

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk Ambulatorium Herning

Gynækologisk / Obstetrisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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

© 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:	369
Besvarelser fra afsnittets patienter:	231
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.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

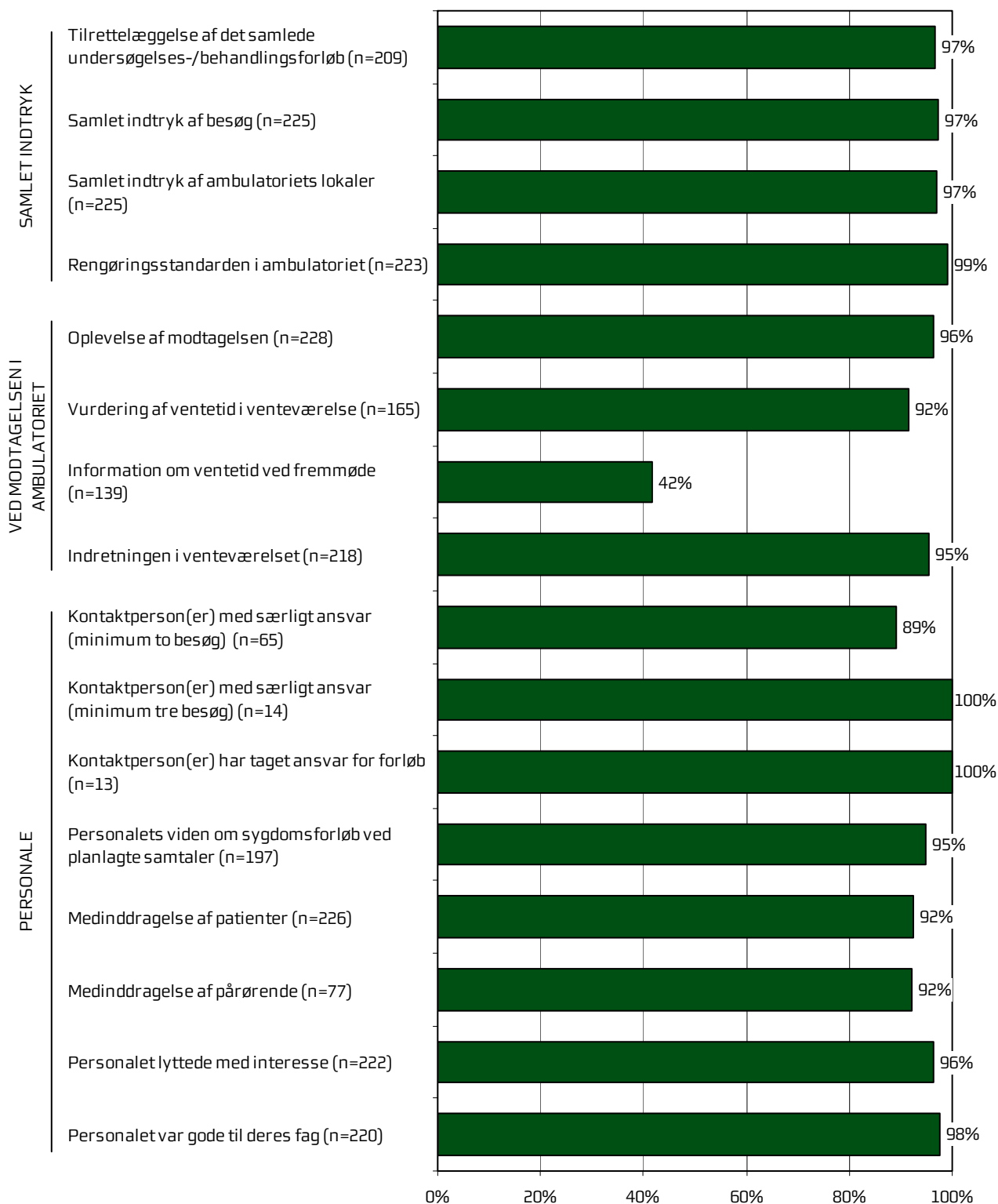
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

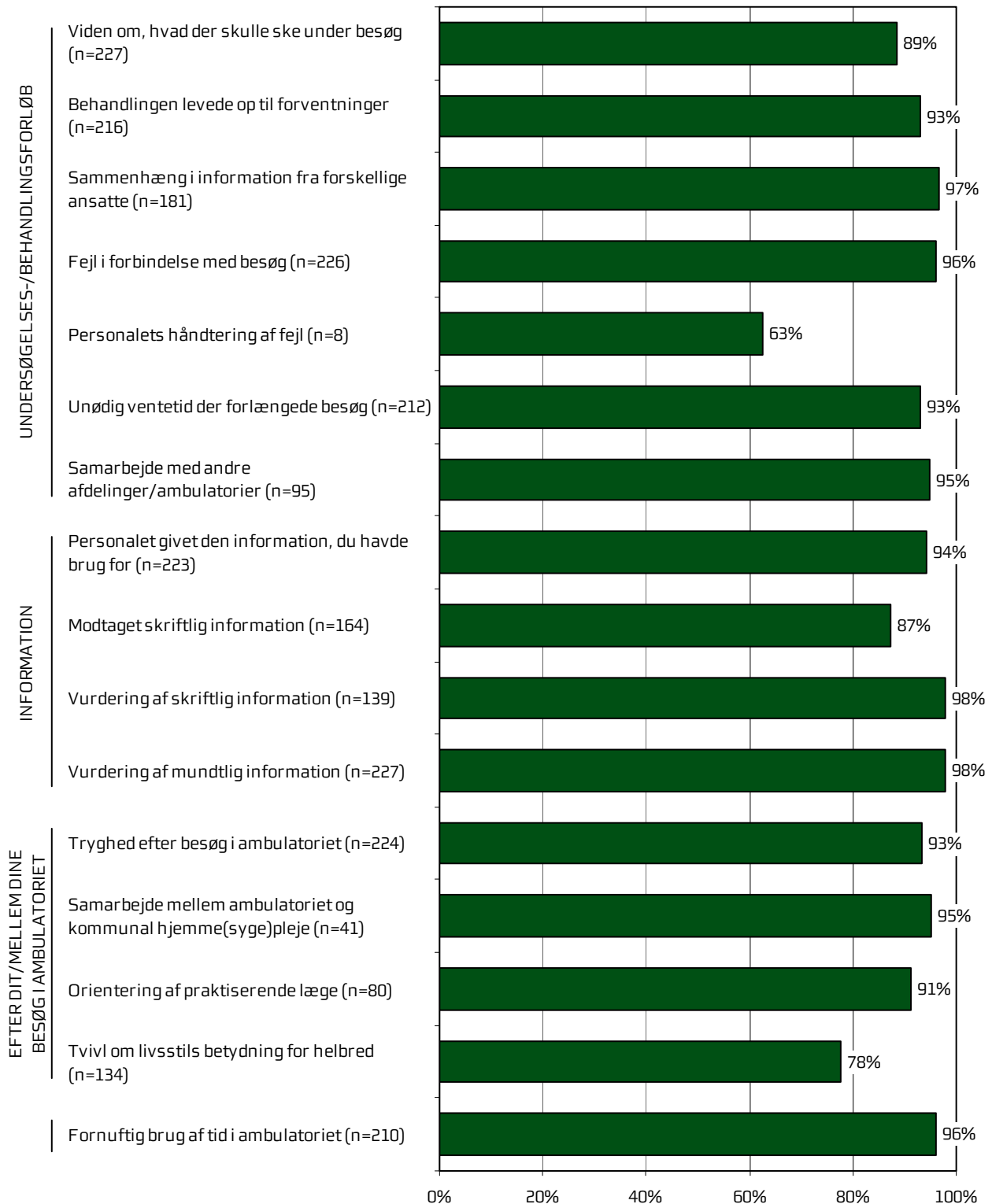
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Obstetrisk Ambulatorium H

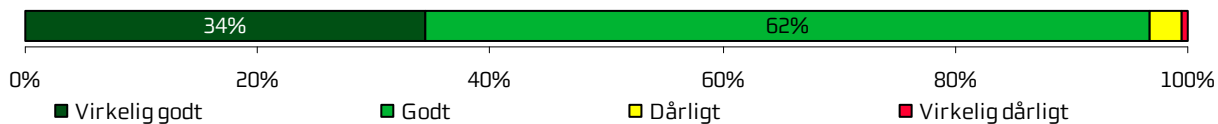
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

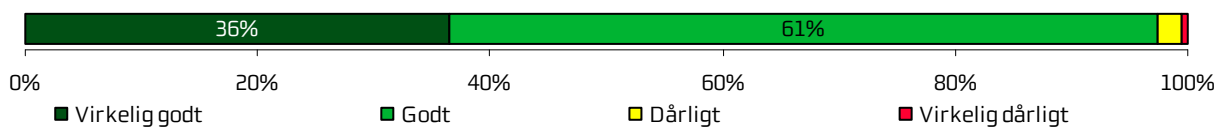
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

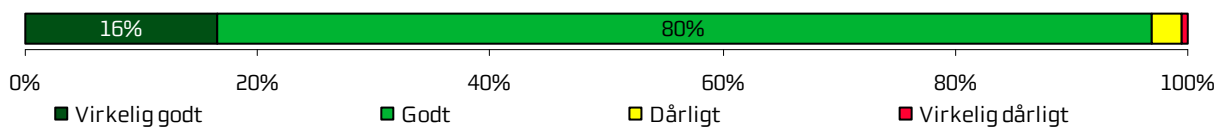
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=209)



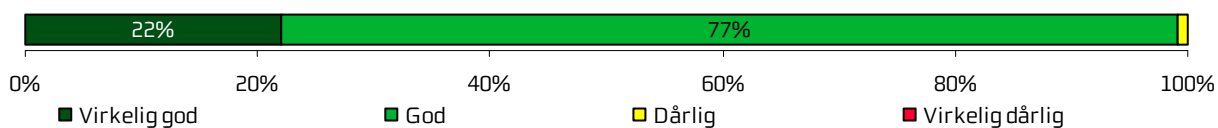
Samlet indtryk af besøg (n=225)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=225)



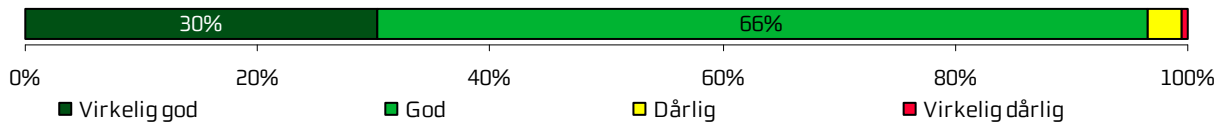
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=223)



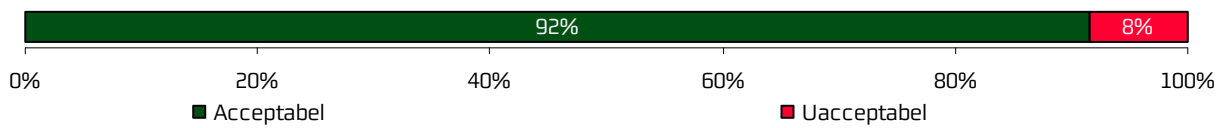
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	95 %	99 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	100 % *	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	97 %	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

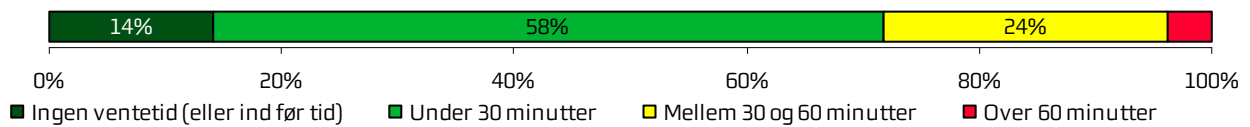
Oplevelse af modtagelsen (n=228)



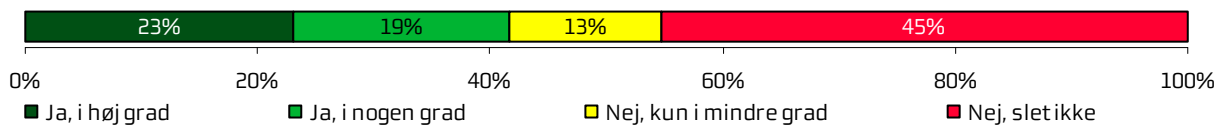
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=165)



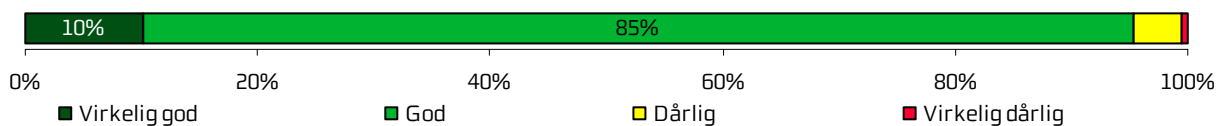
Længde af ventetid i venteværelse (n=156)



Information om ventetid ved fremmøde (n=139)



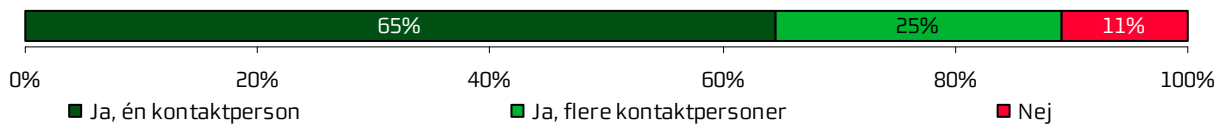
Indretningen i venteværelset (n=218)



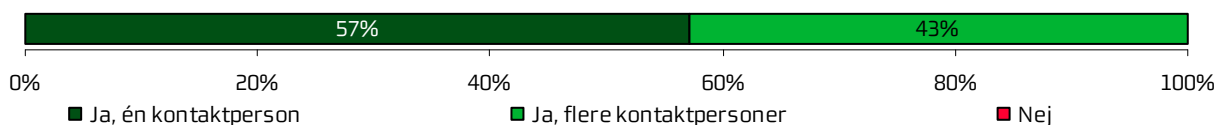
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	99 %	100 % *	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	92 %	78 %	100 % *	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	42 %	36 %	38 %	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95 %	94 %	84 %	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

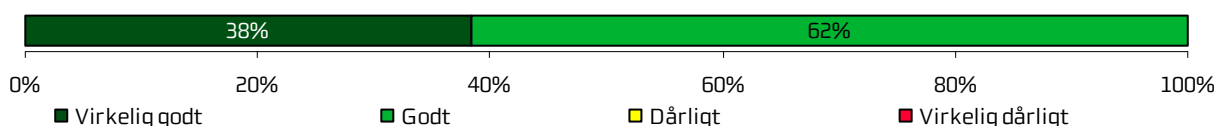
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=65)



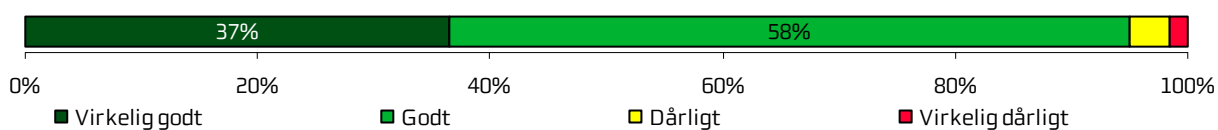
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=14)



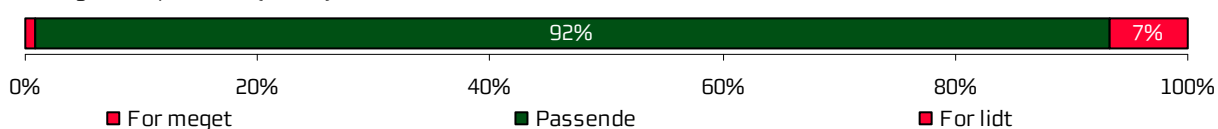
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=13)



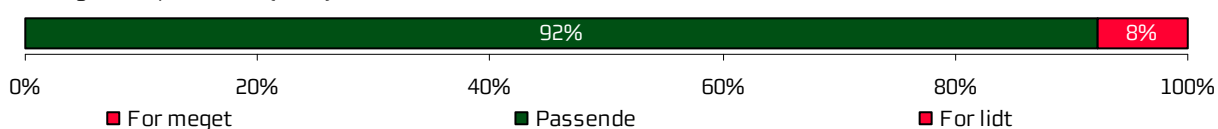
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=197)



Medinddragelse af patienter (n=226)



Medinddragelse af pårørende (n=77)



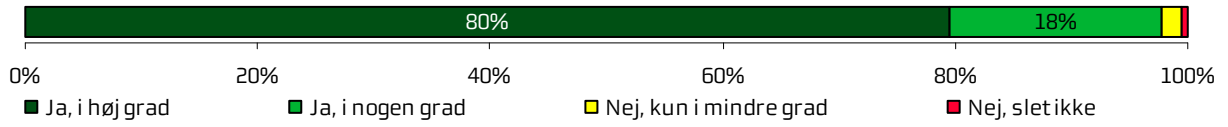
Personalet lyttede med interesse (n=222)



	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)	89 %	82 %	53 % *	94 %	62 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	93 %	47 % *	97 % *	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	93 %	93 %	100 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	91 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	84 %	90 %	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	94 %	100 % *	100 % *	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

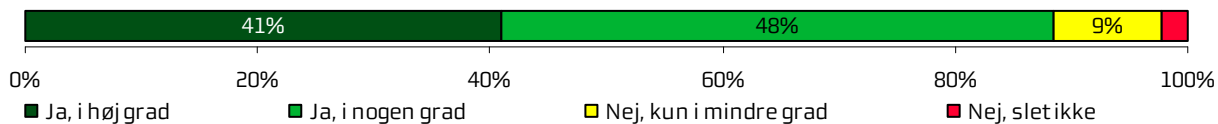
Personalet var gode til deres fag (n=220)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	100 % *	100 % *	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

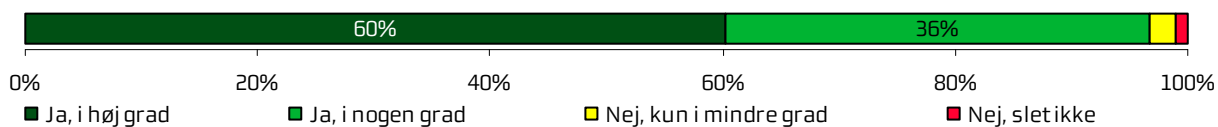
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=227)



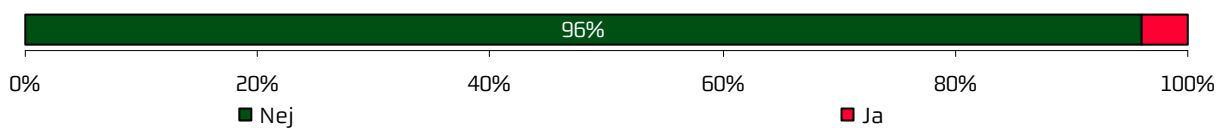
Behandlingen levede op til forventninger (n=216)



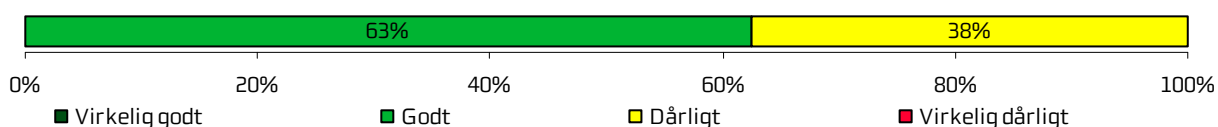
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=181)



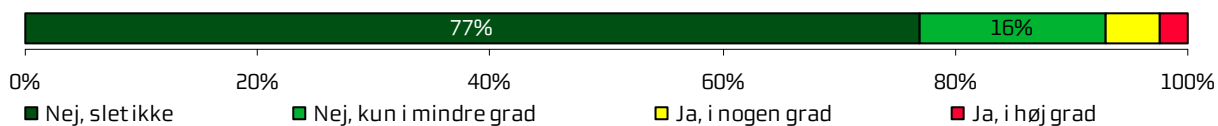
Fejl i forbindelse med besøg (n=226)



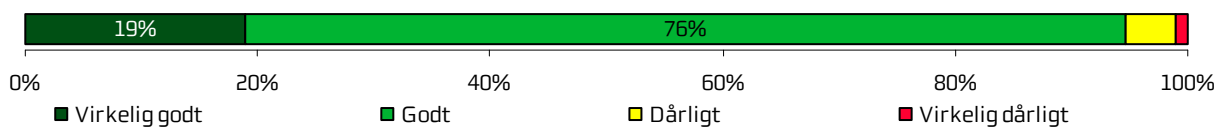
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=212)



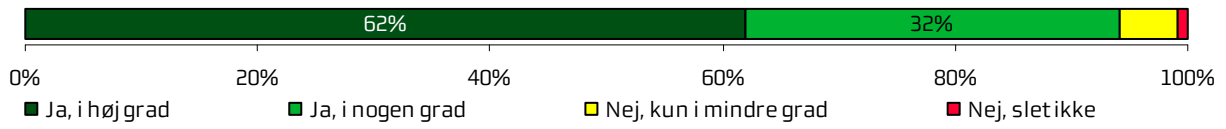
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=95)



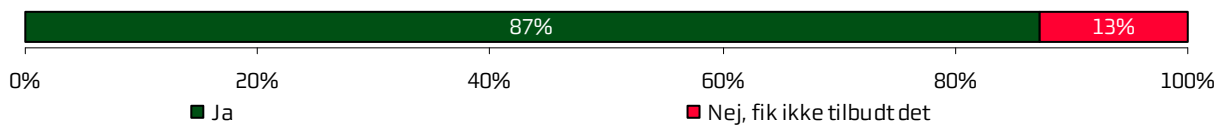
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	88 %	96 %	98 % *	80 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	100 % *	99 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	95 %	95 %	99 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	91 % *	95 %	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	77 %	0 % *	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	93 %	83 %	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	93 %	99 %	86 % *	93 % *

Information

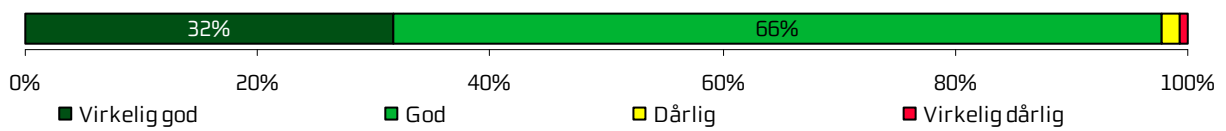
Personalet givet den information, du havde brug for (n=223)



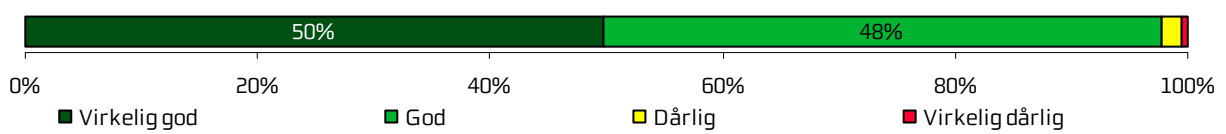
Modtaget skriftlig information (n=164)



Vurdering af skriftlig information (n=139)



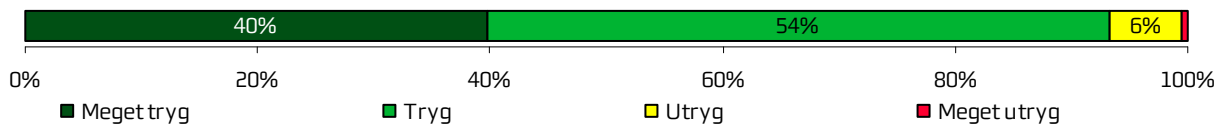
Vurdering af mundtlig information (n=227)



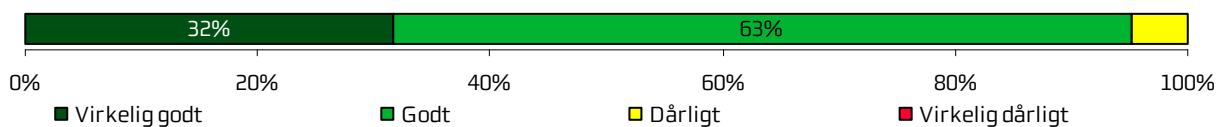
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	87 %	83 %	53 % *	91 %	39 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	100 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	96 %	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

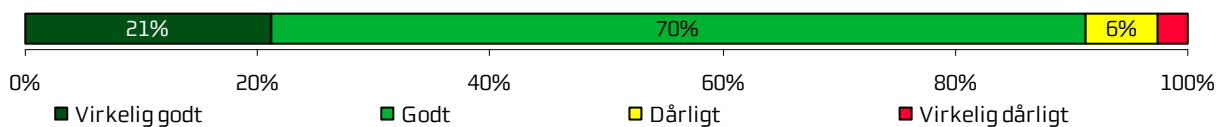
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=224)



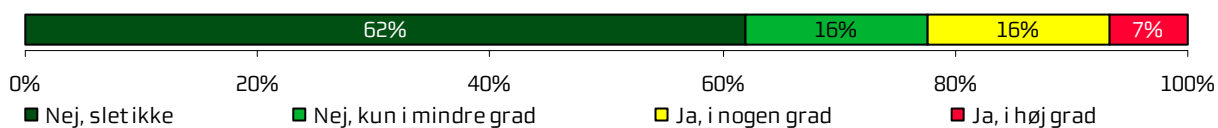
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=41)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



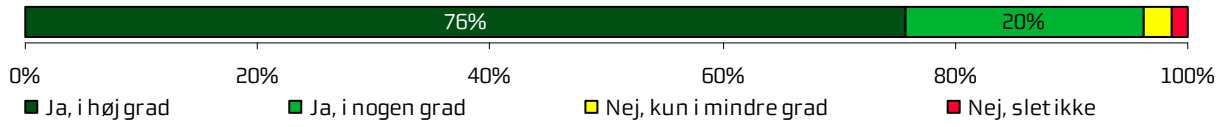
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=134)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	91 %	98 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	81 %	100 %	99 %	86 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	85 %	100 % *	99 % *	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	78 %	86 %	82 %	63 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=210)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	100 % *	100 % *	92 % *	97 % *

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	10
Pleje	2
Relationer til personale	10
Ventetid	5

Gynækologisk Ambulatorium Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
4	Meget god modtagelse med smilende personale, hvilket virker meget positivt på en nervøs patient.	Virkelig god
6	Nej. Har oplevet en god service.	God
8	Ventede meget længe.	God
11	En sur sekretær, der knap gad at se op, sad i buret, hvor man skulle melde sin ankomst. Mange patienter er nok lidt nervøse inden undersøgelse, så det kunne nok hjælpe dem, hvis der sad en sekretær, der bare gad at smile, når [vedkommende] skulle tage imod, også selvom det er mandag.	Virkelig dårlig
14	Dejligt at blive modtaget af en smilende sygeplejerske og læge.	Virkelig god
15	Der var forsinkelse men jeg blev straks orienteret om dette og der blev fulgt op igen senere.	Virkelig god
17	Havde mange smerter og lå i en seng på gangen i en time, inden jeg blev tilset. Virkelig dårlig service!	Dårlig
24	Der var ikke noget personale, da jeg kom [om morgenen], men efter et stykke tid kom der en sød dame og spurgte hvad jeg skulle osv. Så fik jeg stillet et par spørgsmål, og inden længe kom en sygeplejerske og hentede mig.	God
25	God.	God
27	Efter en skanning var jeg indkaldt til ultralydsskanning []. Ved fremmødet her blev jeg henvist til [] ambulatorium, hvortil jeg kunne gå med det samme og blev meget venligt og imødekommende modtaget af læge NN. Senere blev jeg [flere gange] telefonisk kontaktet af læge NN og orienteret om undersøgelsens resultat.	Virkelig god
29	Personalet er meget hjælpsomt.	God
31	Dejligt afslappet stemning. Fint med TV, Kaffe/te/ vand. TV virker beroligende og afstressende.	Virkelig god
32	Informationen på Hospitalsenheden Vest gav misvisende information. De sagde, Gynækologisk Ambulatorium lå et andet sted, end det gjorde.	God
34	Nogen gange er der gået lidt længe, før en sekretær har kigget op og taget imod en.	God
35	Jeg er glad.	Virkelig god
36	Venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
40	Ganske fin. Man følte sig velkommen.	God
41	Rolig, venlig og god til at informere.	Virkelig god
46	Sekretæren virkede ikke særligt venlig.	Dårlig
47	Jeg var i tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig.	Dårlig
49	Der var ingen "hej", og synes ikke rigtig at jeg fik et ordentligt svar, da jeg spurgte til råds. Der var en nedladende stemning.	Dårlig
50	Information af de gode, venlighed og forståelse.	Virkelig god
54	Der var ingen modtagelse, blot en skranke hvorfra man skulle melde sin ankomst.	Uoplyst

	55	Nej.	God
	59	Blev modtaget i en dejlig afslappet atmosfære af en venlig læge [].	Virkelig god
	61	Ved indgangen kunne jeg ingen skilte/vejviser finde til ambulatoriet, og var nødt til at spørge i informationen.	God
	66	Følte straks, at jeg ikke havde kemi med lægen.	Dårlig
	67	Nej.	Virkelig god
	71	Sød modtagelse. Ingen ventetid.	Virkelig god

Gynækologisk Ambulatorium Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
1	Komplikationer med behandling, der medførte omoperation.	Godt
3	Føler lidt, der bliver talt hen over hovedet på mig. Fortalte ikke alt.	Uoplyst
7	Jeg fandt ud af, at man ikke kunne finde ud af, hvor mange gange jeg havde været der, og hvornår jeg var blevet opereret.	Godt
8	[] Pludselig ringede lægen efter en anden læge, der skulle kigge med, [uden at forklare hvorfor]. Så der blev jeg meget nervøs, fordi jeg troede, at der var noget galt, og fordi hun ikke havde givet mig information om, at der var en der var mere erfaren, der skulle kigge med.	Godt
13	Kontakten mellem ambulatoriet og prøvetagningen svigtede et par gange.	Godt
17	De kunne ikke finde min indre blødning i maven efter operation [].	Dårligt
25	Ingen.	Uoplyst
28	Personalet, som stod for behandlingen anden gang, var dog mere lyttende og grundige end første gang. Følte mig langt bedre tilpas og forstået anden gang.	Uoplyst
33	Skal af sted igen, da man ikke havde fået taget nok ??? til en celleprøve.	Dårligt
47	Jeg fik med pres fra en sygeplejerske lagt en spiral op. Jeg havde store smerter under indgrebet og var ked af det. Det var en ubehagelig oplevelse.	Dårligt
51	Jeg vidste ikke, at jeg skulle til ultralydsscanning, og jeg vidste ikke, at jeg skulle have haft en til at køre mig derop. Men det blev ikke noget problem.	Uoplyst
58	Ingen.	Uoplyst
62	At jeg skulle forklare, hvorfor jeg havde en akut tid og det stod i min journal, da det var en læge, der havde afgjort det efter sidste besøg. Og at den læge, jeg kom ind til, ikke vidste noget konkret om min sag, og jeg selv skulle bede om at komme videre til [et andet sygehus] for at blive vurderet, for han kunne ikke tage stilling til det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
67	Ingen.	Uoplyst
68	At der ikke var opfølgning på, om alt var, som det skulle være med henvisning fra læge m.v. ved den første undersøgelse. Hvis jeg ikke selv havde overtaget samtalerne/brevene mellem læge og ambulatoriet i Herning, var der stadig ikke sket noget. Der var utroligt lang ventetid på at få en tid til den første undersøgelse.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Ingen svar på blodprøve. Selvom der ikke er noget, ville et svar være rart.	Godt
4	Jeg er yderst tilfreds med mit behandlingsforløb. Jeg oplevede meget dygtige og kompetente personaler, som konstant var lyttende og åbne for mine udsagn. Meget fint behandlingsforløb.	Virkelig godt
5	Jeg synes, det er meget betryggende, at selv om jeg var kaldt ind til en forundersøgelse til en operation, så vurderer personalet alligevel mig og min problemstilling. De stiller spørgsmålstegn ved, om operation er nødvendigt, og handler derefter. De tog tiden til at prøve noget andet og ændrede dermed den oprindelige behandling. Så jeg slap for en operation. Tak.	Virkelig godt
6	Ingen kommentarer. Er godt tilfreds.	Godt
10	Behageligt personale :) Dygtige og omsorgsfulde.	Virkelig godt
11	Det var [rigtig] koldt i lokalet, hvilket var meget ubehageligt, når man ligger delvist afklædt under undersøgelsen og prøvetagningen.	Dårligt
12	Jeg mødte en behagelig læge og [] sygeplejerske. De havde tid til at lytte og var venlige og tillidsskabende.	Virkelig godt
14	Jeg oplevede at der var "tid" til at høre på mig og svare på mine spørgsmål. Følte på intet tidspunkt at personalet var under tidspres.	Virkelig godt
16	Følte mig tryk, selvom en gynækologisk undersøgelse ikke er særlig rar. Personalet var i særdeleshed med til at skabe tryk.	Virkelig godt
19	Eneste minus var, at jeg skulle vente 45 minutter til trods for, at jeg mødte til planlagt tid.	Godt
23	Det var meget konkret. Ingen unødvendig tid spildt. Godt, alt blev gennemgået. Først når jeg syntes, det var ok, gik man videre :-)	Godt
30	Dejligt at det var den samme læge og sygeplejerske som sidste år.	Virkelig godt
32	Læge og sygeplejerske var MEGET informative og imødekomende.	Virkelig godt
36	Var til årlig kontrol, så havde ikke kontakt til forskellige behandlere.	Virkelig godt
37	Virkelig dygtig læge.	Godt
38	Personalet var utrolig søde og nærværende, og fortalte hele tiden, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
39	Første ambulatoriebesøg faldt ganske vist før [sommeren], men var meget, meget positivt. Det var en lang god samtale/undersøgelse hos en sygeplejerske NN, og jeg fik virkelig mange forskellige redskaber med, så jeg selv kunne tage vare på problemet.	Godt
40	Jeg synes, at hende, jeg var inde hos, gjorde meget ud af at gøre mig tryk. Hun er guld værd for sådan nogle som mig. :-)	Godt
41	De var gode til at berolige mig, som har skræk for læger. :-)	Virkelig godt
42	Ved første besøg fik jeg taget skrab og fik besked på, at Ambulatoriet ville give besked om resultatet. Jeg fik ingen besked og forelagde problemet ved andet besøg.	Godt
43	Der var mega lang ventetid ved blodprøvetagning. Der var alt for få siddepladser. Ventetiden var over en time.	Godt
44	Jeg synes, at det var fantastisk, at sygeplejerske NN blev tilkaldt, "da jeg var en meget nervøs	Godt







	patient", til trods for, at hun var sat på noget andet. Jeg var også nervøs, fordi det ikke var min faste læge NN, der var der. Men afløseren gjorde også et godt stykke "arbejde". Tak for det.	
✎ 48	Faglig personale uengageret i mit problem. Kørte [mange kilometer]. [Ønsker at] blive præsenteret. [] Jeg ønskede daglig ekspertise og ikke "hvad tror du selv"-spørgsmål op til flere gange.	Uoplyst
✎ 49	De tager sig godt af en, og man føler sig godt tilpas.	Godt
✎ 50	Fra at have været nervøs pga., at det var første gang, jeg skulle opereres, så må jeg sige, at den ro, der var omkring og ved personalet, og deres information, fik mig til at slappe mere af. Så ros til dem.	Virkelig godt
✎ 52	Der er gode personaler.	Virkelig godt
✎ 53	Dejligt at alle undersøgelser/prøver kunne ske den samme dag og inden for en god tidsramme. Undersøgelse, blodprøver, narkose.	Godt
✎ 54	Meget ventetid. Derudover ganske fint.	Godt
✎ 57	Lægen blev kaldt til noget andet, så der var ventetid indtil der kom en ny læge. Men dette var intet problem, jeg havde ikke travlt og fik i stedet en god snak med sygeplejerske [].	Godt
✎ 58	Fint! Dejligt, at det hver gang har været den samme læge, der har undersøgt/behandlet mig []. Stor tak herfra!	Godt
✎ 59	Jeg følte mig helt tryk.	Virkelig godt
✎ 62	Jeg synes, det er rystende, at [] jeg skal føle mig dårligt behandlet, hver gang jeg kommer på Herning Sygehus. Det synes jeg er trist. Jeg står med nogle trælse ting efter min fødsel, og kommer kun til jer, fordi I skulle være de bedste, men det er I ikke. Føler mig dårligt behandlet.	Godt
✎ 63	Jeg har bedt lægen om at lave en [] virus test, fordi jeg gerne vil vide, om jeg har den virus eller ikke. Men jeg har ikke fået svar på det, og jeg ved heller ikke, om jeg blev testet. Ved det ellers ikke.	Godt
✎ 65	Kun ventetiden før undersøgelsen var negativt.	Godt
✎ 66	Følte at sygeplejersken tog over, da hun fattede, at lægens og min kemi ikke var det bedste.	Dårligt
✎ 68	Nogle gange i starten var det meget at skulle køre for (har 45 minutter i bil hver vej). Det kunne f.eks. være for at tale om forløbet i fremtiden m.v., som nemt kunne klares over telefon, da jeg ikke skulle undersøges.	Godt
✎ 69	Jeg spurgte om nogle ting, som jeg fik lidt uklare svar på, men det skyldes, at man ikke ved meget om sygdommen. Ellers et sødt og venligt personale.	Godt
✎ 70	En fin behandling.	Godt
✎ 71	Professionelt personale.	Virkelig godt
✎ 72	Jeg blev behandlet rigtig godt og vil ikke være utryk ved at komme igen, hvis uheldet skulle ske for mig igen.	Virkelig godt
✎ 73	Kunne ønske, at personalet havde mere viden om beslægtet fagområde.	Godt

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
5	De var gode til at informere mig undervejs, om hvilke overvejelser de gjorde sig, og hvorfor de ville anbefale, at vi prøvede noget andet først.	Virkelig godt
6	[Lægen var svær at forstå].	Godt
8	Jeg spurgte selv ind til det det meste af vejen, fordi de bare kiggede billeder uden at give mig information. De sagde, at de nok skulle blive bedre til at informere folk.	Godt
11	Jeg spurgte, hvad problemet kunne skyldes, hvis det ikke var cancer, men fik bare at vide: Nu må vi se hvad prøven viser. Og da jeg så fik brev [nogle] uger efter, stod der ingenting.	Dårligt
14	Jeg fik en rigtig god information og begrundelse for min behandling. Følte, at jeg ikke bare var et nummer i rækken, men at det var mig, det handlede om.	Virkelig godt
15	Jeg var ikke forberedt på at skulle have taget vævsprøve. Skulle på solferie [efterfølgende], så det var ikke så praktisk med efterfølgende blødning og forbud mod at bade.	Godt
18	Jeg fik per telefon besked af læge NN på ambulatoriet angående blodprøver. Det var flot synes jeg.	Virkelig godt
23	Tilstrækkelig. Kunne jo stille spørgsmål, hvis jeg var i tvivl.	Godt
24	Det personale, jeg mødte, var alle meget søde, lyttende og forstående. Det gav mig virkelig en stor følelse af trykthed.	Virkelig godt
28	Personalet anden gang forklarede det hele super godt og sørgede for, at jeg slet ikke var i tvivl om noget.	Virkelig godt
34	Blev pludselig afsluttet på grund af godt resultat. Lidt utrygt når man har gået til opsyn i flere år.	Godt
36	Kort og præcist. Fik svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
38	Selvom de var ca. en halv time bagud, følte jeg ikke, det påvirkede min undersøgelse. De gav sig tid.	Virkelig godt
39	Ved lægeundersøgelsen kunne jeg godt have brugt oplysning om, hvad hun kunne se ved undersøgelsen. Kunne cyster eller lignende f.eks. udelukkes?	Godt
44	Nej.	Godt
50	Det skriftlige og det mundtlige havde sammenhæng, og ved den mundtlige kom der flere ord på, hvilket jeg satte pris på, også at der var tid til at høre mine supplerende spørgsmål.	Virkelig godt
54	Har blot været til én undersøgelse.	Godt
58	God dialog. Blev taget alvorligt og seriøst.	Godt
63	Jeg har ikke fået svar på, om jeg har [den diagnose] eller ej. Og det interesserer mig i høj grad.	Godt
67	Nej.	Virkelig godt
73	Bredere viden om beslægtet fagområde ville være ønskeligt.	Godt









Gynækologisk Ambulatorium Herning**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
 2	Min almindelige læge bør kunne se mit behandlingsforløb i min journal.	Godt
 22	Jeg var kun utryk efter besøget i ambulatoriet, fordi de ikke kunne sige, hvad der var i vejen med mig.	Godt
 25	Det første besøg fik jeg en meget god forklaring på mine spørgsmål. Det andet besøg også godt. Det tredje besøg fik jeg ikke meget ud af.	Uoplyst
 30	Kun venlige personer over det hele.	Virkelig godt
 48	Jeg har oplevet særdeles lang tid på svar. Over en måned ved første lægebesøg. Det er uacceptabelt, da man ikke ved, om resultatet er cancer eller ej.	Uoplyst
 74	Jeg var tryk ved behandlingen men selvfølgelig spændt på svaret af den []prøve, jeg fik taget.	Virkelig godt

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
5	Jeg synes, det var super godt, at de vurderede min behandling en ekstra gang og turde lave om i behandlingen. Desuden synes jeg, sygeplejersken gjorde det rigtigt godt. Hun tilkaldte en læge, hvis der var noget, hun var i tvivl om og gjorde det uden tøven flere gange. Og lægerne kom venligt til hjælp. God tone mellem personalegrupperne, det gør mig tryk. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Jeg er godt tilfreds med at være i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	God tid. Venlige mennesker. Det værdsætter jeg meget.	Godt
11	Den bedste information fik jeg af en sygeplejerske; de to læger talte kun sammen og ikke med/til mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
12	Jeg var glad for at møde en kvindelig læge, da mit problem havde med overgangsalderen at gøre. En læge, som jeg ville give topkarakter. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
14	Selvom man ikke ligefrem glæder sig til at komme til undersøgelser, har jeg alligevel kun haft positive oplevelser. Begge gange har jeg kun haft en positiv oplevelse. Jeg har kun følt, jeg var i trygge hænder hos et dygtigt personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Ventetiden er et minus! Til gengæld utroligt sødt personale. [Ventetid]	Godt
20	Udstede en tid, der nogenlunde passer, så man ikke skal bruge så lang tid i venteværelset hver gang:) Hvis det er muligt. [Ventetid]	Godt
21	Personalet, som jeg mødte, var venlige og lyttende! Jeg følte, at jeg blev taget alvorligt. Dejligt. Personalet gav mig til at stille spørgsmål og svare mig. Dette var en særlig positiv oplevelse, som jeg husker tydeligt. Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Virkelig en rigtig positiv oplevelse.	Virkelig godt
26	Bedre læsestof i venterummet. [Fysiske rammer]	Godt
28	Synes det ville være dejligt med det samme personale. [Pleje]	Virkelig godt
30	Der er vand, the og kaffe. TV, ugeblade og behagelige stole. Jeg er yderst tilfreds. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
31	Virkelig kompetent læge, der udstråler sikkerhed og kompetence. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
35	Det går fint.	Virkelig godt
36	Fortsæt med smil, høflighed og information, det får folk til at føle sig trygge. Dejligt, at man kommer hurtigt ind og hurtigt ud uden at føle sig som på samlebånd. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
37	Mødte omsorg og varme. [Relationer til personale]	Godt

	39	Det er virkelig godt, at der er så god tid ved samtaler med sygeplejersken, og at hun er så kompetent. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
	43	Min [pårørende] og jeg har været igennem samme operation og født på samme måde. Vi havde ikke fået udleveret samme brochure om forløbet. Min [pårørende] havde mere information om, hvordan man skulle forholde sig til forskellige ting efter operationen. Dem manglede jeg. [Kommunikation og information]	Godt
	45	Jeg synes, de/personalet var meget venlige og ansvarsbevidste :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	50	Når man som jeg er nervøs, er det dejligt, at personalet udstråler ro og kompetence. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	53	Jeg var desværre ude for at få aflyst min operation og måtte yderligere vente tre uger. Det var bestemt ikke tilfredsstillende. [Ventetid]	Godt
	54	Ingen ventetid. [Ventetid]	Godt
	56	Alle var virkelig søde, lyttende og gode til at informere og svare på mine spørgsmål. Jeg følte, der var den tid, jeg skulle bruge. [Relationer til personale]	Virkelig godt
	60	Imødekommenhed.	Godt
	62	Blev lidt en forsøgskanin, da man ikke vidste, hvad man skulle gøre ved mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
	64	Sødt personale, der tog hånd om mig, da jeg følte lidt ubehag ved undersøgelsen. [Relationer til personale]	Godt
	72	Alle gjorde, hvad de kunne for at gøre det så behageligt som muligt.	Virkelig godt
	74	Læge og sygeplejersker var meget omsorgsfulde i deres kontakt med mig. Jeg følte mig hørt og respekteret. Fortalte dem også, da jeg gik, at de var dygtige til deres arbejde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

