så ikke havde fået besked.	Godt
37	Dejligt, det er samme læge, der følger en ved alle undersøgelser. Så har man tillid til personen og tør stille nye spørgsmål og er fri for at gentage sit sygdomsforløb.	Virkelig godt
38	Det første ambulante besøg, som foregik som gruppeundervisning, fik jeg ikke så meget ud af. Man fik meget information på kort tid. For mig, som ikke vidste noget om inkontinens i forvejen, kunne informationen til tider være svær at forstå, og selve undervisningsforløbet var også lidt rodet.	Virkelig godt
42	Den eneste skriftlige information, jeg fik om min sygdom, var en brochure, og det var ikke alt deri, der passede præcist på min sygdom.	Godt
44	Jeg fik af vide, at jeg kunne ringe på et bestemt tidspunkt og få svar på de prøver, jeg fik taget. Men det var ikke til at komme igennem. Heldigvis fik jeg også svaret på skrift med posten et par uger senere, men det ville have været rart at vide, at det også blev sendt med posten.	Godt
56	Jeg er taknemlig for, at jeg har været fri for efterbehandling. Og alt har været ok, og skal først være til kontrol igen om et år.	Virkelig godt
57	Er meget tryk i forhold til kontakt inden næste konsultation [vinter] 2013.	Virkelig godt
60	Trænger til en opdatering! Lægerne anbefaler andet end det information, [der står i det] udleveret materiale. Det er misvisende. Derudover burde det være mere tilgængeligt online!	Godt
69	Da jeg fik aftalt, at jeg skulle opereres, kunne jeg savne mere specifik information om min [diagnose og operation], for at forstå efterforløbet bedre.	Virkelig godt
75	Informationsniveauet var meget afhængig af, hvilken læge jeg talte med!	Godt

## Gynækologisk Ambulatorium Y

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
2	Er i tvivl om, hvorvidt jeg skal fortsætte den medicinske behandling efter operationen. Og hvis jeg stopper med medicin, hvad så? Kan ikke vurdere, om noget af det har hjulpet, da jeg stadig har mange smerter.	Godt
5	Min livsstil er ikke ændret.	Virkelig godt
6	Har været indkaldt til efterundersøgelse en gang efter operationen og har ny dag i 2013 til yderligere efterundersøgelse. Meget fint, eftersom der ikke er nogle problemer.	Virkelig godt
8	Man føler sig velkommen af alle på ambulatoriet.	Godt
21	Jeg oplever ofte, at lægen stiller mig de samme spørgsmål og undrer mig over, om de har læst journalen. Spørgsmål som, om jeg har fået [en vaccine], og hvilke prøver jeg fik foretaget sidst.	Godt
22	Jeg [har selv en sundhedsfaglig baggrund], så meget var jo indlysende i forhold til min uddannelse/viden.	Virkelig godt
23	Ville ønske at jeg skulle fortsætte mine kontroller i gynækologisk ambulatorium frem for hos egen læge.	Virkelig godt
24	De er alle venlige og rare mod en, hver gang man kommer, og hjælper en, så godt de kan.	Godt
27	Det skal være det samme team hver gang, og det giver tryghed, og det har jeg hørt flere sige, da jeg sad og ventede.	Uoplyst
31	Træls, at jeg fik [bakterie] i maven ved såret.	Virkelig godt
35	Indgrebet indebærer nogle risici, som ikke er rare at tænke på, og derfor har jeg følelsen af utryghed. Med andre ord skal det bundfælde sig.	Godt
37	Dejligt, at sygehus følger en i et antal år efter første besøg. Det er rigtig betryggende, og de spørgsmål, der kan komme i mellemtiden, kan besvares ved næste kontrolbesøg.	Virkelig godt
39	Kun været til et besøg i Ambulatoriet. Ikke været til læge siden.	Virkelig godt
43	I skal have ros for godt samarbejde mellem [de forskellige] læger og mellem sygeplejersker og fysioterapi.	Godt
58	Manglende tilbagemelding til speciallæge NN, som jeg blev henvist til at tage drøftelse med med hensyn til [operation].	Godt
62	Har altid talt med opererende læge (læge NN). VIRKELIG godt! Sådan skal det være ! :-)	Virkelig godt

## Gynækologisk Ambulatorium Y

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
1	Dårligt, fordi toilet deles med indlagte patienter. Vigtig at have samme kontaktperson i forløbet, nemlig lægen, som har opereret mig. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Virkelig godt
4	Få installeret et TV, der virker. Var der egentlig netadgang? Kaffen burde være gratis. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Jeg bliver kun kaldt ind, når jeg er i ambulatoriets venteværelse.	Virkelig godt
6	Alle på ambulatoriet havde stort fokus på det, som de arbejdede med, og de havde god tid til at forklare og svare på spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
7	Gerne flere parkeringsmuligheder, især når man smutter i ens arbejdstid, ville det være rart ikke at skulle lede efter muligheder! [Fysiske rammer]	Godt
9	Trængsel i venteværelset. For småt! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Rigtig søde mennesker, der er gode til at få patienten til at slappe af. Man får en varm og professionel velkomst, samt gode og lyse lokaler. Min første undersøgelse gjorde ondt, og det viste sig, at det skyldes at lægen havde åbnet mig for meget. Men dette må man jo tage med, da det er et undervisningshospital. Alt i alt dog en god oplevelse.	Godt
13	Der var ikke så meget ventetid. God information. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
14	Læge og sygeplejerske virkede både dygtige og venlige. [Relationer til personale]	Godt
18	Bør uddybe de breve, de sender til indkaldelsen, så man ved 100 procent, hvad der skal ske. [Kommunikation og information]	Godt
19	Alle var meget dygtige og omsorgsfulde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Sygeplejerskerne er SÅ søde. De lytter til en og viser forståelse. [Relationer til personale]	Godt
23	Lidt mere information om ventetid. Venteværelset kunne evt. være lidt lysere indrettet, det virker lidt mørkt. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
28	Alt var godt, syntes jeg. [Kvalitet i behandling]	Godt
31	De tog sig godt af mig. Man var jo lidt nervøs, men sygeplejersken var fantastisk.	Virkelig godt
34	Jeg lagde ikke mærke til rengøring!	Godt
36	Plus: Gode medarbejdere. De to sygeplejersker, der undersøgte, var meget kompetente og omsorgsfulde.  Minus: Telefonsvar. Jeg kunne ikke komme igennem på linjen i det aftalte tidsrum, da der var optaget. Det var stressende, da jeg var nervøs for svaret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
37	Venteværelset er dejligt, men det er lidt deprimerende at se ud på plancher i gangen om for-	Virkelig godt

	ældre, der mister deres spædbørn. Måske disse kan placeres andre steder og erstattes af mere positive ophæng. [Fysiske rammer]	
✎ 40	Det virker som en utrolig presset afdeling, med lange ventetider og stresset personale. Det kan mærkes som patient. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Dårligt
✎ 43	Jeg synes altid, at jeg er bange for, at man har overset et eller andet, og det præger nok min besvarelse. Tryghed er for mig det væsentligste.	Godt
✎ 46	Eneste bemærkning: Der er meget træk (kold luft) fra vindue/dør i venteværelset! Man fryser om fødderne/benene. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 48	Jeg oplevede meget kompetente fagpersoner, der var dygtige, venlige og opmærksomme på de patienter (mig), som kom i ambulatoriet. Tak for god behandling :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 51	For mig har det været særlig godt, at den læge, der for [nogle] år siden opererede mig, er den kontakt, jeg har haft, og som har undersøgt mig ved hvert besøg. [Kontaktperson]	Virkelig godt
✎ 52	Alle er venlige og imødekommende. Stemningen på Skejby er god. Føler mig i gode hænder på hospitalet. Har oplevet en enkelt gang, at en sygeplejerske gav besked til en patient lige uden for den åbne dør til venteværelset. Ellers kun positivt :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 55	Der gik for lang tid mellem undersøgelserne (seks måneder). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 56	Det har været godt til at komme til kontrol ved lægen, som opererede mig og kender mig. Det giver tryghed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 67	Jeg er blevet opereret en gang tidligere, men jeg oplevede denne gang, at sygeplejersken glemte at ringe til mig, efter at jeg kom hjem, hvilket var aftalt på opvågningsstuen. Jeg er en heldig person, der er i besiddelse af en god, omsorgsfuld familie, men det kan sundhedspersonalet jo ikke vide noget om! [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 68	Jeg synes, jeres personale fortjener en masse ros. Det er nogle smilende, glade og hjælpsomme mennesker, som har gjort mit forløb hos jer til en positiv oplevelse.	Virkelig godt
✎ 71	Et bedre venteværelse. Jeg er kørestolsbruger og skal virkelig sno mig i det lille venteværelse og på toilettet. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 73	Mindre ventetid på at få en tid. Svært at få ændret tider, meget ufleksibelt. Det virker som om, der er MEGET travlt, og så kan man tvivle på, om man får den rette behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 74	Tak for god behandling :-)	Virkelig godt





